

แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร ของจังหวัดนครพนม

Guidelines for the One-Stop Tourism Information Service Center Establishment of Nakhon Phanom Province

ภรตทิพย์ สุพร สุพรรณษา รากักษ์ และ ปวีรรต สมนึก*

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี อ.วารินชำราบ จ.อุบลราชธานี 34190

E-mail : pariwats7@gmail.com*

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยว ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร และเสนอแนะแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน 7 หน่วยงาน และแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 228 ชุด

ผลการศึกษาพบว่า มีความเป็นไปได้ ในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนมในการศึกษาด้านการตลาด การศึกษาด้านเทคนิค การศึกษาด้านการจัดการ การศึกษาด้านเงินทุน และการศึกษาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีอาชีพเป็นนักเรียน/ นักศึกษา ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดนครพนม และจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เดินทางมาเพื่อพักผ่อนและสักการะพระธาตุพนม นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักและไม่เข้าใจ และมีความต้องการในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม โดยคณะผู้ศึกษาได้เสนอแนะแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม ในแต่ละด้าน คือ ด้านที่ตั้ง จะต้องสามารถเข้าถึงได้ง่าย ด้านทิศทาง มีการกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจ และวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน ด้านโครงสร้าง มี 5 กลุ่ม คือ กลุ่มบริหารสำนักงาน กลุ่มพิธีเข้า – ออกนอกประเทศ กลุ่มการบริการด้านการท่องเที่ยว กลุ่มประสานงานระหว่างประเทศ และกลุ่มงานความปลอดภัย และด้านการจัดบุคลากรเข้าทำงาน มี 4 ขั้นตอน คือ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม และการจัดคนเข้าทำงาน

คำสำคัญ : ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรจังหวัดนครพนม

Abstract

The research aims to study the possibility to establish a Tourism Information Service Center. To study the need for a One - Stop Tourism Information Service Center, in Nakhon Phanom Province, and to provide guidance on how to establish a center. The data was collected from interviews of seven government and private agencies. Also a survey was given to 228 Thai tourists.

The results indicate that there is a possibility to establish a One - Stop Tourism Information Service Center in Nakhon Phanom. The study looked at the possibility in terms of marketing, management, funding, and also the social and environmental effects. The need of Thai tourists is high. The majority of people surveyed were female and between the ages of 21-30 years old. Most of them were students who came to relax and pay homage to Phra That Phanom. They reside in Nakhon Phanom and in the Northeast of Thailand. They don't know and understand about One - Stop Tourism Information Service Center and there is a need to establish a One - Stop Tourism Information Service Center in Nakhon Phanom province. The suggestions from the study team, for the establishment of a center, were divided into four parts: First, location, the location must be easy to reach. Second, direction of the organization, organization should have a clear vision, mission, and objectives. Third, structure of operation, the organization should be divided into five sections: office administration, country entry and departure, tourist services, foreign affairs, and security. Lastly, human resources there should be four steps for employing officers: recruiting, selecting, training, and staffing.

Keywords : One - Stop Tourism Information Service Center, Nakhon Phanom Province

1. บทนำ

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ที่สร้างรายได้อย่างมหาศาลจนทำให้เศรษฐกิจมีความมั่นคง และยังเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีความสำคัญอันดับต้นๆ ที่ช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศไทยเติบโต และนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้เป็นอันดับหนึ่งของประเทศเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าส่งออก

ชนิดอื่นๆ ซึ่งในแต่ละปีมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ด้วยสาเหตุนี้เองจึงได้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและบริการขึ้น เช่น โรงแรม ร้านอาหาร สปา ร้านขายของที่ระลึก ธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ซึ่งในบางปีมีจำนวนนักท่องเที่ยวลดลงเนื่องจากปัญหาทางการเมือง สภาพเศรษฐกิจ ความขัดแย้งของคนในสังคม การก่อการร้าย ที่ไม่สามารถควบคุมได้

ดังนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงได้มีนโยบายการท่องเที่ยวขึ้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 – 2554 โดยมีการสนับสนุนและส่งเสริมการลงทุนภายในประเทศอย่างจริงจัง ทั้งในด้านการพัฒนาการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า และการพัฒนาการผลิตเพื่อส่งออก มุ่งเน้นการกระตุ้นให้เกิดการลงทุนในภาคเอกชนเพิ่มขึ้น ซึ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศได้ โดยการชักชวนชาวต่างชาติให้เข้ามาลงทุนทำธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น สำหรับพื้นที่ที่ได้รับการกำหนดเป็นเมืองที่มีศักยภาพการท่องเที่ยวในพื้นที่ชายแดนไทย-ลาว ได้แก่ หนองคาย นครพนม อุบลราชธานี มุกดาหาร เชียงราย และน่าน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553) จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่เป็นจังหวัดทางด้านภาคอีสาน หนึ่งในนั้นคือจังหวัดนครพนม

จังหวัดนครพนมเป็นจังหวัดที่อยู่ติดชายแดน ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ของประเทศไทย มีลักษณะเป็นแนวยาวตามฝั่งแม่น้ำโขงประมาณ 153 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 5,512.7 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 3,445,414.32 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 3 ของพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง สูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 140 เมตร ทิศเหนือติดอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทิศตะวันออกติดแขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีแม่น้ำโขงเป็นแนวกั้นพรมแดน ทิศใต้ ติดอำเภอดงหลวง และอำเภอหว้านใหญ่ จังหวัดมุกดาหาร และทิศตะวันตก ติดอำเภอกุสุมาลย์ อำเภออากาศอำนวย และอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร มีจำนวนประชากรทั้งหมด 701,379 คน (กรมการปกครอง 2553) แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 อำเภอ 97 ตำบล ในปี 2552 ผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดนครพนมเท่ากับ 23,904 ล้านบาท รายได้เฉลี่ยต่อหัวเท่ากับ 32,194 บาท ลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นเนินสูงและที่ดอน มีป่าไม้สลับกับพื้นที่ราบ มีทรัพยากรทางธรรมชาติประกอบด้วย เทือกเขาและแหล่งน้ำที่สำคัญหลายสาย ส่วนทรัพยากรการท่องเที่ยวมีทั้งศาสนาและวัฒนธรรม เช่น พระธาตุพนม พระธาตุท่าอุเทน พระธาตุประสิทธิ์ พระธาตุมหาชัย พระธาตุเรณูนคร พระธาตุศรีคุณ พระธาตุนคร เป็นต้น ประเพณีท้องถิ่นและศิลปวัฒนธรรม เช่น งานนมัสการพระธาตุพนม ประเพณีการไหลเรือไฟ ประเพณี แสกเดินสาก การฟ้อนผู้ไทย โช้ทั้งบั้ง การแข่งเรือ และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น หาดทรายทองศรีโคตรบูร อุทยานแห่งชาติภูสิงห์ ลานสาวคอย เป็นต้น ที่มีอยู่ตามอำเภอต่างๆ ของจังหวัดนครพนม (จังหวัดนครพนม 2553)

นอกจากนี้ จังหวัดนครพนมยังเป็นจังหวัดที่มีความสงบ น่าอยู่ สะอาดสะอ้าน อุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงาม มีทิวทัศน์ วัฒนธรรม และชาติพันธุ์ที่หลากหลาย รวมทั้งประวัติศาสตร์ที่ยาวนานไม่แพ้จังหวัดอื่นๆ โดยมีพระธาตุพนมเป็นศูนย์รวมจิตใจของประชาชนชาวจังหวัดนครพนมและจังหวัดใกล้เคียง มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ที่พัก ภัตตาคารและร้านอาหาร การขนส่ง ความปลอดภัย และสินค้าของที่ระลึกไว้รองรับนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากขึ้นในอนาคต ดังเห็นได้จากจำนวนของนักท่องเที่ยวจากปี พ.ศ. 2552 จำนวน 1,167,222 คน และปี พ.ศ. 2553 จำนวน 1,212,076 คน ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2552 จำนวน 44,854 คน (กระทรวงมหาดไทย, 2554) จังหวัดนครพนมจึงควรจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร (One-Stop Tourism Information Service Center) ไว้รองรับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวเพราะศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรจะรวมปัจจัยด้านการบริการการท่องเที่ยวไว้ด้วยกัน เพื่อลดขั้นตอนความยุ่งยากและความล่าช้าที่จะเกิดขึ้นในการติดต่อหรือค้นหาข้อมูลในการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังสามารถให้บริการต่างๆ เช่น บริการจองที่พัก ภัตตาคารและร้านอาหาร บริการขนส่ง รายการนำเที่ยว การให้ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก การเดินทาง และการอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนมเกิดการเติบโตและขยายตัวอย่างรวดเร็ว

ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้คณะผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาในประเด็นความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร ตลอดจนความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครพนม เพื่อหาแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร ซึ่งเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนมให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น ตามนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนมและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของ จังหวัดนครพนม มุ่งศึกษาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร คณะผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการกับตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐ ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง โรงแรม ร้านอาหาร และธุรกิจขนส่ง โดยใช้แนวคิดการศึกษาความเป็นได้ มาวิเคราะห์หาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของ จังหวัดนครพนม ซึ่งใช้การวิเคราะห์แบบพรรณนาประกอบกับเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบถึงความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร

2. ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร คณะผู้ศึกษาใช้การแจกแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครพนม โดยใช้แนวคิดความต้องการในองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว (5A's) เพื่อศึกษาระดับความต้องการในด้านข้อมูล ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเดินทางและเส้นทาง ด้านความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences- SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อให้ทราบระดับความต้องการในด้านต่างๆ ของนักท่องเที่ยวในการนำมาเป็นข้อมูลสนับสนุนการวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร

ข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 และ 2 จะนำมาพิจารณาหาแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร โดยจะพิจารณาจากแนวคิดของการจัดการองค์กรและศูนย์บริการข้อมูลด้านองค์ประกอบด้านที่ตั้ง ทิศทางองค์กร โครงสร้างองค์กร และการจัดบุคลากรเข้าทำงาน และใช้เครื่องมือการวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) เข้าช่วย เพื่อกำหนดกรอบแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรต่อไป

4. ระเบียบวิธีวิจัย

คณะผู้ศึกษา ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็นข้อมูลของประชากรและการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและการทดสอบเครื่องมือ การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ความเป็นไปได้และแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม

1. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง โดยอาศัยจุดพินิจของคณะผู้ศึกษาในการเลือกจำนวนประชากรโดยแบ่งเป็น ตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐ คือ สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดนครพนม จำนวน 1 คน และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครพนม จำนวน 1 คน ตัวแทนของหน่วยงานภาคเอกชน คือ ตัวแทนของธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 1 หน่วยงาน รวม 1 คน ตัวแทนของธุรกิจโรงแรม จำนวน 1 หน่วยงาน รวม 1 คน ตัวแทนของธุรกิจร้านอาหาร จำนวน 1 หน่วยงาน รวม 1 คน และตัวแทนของธุรกิจขนส่ง จำนวน 1 หน่วยงาน รวม 1 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 6 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ใช้การสัมภาษณ์ตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐ และตัวแทนของหน่วยงานภาคเอกชน โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

2.1 แบบสัมภาษณ์ของหน่วยงานภาครัฐ ข้อคำถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลพื้นฐานของจังหวัดนครพนมเพื่อจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับนโยบายทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนม ความเป็นไปได้ด้านตลาด ด้านเทคนิคด้านการจัดการ ด้านเงินทุน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และเสนอความเป็นไปได้ต่อไป โดยคณะผู้ศึกษาจะแบ่งคำถามการสัมภาษณ์เป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ชื่อ-สกุล เพศ อายุ ตำแหน่งชื่อหน่วยงาน และระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนม ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร รูปแบบและปัญหาในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร

2.2 แบบสัมภาษณ์ของหน่วยงานภาคเอกชน ข้อคำถามเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและความต้องการของธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร โดยคณะผู้ศึกษาจะแบ่งคำถามการสัมภาษณ์เป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ชื่อ-สกุล เพศ อายุ ตำแหน่งชื่อหน่วยงาน และระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ลักษณะของศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวที่คาดหวัง รูปแบบและปัญหาในการให้ความร่วมมือ และความต้องการของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม

การทดสอบเครื่องมือ ในการศึกษาครั้งนี้ มีการทดสอบเครื่องมือ โดยใช้การทดสอบความตรง (Validity) โดยอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และปรับแก้ตามคำแนะนำให้ถูกต้อง

3.การรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยการลงพื้นที่และศึกษาจากเอกสารตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แนวคิดความต้องการในองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว (5A's) ซึ่งมีวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1 ค้นหาเบอร์โทรศัพท์จากระบบอินเทอร์เน็ต และติดต่อสอบถามกับหน่วยงานที่ต้องการสัมภาษณ์

3.2 ทำหนังสือจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ส่งไปยังหน่วยงานที่ต้องการสัมภาษณ์

3.3 โทรนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ ในการสัมภาษณ์กับหน่วยงานที่ต้องการสัมภาษณ์

3.4 สัมภาษณ์กับหน่วยงานที่ต้องการสัมภาษณ์ โดยใช้การจดบันทึกข้อมูล พร้อมด้วยอุปกรณ์เครื่องบันทึกเสียงและการถ่ายภาพ

3.5 นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และจัดประเภทหมวดหมู่ของข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

4.การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมด โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนา (Descriptive Analysis) พร้อมกับเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยการวิเคราะห์ตามแนวคิดการศึกษาความเป็นไปได้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรทางด้านตลาด ด้านเทคนิค ด้านการจัดการ ด้านเงินทุน ตลอดจนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

2. ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม

1. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นแบบชั้นภูมิ ซึ่งใช้การสุ่มอย่างง่ายจากวิธีการจับฉลาก โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนี้ (Yamane,1967)

$$n = N$$

$$1+Ne^2$$

เมื่อ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครพนม

e แทน ระดับความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\begin{aligned} N &= 532 \\ 1+532(0.05)^2 \\ &= 228.33 \\ &= 228 \end{aligned}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้คิดจากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครพนมในช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2553 (กระทรวงมหาดไทย. 2554)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีทั้งคำถามแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด โดยการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครพนม จำนวน 228 คน โดยการแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิสำเนา เหตุผลที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครพนม และต้องการให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนมหรือไม่

ส่วนที่ 2 ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม โดยมีคำถามเกี่ยวกับระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูล ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเดินทางและเส้นทาง ด้านความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรม ซึ่งคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert scale มีจำนวนทั้งหมด 27 ข้อ โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545.)

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

วิธีแปลผลแบบสอบถามใช้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ต่อไปนี้

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

จำนวนชั้น

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ย

หมายถึง

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00

ระดับความต้องการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20

ระดับความต้องการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40

ระดับความต้องการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60

ระดับความต้องการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80

ระดับความต้องการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามแบบปลายเปิดที่ให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

การทดสอบเครื่องมือ มีการทดสอบเครื่องมือ โดยใช้การทดสอบความตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความตรง (Validity) คณะผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้และนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้สอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบคำถามว่า สามารถสื่อความหมายได้ตรงตามความต้องการหรือไม่ มีความเหมาะสม และความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ตามที่ Nunnally (1978) ได้เสนอแนะเป็นเกณฑ์รองรับไว้ ซึ่งต้องมีค่า 0.7 ขึ้นไป ดังสูตรต่อไปนี้

$$\alpha = \frac{k}{1 + \sum S_i^2}$$

เมื่อ

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือ

S_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของข้อคำถามแต่ละข้อ

S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3. การรวบรวมข้อมูล คณะผู้ศึกษาจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่และการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวชมวัดธาตุนพรมวรวิหาร ตลาดอินโดจีน และร้านขายของที่ระลึกของจังหวัดนครพนมด้วยตนเอง และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งจัดหมวดหมู่ ลงรหัส เพื่อให้สะดวกต่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ (Statistical Analysis) โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences - SPSS) ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถแบ่งได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนา

5. ผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และจากแบบสอบถาม โดยมีผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม พบว่า จังหวัดนครพนมมีความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรขึ้นในอนาคต เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดโดยการจัดทำโครงการต่างๆ ที่เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวและกระตุ้นเศรษฐกิจของจังหวัดให้ดีขึ้น และหน่วยงานภาครัฐมีความพร้อมในด้านต่างๆที่สามารถจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรให้มีความเป็นไปได้ในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านการตลาด ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนมเป็นศูนย์บริการข้อมูลทางการท่องเที่ยวที่อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวดำเนินการโดยหน่วยงานภาครัฐที่ไม่แสวงหาผลกำไร เป็นการให้บริการสาธารณะประโยชน์ นอกจากนี้ยังสามารถสร้างรายได้ให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้อีกด้วย โดยหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้วางแผนและดำเนินโครงการ รวมทั้งขอความร่วมมือกับหน่วยงานภาคเอกชน ซึ่งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรจะสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

ในด้านต่างๆ ได้ โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมที่มีความพร้อมในการส่งเสริมและสนับสนุนในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรขึ้นในอนาคต ตามนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนม โดยกำหนดว่า

“ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรควรมีลักษณะร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นเจ้าของพื้นที่ในการให้บริการ มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบ เป็นสัดส่วน ซึ่งจะต้องมีนโยบายที่มีความสอดคล้องกัน งบประมาณที่เพียงพอ มีบุคลากรที่พร้อม และควรมีผู้สนับสนุนและให้ความร่วมมือในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร”

2. ด้านเทคนิค การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนมนั้นต้องมีการกำหนดขนาดของโครงการให้เหมาะสม ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเหมาะสม ซึ่งจังหวัดนครพนมมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคนิคต่างๆ ทั้งเทคนิคในด้านเทคโนโลยี ด้านวิชาการ เทคนิคในการก่อสร้างและการออกแบบทำให้สามารถสร้างศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรได้โดย

“ต้องมีเทคโนโลยีในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น มีผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ ภายในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลในเรื่องของเทคนิคการก่อสร้าง การออกแบบ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการก่อสร้างและออกแบบอาคาร”

3. ด้านการจัดการ หน่วยงานที่จะเข้ามาดูแลเกี่ยวกับการจัดการ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม โดยได้มีแนวทางและวิธีการจัดการในด้านต่างๆ ตามนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนมที่สามารถดำเนินการได้ สำหรับการจัดการต้องมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่เพียงพอในการเข้ามาบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรได้ แต่ขาดแคลนบุคลากรในบางส่วนที่จะเข้ามาทำหน้าที่ให้บริการข้อมูลและประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร ซึ่งต้องมีการสรรหาบุคคลให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ที่ได้รับ ซึ่งเป็นการใช้ระบบการจัดการที่เป็นเครือข่ายเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานภาคเอกชนที่เข้ามามีบทบาทในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรเพื่อเป็นการบูรณาการร่วมกัน โดยมีการจัดประชุมและหาข้อสรุปร่วมกัน และมีการจัดการฝึกอบรมพนักงานประจำภายในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรโดย

“จะต้องมีการบริหารจัดการแบบบูรณาการ โดยหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วม มีการวางแผน การวางแผน ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม เพื่อสร้างเป็นเครือข่ายในการจัดการภายในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร”

4. ด้านเงินทุน หน่วยงานภาครัฐมีความพร้อมและมีงบประมาณในการให้การสนับสนุนในส่วนของการส่งเสริมการท่องเที่ยวตามนโยบายของการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนม แต่ต้องคำนึงถึงงบประมาณที่เสียไป ซึ่งเงินทุนของหน่วยงานภาครัฐจะมีความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ถึงแหล่งที่มา ความเหมาะสม และความเพียงพอของเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินการในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม โดยจะต้องมีการจัดทำแผนงบประมาณของโครงการเพื่อเป็นการตัดสินใจในการดำเนินงานต่อไป และต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุนที่รัฐบาลได้เสียไปอีกด้วยด้วยโดย “ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าของการลงทุนหรือการจัดตั้ง ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมมีความพร้อมในเรื่องของงบประมาณ แต่จะต้องกระจายไปในหลายๆ ด้าน ในการวิเคราะห์เงินทุนจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ถึงแหล่งที่มา ความเหมาะสม และความเพียงพอของเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินการในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม โดยจะต้องมีการจัดทำแผนงบประมาณของโครงการเพื่อเป็นการตัดสินใจในการดำเนินงานต่อไป”

5. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรจะไม่มีผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งประชาชนในจังหวัดนครพนมจะได้รับประโยชน์ทั้งในด้านของรายได้จากการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เป็นการเปิดโอกาสในการทำงานมากขึ้น เมื่อนักท่องเที่ยวมากขึ้นระบบงานและสายงานต่างๆ ก็จะมีการจ้างงานมากขึ้นเป็นการเพิ่มโอกาสและกระจายรายได้ให้กับคนในท้องถิ่นได้มีอาชีพเสริมจากการผลิตสินค้าให้เป็นของฝาก ของที่ระลึก ให้แก่นักท่องเที่ยวที่สนใจได้เลือกซื้อ ซึ่งจะเป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น และการใช้บริการภายในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรซึ่ง

“การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรจะไม่มีผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากการดำเนินการของภาครัฐ ที่เข้าไปช่วยเสริมในส่วนของการบริการให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน”

ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม พบว่า ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยมีระดับความต้องการในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านเส้นทางและการเดินทาง นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการด้านการเดินทางและเส้นทางอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เนื่องจากเส้นทางในการเดินทางมายังศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว

2. ด้านสิ่งดึงดูดใจ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการในด้านสิ่งดึงดูดใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 3.67 เนื่องจากเป็นสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความต้องการที่จะเดินทางมาใช้บริการในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ภายในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรมีความจำเป็นที่จะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้คอยบริการให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการใช้บริการ

4. ด้านกิจกรรม นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการด้านกิจกรรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 กิจกรรมภายในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรต้องมีการเพิ่มที่น่าสนใจให้กับศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร

5. ด้านข้อมูล นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการในด้านข้อมูลอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 3.57 เพราะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นักท่องเที่ยวต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนครพนม

แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม โดยการสังเคราะห์ข้อมูลได้มาจากการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบสอบถามและการสืบค้นข้อมูลจากหนังสือ งานวิจัย อินเทอร์เน็ต เอกสารต่างๆ หนังสือพิมพ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษา นำมาวิเคราะห์ตามแนวคิดการจัดการองค์กรและศูนย์บริการข้อมูลเพื่อกลั่นกรองหาแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร พบว่าศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม ควรมีลักษณะและองค์ประกอบในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านที่ตั้ง ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรต้องมีสถานที่ตั้งที่เหมาะสม สามารถเดินทางเข้าถึงได้ง่าย เป็นศูนย์กลางของการเดินทาง มีป้ายบอกทางหรือสัญลักษณ์ที่แสดงสถานที่ตั้งของศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรไว้อย่างชัดเจน สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

2. ทิศทางองค์กร ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ และวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์เน้นไปในเรื่องของการให้บริการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจรแก่นักท่องเที่ยว

ซึ่งต้องมีการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน กับ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยจะเป็นการบูรณาการร่วมกัน เป็นการให้บริการสาธารณะประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไปโดยไม่แสวงหาผลกำไร โดยศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรมีลักษณะของการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1) ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวได้ ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเข้าไปในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ให้บริการทางการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ห้องสมุด การแสดงศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดนครพนม รวมทั้งการรับรองโรงแรม ร้านอาหาร และพาหนะต่างๆ เป็นต้น เพื่อเป็นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนมที่มีอยู่ให้เป็นที่ยูจิกแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการจัดจำหน่ายสินค้าแก่นักท่องเที่ยว

2) ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรจะต้องเป็นศูนย์ที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถติดต่อสอบถามได้โดยไม่ต้องเข้าไปยังศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร

3) ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรควรจะใช้ระบบอัตโนมัติ คือ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยในการค้นหาข้อมูลต่างๆ ให้กับนักท่องเที่ยว และให้บริการข้อมูลแบบอัตโนมัติ ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการในการค้นหาข้อมูลต่างๆ รวมถึงการจองโรงแรม ร้านอาหาร และพาหนะ เป็นต้น

4) ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรควรมีป้ายสื่อความหมาย ทั้งสื่อกลางแจ้งและสื่อภายในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร ได้แก่ แผ่นพับ ป้ายแสดงข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยว ป้ายแสดงแผนที่และเส้นทางของแหล่งท่องเที่ยว ป้ายบอกทางของแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

5) ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรควรมีการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวนอกสถานที่

3. โครงสร้างองค์กร ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรควรมีการจัดการอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐาน มีการเชื่อมโยงของงานเข้าด้วยกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนโดยใช้รูปแบบการบูรณาการ โดยมีลักษณะโครงสร้างขององค์กร แบ่งเป็น 5 กลุ่มได้ดังต่อไปนี้

1) กลุ่มบริหารสำนักงาน เป็นกลุ่มที่บริหารจัดการเกี่ยวกับงบประมาณในการส่งเสริมการท่องเที่ยว กิจกรรม ค่าใช้จ่าย การวางแผนงาน การจัดทำโครงการต่างๆ ภายในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร รวมถึงการดูแลบุคลากรและการสรรหาบุคคล

เข้าทำงานในแผนกต่าง ๆ ของศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร นอกจากนี้ยังเป็นกลุ่มงานหลักในการประสานงานระหว่างกลุ่มต่างๆของศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร

2) กลุ่มพิธีการเข้า – ออกนอกประเทศ จะมีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับพิธีการเข้า – ออกนอกประเทศของนักท่องเที่ยว การขนส่งสินค้า การทำหนังสือผ่านแดนให้กับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการตรวจคนเข้าเมืองและผู้กระทำความผิดไม่ให้ลักลอบและขนส่งสินค้าเข้ามาภายในประเทศ เพื่อมาทำการใดๆ อันผิดต่อกฎหมายและเป็นอันตรายต่อประเทศชาติ

3) กลุ่มบริการด้านการท่องเที่ยว จะเป็นกลุ่มที่ให้บริการด้านข้อมูลการท่องเที่ยว ได้แก่ ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก เส้นทางและการเดินทางให้กับนักท่องเที่ยว การให้บริการรับจองห้องพัก ร้านอาหาร ตั๋วรถโดยสาร – สายการบิน ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวอื่นๆ ที่ครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัดนครพนมและประเทศ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ประสานงานด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับหน่วยงานภาคเอกชนและธุรกิจที่เกี่ยวข้องให้สามารถเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายที่มีการจัดการอย่างเป็นระบบ

4) กลุ่มประสานงานระหว่างประเทศ เป็นกลุ่มที่ดูแลเกี่ยวกับงานต่างประเทศ ได้แก่ งานติดต่อค้าขายระหว่างประเทศ การขนส่งสินค้า การเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างประเทศในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศในกลุ่มภูมิภาคอินโดจีน

5) กลุ่มงานความปลอดภัย เป็นกลุ่มงานที่มีหน้าที่คอยดูแลและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวภายในแหล่งท่องเที่ยวและภายในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการภายในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร

4. การจัดบุคลากรเข้าทำงาน ควรมีระบบของการปฏิบัติและดำเนินการตามขั้นตอน ได้แก่ การสรรหามูลค่าเข้าทำงาน การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การฝึกอบรม และการจัดบุคลากรเข้าทำงาน ซึ่งมีระบบของการปฏิบัติและดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) การสรรหามูลค่าเข้าทำงาน ในการสรรหามูลค่าเข้าทำงานในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรต้องมีการประกาศรับสมัครบุคคลเข้าทำงานโดยการประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะเว็บไซต์ของจังหวัดนครพนม การติดต่อประกาศรับสมัครตามสถานที่ต่างๆ ที่สำคัญที่สามารถมองเห็นได้ง่าย เช่น สถานที่ราชการ หรือสถานที่ที่มีคนพลุกพล่าน เช่น ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น โดยจะต้องระบุตำแหน่งงานที่ต้องการรับสมัคร คุณสมบัติของผู้สมัครทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถพิเศษ เป็นต้น ระบุสถานที่และวิธีการรับสมัครไว้อย่างชัดเจน

2) การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เป็นขั้นตอนการคัดเลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการและตำแหน่งงานศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรต้องการ และสัมภาษณ์ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเพื่อดูความพร้อม ไหวพริบ และบุคลิกภาพของผู้สมัครเพื่อเป็นการตัดสินใจในการรับพนักงานเข้ามาทำงานและได้รับพนักงานได้ตรงตามความถนัดและตำแหน่งหน้าที่ที่ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรต้องการ

3) การฝึกอบรม เป็นขั้นตอนการเตรียมความพร้อมของผู้สมัครก่อนปฏิบัติงานจริง เพื่อให้ผู้สมัครได้เข้าใจลักษณะของงาน ทราบถึงภารกิจและวัตถุประสงค์ของศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร โดยต้องมีการกำหนดระยะเวลาของการฝึกอบรม เช่น 2 วัน หรือ 1 สัปดาห์ เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีการจัดอบรมให้กับพนักงานและมีการจัดอบรมพนักงานในทุกๆ 2 ปี เพื่อเป็นการกระตุ้นและให้พนักงานได้ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของงานที่ทำ

4) การจัดบุคคลเข้าทำงาน เป็นขั้นตอนในการปฏิบัติงานจริงตามตำแหน่งงานที่ได้รับการคัดเลือก โดยจะต้องมีการทดลองงานอย่างน้อย 3 เดือน และต้องมีการประเมินผลการทำงาน ซึ่งระยะเวลาในการทดลองงานอาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของงาน

6. การอภิปรายผล

จากการศึกษาแนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม ทำให้เกิดความรู้ใหม่ ดังนี้

1. ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม พบว่า การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรมีความเป็นไปได้ที่จะจัดตั้งขึ้น แต่จะต้องมีการบริหารจัดการในรูปแบบของการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน เพื่อเป็นการสร้างความเข้มแข็งของจังหวัดนครพนม และเป็นการลดการแข่งขันของธุรกิจในตลาดการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนม ทำให้ไม่เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างธุรกิจตามมาในอนาคต โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นหน่วยงานที่เชื่อมโยงเครือข่ายของธุรกิจแต่ละธุรกิจเข้ามาเป็นส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความเข้าใจ เกิดสัมพันธที่ดีของธุรกิจ และเป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชน ซึ่งในการบริหารจัดการจะต้องมีหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งที่จะต้องเข้ามาบริหารจัดการ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ส่วนเงินทุนในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรจะไม่มีภานำเงินทุนของหน่วยงานภาคเอกชนเข้ามาเกี่ยวข้อง เพราะหากมีการบริหารจัดการในรูปแบบของการบริหารจัดการร่วมและนำเงินทุนของหน่วยงานภาคเอกชนมาลงทุนก็จะทำให้เกิดความยุ่งยากในการบริหารจัดการและอาจทำให้ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรเป็นการบริการที่แสวงหาผลกำไร

2. ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน แต่ความต้องการที่เหมือนกัน คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรเป็นศูนย์บริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในด้านการให้บริการข้อมูล การรับรอง การจองตัวยานพาหนะ ห้องสมุด ร้านกาแฟ ห้องนั่งเล่น เป็นต้น ให้แก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นการประกอบอาชีพ ภูมิสำเนา และระดับการศึกษาไม่มีผลทำให้ความต้องการของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรนั้นจะต้องมีความหลากหลายเพื่อเป็นการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นความน่าสนใจและเป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาใช้บริการ

เนื่องจากศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนมยังไม่ได้จัดตั้ง จึงทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยไม่เข้าใจและรู้จักศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร แต่ด้วยชื่อ คือ ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร จึงมีส่วนช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ชื่อจะบ่งบอกถึงการให้บริการนักท่องเที่ยวที่จะได้รับประโยชน์จากการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร

7. สรุปและข้อเสนอแนะ

1. จังหวัดนครพนมมีความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรขึ้นในอนาคต เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัด โดยการจัดทำโครงการต่างๆ ที่เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวและกระตุ้นเศรษฐกิจของจังหวัดให้ดีขึ้น และหน่วยงานภาครัฐมีความพร้อมในด้านต่างๆ ที่สามารถจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรให้มีความเป็นไปได้ในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการตลาด ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรจะสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ได้ โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมที่มีความพร้อมในการส่งเสริมและสนับสนุนในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรขึ้นในอนาคต ตามนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ ของสำนักงานมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสถาบันราชภัฏ และกระทรวงศึกษาธิการ (2545) และงานวิจัยของ ชัชชลัยย์ทองสาริต (2548) ที่การศึกษาด้านการตลาด เป็นการวิเคราะห์ และคาดคะเนอุปสงค์ผลผลิตของโครงการ ทั้งนี้เพราะหากผลิตรองออกมาแล้วไม่มีตลาดรองรับก็ไม่มีเหตุผลใดที่จะทำการผลิต นอกจากนั้นขนาดของอุปสงค์ยังชี้ขนาดของโครงการด้วย โดยเน้นด้านสินค้า บุคลากร และกระบวนการ

1.2 ด้านเทคนิค การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนมนั้นต้องมีการกำหนดขนาดของโครงการให้เหมาะสม ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเหมาะสม ซึ่งจังหวัดนครพนมมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคนิคต่างๆ ทั้งเทคนิคในด้านเทคโนโลยี ด้านวิชาการ เทคนิคในการก่อสร้างและการออกแบบทำให้สามารถสร้างศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดความเป็นไปได้ของโครงการ ของสำนักงานมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสถาบันราชภัฏ และกระทรวงศึกษาธิการ (2545) ในด้านการศึกษาด้านเทคนิค เนื่องจากการผลิตสินค้าและบริการจะมีเทคนิคการผลิตให้เลือกได้หลายประเภท ซึ่งเทคนิคการผลิตแต่ละประเภทก็มีความแตกต่างกันไปทางด้านกรรมวิธีการผลิตเครื่องจักร เครื่องมืออุปกรณ์การผลิต ชนิด ปริมาณ และคุณค่าของปัจจัยการผลิตที่ต้องการ สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะมีผลต่อต้นทุนการผลิต ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพิจารณาข้อดีข้อเสียของเทคนิคการผลิตประเภทต่างๆ และคัดเลือกการผลิตที่เหมาะสมที่สุด

1.3 ด้านการจัดการ หน่วยงานที่จะเข้ามาดูแลเกี่ยวกับการจัดการ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม โดยได้มีแนวทางและวิธีการจัดการในด้านต่างๆ ตามนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนมที่สามารถดำเนินการได้ สำหรับการจัดการต้องมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่เพียงพอในการเข้ามาบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สนใจ รชตวัฒนกุล (2548) กลุ่มผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวควรมีการร่วมมือในการส่งเสริมการท่องเที่ยวร่วมกัน และสอดคล้องกับแนวความคิดความเป็นไปได้ของโครงการของ สำนักงานมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสถาบันราชภัฏ และกระทรวงศึกษาธิการ (2545) ว่า การศึกษาด้านการจัดการ เป็นการศึกษาวิเคราะห์ความเหมาะสมและความพร้อมในด้านองค์การและการจัดการ แนวทางและวิธีการจัดการโครงการด้านต่างๆ (เวลา ค่าใช้จ่าย คุณภาพ) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ นโยบายด้านการค้าและราคาอรรถาบรรณาธิบาย รวมถึงการประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์การ

1.4 ด้านเงินทุน หน่วยงานภาครัฐมีความพร้อมและมีงบประมาณในการให้การสนับสนุนในส่วนของการส่งเสริมการท่องเที่ยวตามนโยบายของการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนม แต่ต้องคำนึงถึงงบประมาณที่เสียไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดความเป็นไปได้ของโครงการ ของสำนักงานมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสถาบันราชภัฏ และกระทรวงศึกษาธิการ (2545) ว่า การศึกษาด้านเงินทุน เป็นการศึกษาวิเคราะห์การลงทุนและผลตอบแทนของโครงการในแง่เอกชนหรือผลกำไรทางการเงินเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังรวมถึงการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสมให้กับโครงการเพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะไม่เกิดปัญหาทางการเงินใดๆ ในทุกขั้นตอนของโครงการ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สนใจ รชตวัฒนกุล (2548) ที่ว่าการกำหนดราคาคควรมีการขอความร่วมมือกับผู้ประกอบการท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร

สถานบันเทิง ฯลฯ ในการกำหนดราคาค่าบริการให้มีความยุติธรรมสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

1.5 ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรจะไม่มีผลกระทบกับสังคมและสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งประชาชนในจังหวัดนครพนมจะได้รับประโยชน์ ทั้งในด้านของรายได้จากการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความเป็นไปได้ของโครงการของสำนักงานมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสถาบันราชภัฏ และกระทรวงศึกษาธิการ (2545) ที่ว่า การศึกษาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม การวิเคราะห์เรื่องที่มีความสำคัญและถือว่าเป็นอีกด้านหนึ่งของโครงการ ทั้งนี้เพราะโครงการลงทุนที่เสนออาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะรวมทั้งผลกระทบภายนอกด้านบวกหรือดี เช่น การเพิ่มโอกาสการทำงาน การส่งเสริมการกระจายรายได้ และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตมนุษย์ให้ดีขึ้น และผลกระทบภายนอกด้านลบหรือในทางเสียหาย ผลกระทบทางด้านนี้ส่วนใหญ่จะเกิดจากปัญหาทางด้านเทคนิคของโครงการ และงานวิจัยของ สมพร คล้ายวิเชียร (2550) ที่ว่า การพัฒนาพื้นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเป็นการสร้างความโดดเด่นของวิถีชีวิต ศิลปวัฒนธรรม

ท้องถิ่น ทำให้เกิดการพัฒนาด้านสาธารณูปโภคโครงสร้างพื้นฐาน ฐานะทางเศรษฐกิจ และการเกิดอาชีพที่หลากหลายจากการมีแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนตนเองโดยตรงเพิ่มมากขึ้น

2. ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยมีระดับความต้องการในแต่ละด้าน ตามลำดับ คือ ด้านเส้นทางและการเดินทาง นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการด้านการเดินทางและเส้นทางอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ด้านสิ่งดึงดูดใจ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการในด้านสิ่งดึงดูดใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 3.67 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ด้านกิจกรรม นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการด้านกิจกรรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และด้านข้อมูล นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการในด้านข้อมูลอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 3.57

3. ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม ควรมีลักษณะและองค์ประกอบในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านที่ตั้ง ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรต้องมีสถานที่ตั้งที่เหมาะสม สามารถเดินทางเข้าถึงได้ง่าย เป็นศูนย์กลางของการเดินทาง มีป้ายบอกทางหรือสัญลักษณ์ที่แสดงสถานที่ตั้งของศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรไว้อย่างชัดเจน สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สนใจ รัชตวัฒนกุล (2548) กล่าวไว้

ว่า การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวควรมีการจัดโซนหรือกำหนดพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวให้เป็นระบบ และสอดคล้องกับสภาพของพื้นที่ มีป้ายบอกทางหรือสัญลักษณ์ที่แสดงสถานที่ตั้งของศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรไว้อย่างชัดเจน สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย มีระบบการขนส่งสาธารณะที่สามารถเข้าถึงได้ โดยนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปได้ด้วยตนเอง หรือใช้บริการขนส่งระบบสาธารณะที่มีไว้เพื่อบริการนักท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไป และยังสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการองค์กรและศูนย์บริการข้อมูลของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2540) ว่า การเลือกสถานที่ตั้ง ควรจะต้องอยู่ในใกล้บริเวณที่มีการสัญจรพอสมควรและควรเป็นพื้นที่ที่มีความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวตลอดเวลา

3.2 ทิศทางองค์กร ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ และวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์เน้นไปในเรื่องของการให้บริการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจรแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งต้องมีการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยจะเป็นการบูรณาการร่วมกัน เป็นการให้บริการสาธารณะประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไปโดยไม่แสวงหาผลกำไร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการองค์กรและศูนย์บริการข้อมูลของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542) ว่า กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) แสวงหากำไร 2) ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าด้วยสินค้าและบริการ 3) จัดหารายได้ที่เหมาะสมให้กับพนักงาน และ 4) เพิ่มระดับความพึงพอใจให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3.3 โครงสร้างองค์กร ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรควรมีการจัดการอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐาน มีการเชื่อมโยงของงานเข้าด้วยกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนโดยใช้รูปแบบการบูรณาการ โดยมีลักษณะโครงสร้างขององค์กร แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหารสำนักงาน กลุ่มพีซีเข้า – ออกนอกประเทศ กลุ่มการบริการด้านการท่องเที่ยว กลุ่มประสานงานระหว่างประเทศ และกลุ่มงานความปลอดภัย สอดคล้องกับแนวคิดการจัดองค์กรและศูนย์บริการข้อมูลของสำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา และทบวงมหาวิทยาลัย (2545) ได้กล่าวไว้ว่า หน้าที่ของการจัดการองค์กรนั้นเป็นการกำหนดโครงสร้างที่เหมาะสมเพื่อให้งิจกรรมบรรลุเป้าหมาย โดยมุ่งวิเคราะห์กิจกรรมที่สามารถให้องค์กรบรรลุถึงวัตถุประสงค์ มุ่งวิเคราะห์การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างในการบริหาร และมุ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสายปฏิบัติงานและสายที่ปรึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยในการกำหนดโครงสร้างขององค์กร ดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

3.4 การจัดบุคลากรเข้าทำงาน ควรมีระบบของการปฏิบัติและดำเนินการตามขั้นตอน ได้แก่ การสรรหาบุคคลเข้าทำงาน การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การฝึกอบรม และการจัดบุคลากรเข้าทำงาน

7.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการท่องเที่ยว

1. ปัจจุบันจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังจังหวัดนครพนมจะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2552 และปี พ.ศ. 2553 ซึ่งจังหวัดนครพนมเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพเพียงพอที่จะสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ ดังนั้นจังหวัดนครพนมควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรขึ้น เพื่อเป็นตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อเป็นการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต ทำให้จังหวัดนครพนมเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวในภูมิภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อีสานเหนือ) เชื่อมโยงกับประเทศไทย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และประเทศเวียดนาม

2. ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการในด้านการเดินทางและเส้นทางมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งเส้นทางถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้นจังหวัดนครพนมควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเส้นทางเพิ่มมากขึ้น คือ มีการเพิ่มบริการรถสาธารณะ มีการสร้างเส้นทางที่มีคุณภาพและสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบาย เพราะเส้นทางถือว่าเป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

3. ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรจะต้องมีกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ภายในจังหวัดนครพนมก็จะต้องมีการเพิ่มกิจกรรมทางการท่องเที่ยวให้มีความหลากหลายและพัฒนากิจกรรมทางการท่องเที่ยวเดิมที่มีอยู่ในจังหวัดนครพนม เช่น การรณรงค์วิถีชีวิตของชุมชน 2 ฝั่งโขง ถนนคนเดิน ตลาดในทิวเขา เป็นต้น ตลอดจนการแสดงศิลปวัฒนธรรมของชาวจังหวัดนครพนม ณ ลานจันทร์ส่องหล้า บริเวณหน้าตลาดอินโดจีน

7.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบของการบริหารจัดการภายในศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม

2. ควรมีการศึกษานโยบายและอุปสรรคของการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม

3. ความมีศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการ
ข้อมูลการท่องเที่ยวแบบครบวงจรของจังหวัดนครพนม

5. บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

- กมลรัตน์ หล้าวงศ์ . 2528. **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนวและ
จิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2546. **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:
แซทไฟร์พรินติ้ง จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2532. **การบริหารคิด และทำอย่างผู้จัดการใหญ่**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
สิ่งพิมพ์ไทย.
- นิคม จารุมณี, ศาสตราจารย์. 2536. **การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- นิวัติ โชติวงษ์. 2544. **เครื่องมือและแนวคิดทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ:
รอยัลเพรส แอนด์ แพค จำกัด.
- นิตา ชัชกุล. 2551. **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ:
สุริยวิทยาสาน.
- บุญทัน ดอกโรสง. 2540. **การจัดการองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- ประสิทธิ์ ดงยิ่งศิริ. 2545. **การวางแผนและการวิเคราะห์โครงการ**. กรุงเทพฯ:
เม็ดทราย พรินติ้ง.
- มัลลิกา ต้นสอน. 2545. **การจัดการยุคใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ชรรคมกล
การพิมพ์.
- ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว. 2537. **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
พิทักษ์อักษร.
- วิจิตร อาวะกุล. 2537. **การฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- ศุภร เสรีรัตน์. 2544. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เอ อาร์ บีซิเนส เพลส.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.

สำนักงานมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ. 2545.

ชุดวิชาการจัดการและการวางแผนธุรกิจ. สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา
ทบวงมหาวิทยาลัย.

สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. 2553. **การจัดการทรัพยากร
มนุษย์ แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่
การปฏิบัติ.** กรุงเทพมหานคร.

หลุย จำปาเทศ. 2543. **จิตวิทยาการบริการและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว.** นนทบุรี: สำนัก
พิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.

เว็บไซต์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2554. **วิธีสืบค้นนโยบายการท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2550 – 2554.**
[http:// www.thai.tourismthailand.org](http://www.thai.tourismthailand.org). 14 มกราคม.

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2554. **จำนวนประชากรของจังหวัดนครพนม.**
[http:// www.dopa.go.th](http://www.dopa.go.th). 14 มกราคม

จังหวัดนครพนม. 2554. **ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดนครพนม.**
<http://www.nakhonphanom.go.th>. 14 มกราคม.

กระทรวงมหาดไทย. 2554. **สถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดนครพนม.**
<http://www.moi.go.th>. 9 กุมภาพันธ์

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554. **การออกแบบและศึกษาข้อมูลข่าวสาร
ด้านการท่องเที่ยว.** [http:// www.library.car.chula.ac.th](http://www.library.car.chula.ac.th). 10 กุมภาพันธ์

หนังสือภาษาอังกฤษ

Dickman, S. 1996. **Tourism: An introductory text.** 2nd ed. Australia: Hodder Education.

Nunnally, Jum C. 1978. **Psychometrics Theory.** 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

Yamane, T. 1967. **Elementary Sampling Theory.** USA: Prentice Hall.