



# มาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

Sustainable Tourism Management Standard

เมษายน ๒๕๖๔

---

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน)

๑๑๘/๑ อาคารทิปโก้ ชั้น ๓๐-๓๑ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๒๓๕๗ ๓๕๘๐ โทรสาร ๐ ๒๓๕๗ ๓๕๙๙

<http://www.dasta.or.th>



คำนำ .....	ii
บทนำ .....	iii
๑. ขอบข่าย.....	๑
๒. คำศัพท์และคำนิยาม.....	๑
๓. หลักการดำเนินงาน .....	๒
๔. ข้อกำหนด .....	๔
๔.๑ การกำกับดูแล .....	๔
๔.๒ แผนการดำเนินงาน .....	๖
๔.๓ การนำไปปฏิบัติ.....	๖
๔.๔ การสนับสนุน.....	๑๒
๔.๕ การติดตาม ฝ้าระวัง และวัดผลการดำเนินงาน .....	๑๔
๔.๖ การทบทวนผลการดำเนินงาน.....	๑๔
ภาคผนวก ก .....	๑๕
บรรณานุกรม.....	๑๖

## คำนำ

รัฐบาลมีนโยบายที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มรายได้และกระจายรายได้ไปสู่ชุมชนท้องถิ่น โดยให้มีการบริหารและพัฒนาพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวในเชิงบูรณาการ จึงได้จัดตั้ง องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. ขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรกลางในการกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ และประสานงานกับท้องถิ่นหรือพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว หรือส่งเสริมและพัฒนาพื้นที่ที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยว ให้มีการบริหารจัดการพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวในเชิงคุณภาพ รวมทั้งสามารถระดมบุคลากร งบประมาณ และเครื่องมือเครื่องใช้มาใช้ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างมีเอกภาพและแก้ไขปัญหาโดยรวดเร็ว ตลอดจนส่งเสริมให้มีการนำความรู้ด้านการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

อพท. โดยสำนักพัฒนาขีดความสามารถการท่องเที่ยว ซึ่งมีภารกิจในการประกาศพื้นที่พิเศษและประเมินขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยว การส่งเสริมและสนับสนุนนวัตกรรมการท่องเที่ยว และการกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ได้จัดทำ “มาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน” โดยศึกษามาตรฐานที่เกี่ยวข้องระดับสากล อาทิ ISO 9001, ISO 14001, ISO 20121, ISO 26000, GSTC Criteria, Responsible Tourism Requirement (South Africa) และจากข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำหรับมาตรฐานฉบับนี้ครอบคลุมข้อกำหนดสำหรับปฏิบัติอย่างเป็นระบบใน ๓ มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

สภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก (Global Sustainable Tourism Council : GSTC) พิจารณาความสอดคล้องของมาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของ อพท. กับหลักเกณฑ์ GSTC (GSTC – Recognized) ซึ่งที่ประชุม GSTC Accreditation Panel เมื่อวันที่ ๑๓ เมษายน ๒๕๖๑ ได้มีมติยอมรับ “มาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism Management Standard: STMS)” ของ อพท. เทียบเท่ากับหลักเกณฑ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนสำหรับสถานที่ท่องเที่ยวของ GSTC (equivalent to the GSTC Destination Criteria)

อพท. หวังเป็นอย่างยิ่งว่า มาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนฉบับนี้จะช่วยให้ทุกองค์กรที่มีบทบาทในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบให้เกิดความยั่งยืน เป็นมาตรฐาน และเกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มรายได้ และกระจายรายได้ไปสู่ชุมชนท้องถิ่นตามนโยบายของรัฐบาลต่อไป

นาวาอากาศเอก



(อธิคุณ คงมี)

ผู้อำนวยการ อพท.

เมษายน ๒๕๖๔

## บทนำ

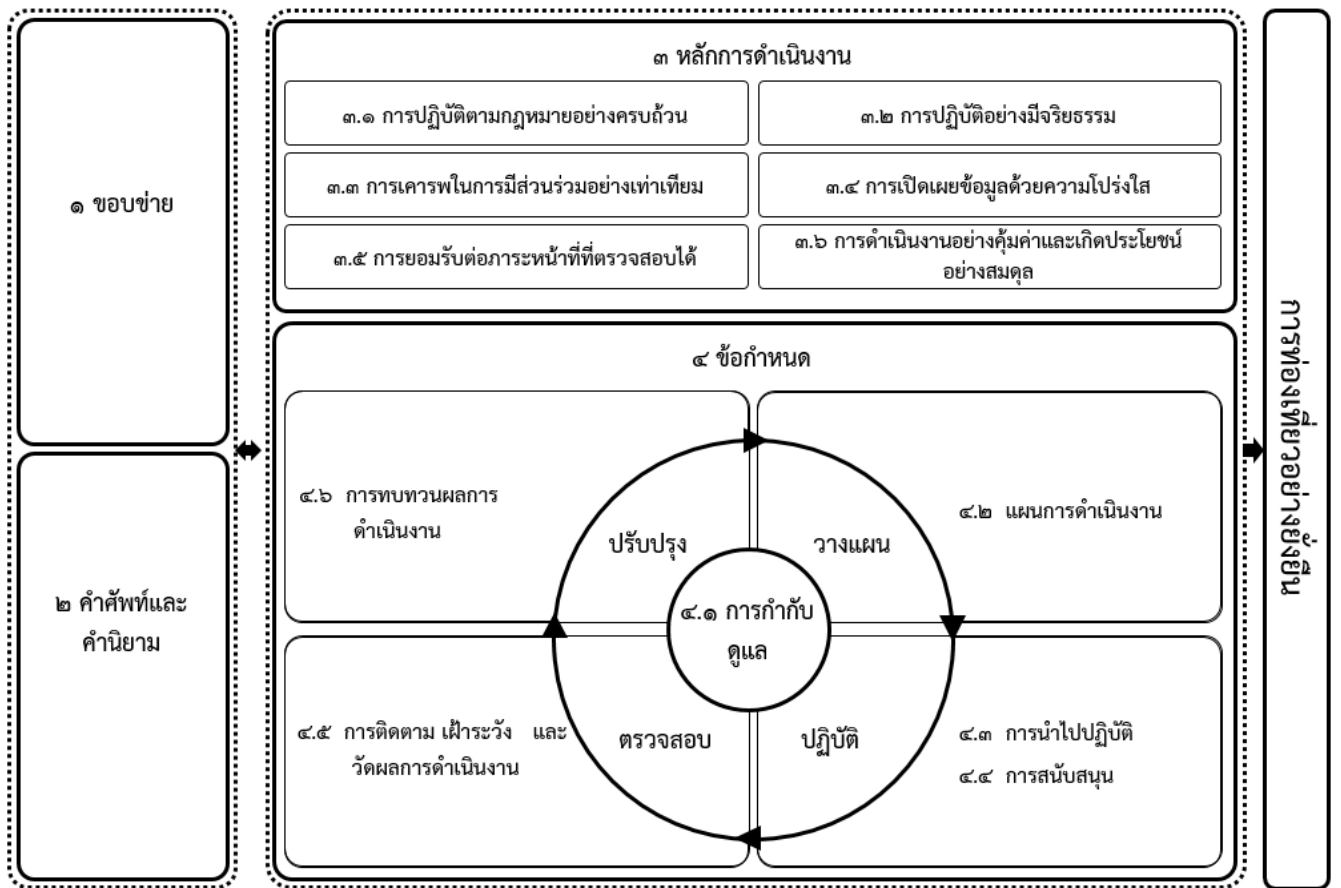
มาตรฐานฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยให้องค์กรที่มีบทบาทในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวทุกประเภทและทุกขนาดสามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวได้อย่างเป็นระบบและยั่งยืน รวมทั้งมาตรฐานฉบับนี้ยังคาดหวังที่จะเห็นผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดีกว่าเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของทุกองค์กรต้องปฏิบัติตามอยู่แล้ว มาตรฐานฉบับนี้ จึงนับเป็นความท้าทายขององค์กรที่มีแนวคิดที่ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวขององค์กรให้มุ่งไปสู่ “การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน”

มาตรฐานฉบับนี้พัฒนาขึ้นบนพื้นฐานแนวคิดของวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) หรือ วางแผน ปฏิบัติ ตรวจสอบ และปรับปรุง ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารจัดการดียิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยค้นหาปัญหาและอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงาน รายละเอียดโดยสังเขปมีดังนี้

- วางแผน (Plan): การกำหนดวัตถุประสงค์ กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
- ปฏิบัติ (Do): การนำระบบไปปฏิบัติ การเก็บรวบรวมและบันทึกผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามผล
- ตรวจสอบ (Check): การติดตามผลการดำเนินงานเทียบกับวัตถุประสงค์และความคาดหวัง ตามแผนการดำเนินงาน
- ปรับปรุง (Act): การดำเนินการปรับปรุงเมื่อผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และความคาดหวัง หรือมีแนวโน้มไม่เป็นไปตามความคาดหวัง รวมทั้งนำผลที่ได้จากการติดตามผลการดำเนินงานไปพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการดำเนินงานครั้งต่อไป

มาตรฐานฉบับนี้เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของผลอันเกิดจากการดำเนินงานตามมาตรฐาน รวมทั้งการปรับปรุงศักยภาพการบริหารจัดการทางด้านการท่องเที่ยว ซึ่งความสำเร็จในการปฏิบัติตามแนวทางนั้น ขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่นของบุคลากรขององค์กรในทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้หากองค์กรใดมีมาตรฐานการจัดการอื่นที่มีรูปแบบคล้ายคลึงกันสามารถนำไปบูรณาการเข้ากับมาตรฐานที่มีอยู่เดิมได้ รวมทั้งองค์กรควรจะสนับสนุนให้องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องกับองค์กรให้มีการนำมาตรฐานฉบับนี้ไปบริหารจัดการการท่องเที่ยวด้วย

ภาพรวมของมาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังแสดงในรูปที่ ๑



รูปที่ ๑: ภาพรวมของมาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

## ๑ ขอบข่าย

มาตรฐานนี้เป็นข้อกำหนดสำหรับองค์กรใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่คำนึงถึงประเด็นทางด้านเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม โดยประเด็นดังกล่าวนี้ได้รับการพัฒนาจากกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อยกระดับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนเองให้เป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน โดยการนำมาตรฐานนี้ไปปฏิบัติองค์กรควรคำนึงถึงความหลากหลายทางภูมิศาสตร์ วัฒนธรรม สภาพทางสังคม การใช้ประโยชน์ที่ดิน การจัดสรรและแบ่งปันผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวองค์กรจะต้องคำนึงถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนใส่ใจในคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนควบคู่ไปด้วย

ในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของมาตรฐานนี้ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการยกระดับการดำเนินงานเพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวที่ยังไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

การแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติที่สอดคล้องตามมาตรฐานฉบับนี้ องค์กรสามารถดำเนินการได้ โดย

- ๑) ดำเนินการเองด้วยความสมัครใจ และประกาศรับรองตนเองอย่างเปิดเผย หรือ
- ๒) ได้รับการยืนยันว่าเป็นไปตามมาตรฐานโดยกลุ่มบุคคลที่สนใจต่อองค์กร เช่น ชุมชน หรือ
- ๓) ได้รับการรับรอง หรือขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานจากหน่วยงานตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน

## ๒ คำศัพท์และคำนิยาม

มาตรฐานฉบับนี้ ได้กำหนดคำศัพท์และคำนิยามเฉพาะไว้ดังต่อไปนี้

### ๒.๑ มาตรฐาน

เอกสารที่จัดทำขึ้นจากการเห็นพ้องต้องกัน และได้รับความเห็นชอบจากองค์กรอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป เอกสารดังกล่าวมีกรวางกฎระเบียบ ข้อกำหนดสำหรับเป็นขั้นตอนในการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

### ๒.๒ มาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ข้อกำหนดสำหรับเป็นขั้นตอนในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย การวางแผน การนำไปปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งส่งผลให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

### ๒.๓ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

การจัดการรูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความจำเป็นและรองรับสถานะในอนาคตทางด้านเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างสมเหตุสมผล และสามารถรักษาเอกลักษณ์ทางธรรมชาติ อัตลักษณ์ท้องถิ่น วิถีชีวิตชุมชน และสุนทรียภาพ เพื่อการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน

## ๒.๔ องค์กร

หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่มีพื้นที่ท่องเที่ยวที่กำกับดูแล และมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการและส่งเสริมการท่องเที่ยว

## ๒.๕ ชุมชนท้องถิ่น

กลุ่มคนที่อยู่รวมกันโดยได้ตั้งถิ่นฐานและสืบทอดวัฒนธรรมร่วมกันมาอย่างเป็นระบบ และมีแบบแผนแน่นอนในท้องถิ่นซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ที่องค์กรเข้าไปบริหารจัดการการท่องเที่ยว

## ๒.๖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บุคคล กลุ่มบุคคล ที่ให้ความสนใจต่อการดำเนินงานขององค์กรซึ่งอาจได้ประโยชน์หรือเสียประโยชน์จากการตัดสินใจและการดำเนินงานขององค์กร

## ๒.๗ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

บุคคล กลุ่มบุคคล ที่ให้ความสนใจต่อการดำเนินงานขององค์กรซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

## ๒.๘ อัตลักษณ์

คุณลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ลักษณะเฉพาะของบุคคล สังคม ชุมชน หรือประเทศนั้นๆ เช่น เชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม และศาสนา ซึ่งรวมถึง ภูมิปัญญา คุณธรรม จริยธรรม พฤติกรรม และลักษณะเฉพาะบุคคล

## ๒.๙ ภูมิศาสตร์

ลักษณะพื้นผิวโลก ที่เกี่ยวข้องกับภูมิประเทศ ภูมิอากาศ และทรัพยากรธรรมชาติ

## ๒.๑๐ สุนทรียภาพ

ความเข้าใจและความรู้สึกซาบซึ้งในคุณค่าของความงามในธรรมชาติหรืองานศิลปะ ที่แต่ละบุคคลสามารถเข้าใจและรู้สึกได้

## ๓ หลักการดำเนินงาน

### ๓.๑ การปฏิบัติตามกฎหมายอย่างครบถ้วน

องค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อกำหนดอื่นๆ และไม่หาช่องทางหลีกเลี่ยงโดย

- ๑) ปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อกำหนดอื่นๆ ที่ประกาศด้วยอำนาจของกฎหมาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรทั้งหมด
- ๒) กำกับให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามให้สอดคล้องด้วย
- ๓) มีการติดตาม และทบทวนเพื่อให้ทราบถึงกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดและกรณีที่กฎหมาย และกฎระเบียบมีการเปลี่ยนแปลง



### ๓.๒ การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

องค์กรมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม โดย

- ๑) ดำเนินงานโดยยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม และอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม โดยคำนึงถึงประเด็นทางด้านเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม และมุ่งเน้นผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนท้องถิ่น
- ๒) มีโครงสร้างการบริหารที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- ๓) มีกระบวนการในการกำกับดูแลที่ทำให้เกิดการปฏิบัติ การรายงานผลการปฏิบัติ การแก้ไข และการป้องกัน เพื่อไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อผลประโยชน์ขององค์กร ซึ่งอาจจะนำไปสู่การปฏิบัติที่ไม่มีจริยธรรมได้

### ๓.๓ การเคารพในการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม

องค์กรเคารพในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียม และสนับสนุนให้เกิดความเท่าเทียมในการจ้างงาน การฝึกอบรม ความปลอดภัยในการทำงาน และการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรม สำหรับทุกคนรวมถึง คนในท้องถิ่น ผู้หญิง เด็ก เยาวชน เพศทางเลือก ชนกลุ่มน้อย ผู้ที่นับถือศาสนาแตกต่างกัน และผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษอื่น โดย

- ๑) บังคับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๒) เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนท้องถิ่นที่อาจได้รับผลประโยชน์หรือผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มคนเหล่านั้น รวมทั้งนำความคิดเห็นที่ได้รับไปประกอบการพิจารณาในการกำหนดทิศทางและการตัดสินใจดำเนินงานขององค์กร
- ๓) คำนึงถึงความสามารถของชุมชนท้องถิ่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการติดต่อและการเข้าไปดำเนินกิจกรรมร่วมกับองค์กรควบคู่ไปด้วย

### ๓.๔ การเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส

องค์กรมีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใสอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ โดย

- ๑) เปิดเผย ทิศทาง ผลการตัดสินใจ และผลการดำเนินงานที่อาจมีผลกระทบต่อประเด็นทางด้านเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน
- ๒) เปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับผลกระทบสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก
- ๓) มีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นและช่วยให้การดำเนินงานปลอดจากการทุจริต

### ๓.๕ การยอมรับต่อภาระหน้าที่ที่ตรวจสอบได้

องค์กรมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบในประเด็นทางด้านเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร โดย

- ๑) ยอมรับการตรวจสอบจากหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมาย และผู้ที่อาจได้รับผลกระทบ
- ๒) ในกรณีที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น ต้องมีมาตรการที่เหมาะสมในการแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดนั้น และดำเนินการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

### ๓.๖ การดำเนินงานอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างสมดุล

องค์กรมีการจัดทำ นำไปปฏิบัติ รักษา และปรับปรุงการบริหารจัดการการท่องเที่ยวตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ผลหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดอย่างสมดุลและยั่งยืน ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ผ่านกระบวนการทำงาน การจัดสรรบุคลากร และทรัพยากร โดยมุ่งที่จะหลีกเลี่ยงการบริโภคที่เกินความจำเป็นและการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดของเสีย และเน้นการสร้างประโยชน์ในระยะยาว

## ๔ ข้อกำหนด

### ๔.๑ การกำกับดูแล

#### ๔.๑.๑ คณะกรรมการกำกับดูแล

องค์กรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสำหรับกำกับดูแลการจัดการการท่องเที่ยว เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรสามารถดำเนินงานได้สอดคล้องกับทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยจำนวนของคณะกรรมการขึ้นอยู่กับปริมาณงานและขนาดของพื้นที่ท่องเที่ยวที่กำกับดูแล โดย

- ๑) กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการหรือบูรณาการเข้ากับคณะกรรมการที่มีอยู่เดิม ซึ่งประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม อาจได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กร ผู้แทนของชุมชนท้องถิ่น ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญด้านความยั่งยืน และผู้แทนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ รวมทั้งภาคเอกชน
- ๒) กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบตามโครงสร้างที่กำหนดไว้ อย่างน้อย
  - ๒.๑) กำหนดทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
  - ๒.๒) พิจารณาแผนการดำเนินงาน และสนับสนุนทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน
  - ๒.๓) กำกับดูแล และตรวจสอบ ความสามารถในการดำเนินงานบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมและการปฏิบัติตามหลักการของความยั่งยืนและความโปร่งใสในการดำเนินงานและธุรกรรม

- ๓) สื่อสารโครงสร้างคณะกรรมการ บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบให้ผู้ที่เกี่ยวข้องภายในและภายนอกองค์กรทราบ

#### ๔.๑.๒ ทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

องค์กรมีทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นแนวทางการวางแผน กฎระเบียบและนโยบายในการควบคุมพื้นที่และลักษณะการพัฒนา มีความเหมาะสมกับประเด็นทางด้าน เศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม สันทริพย์ทางการท่องเที่ยว ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น นโยบาย ภาครัฐ และแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน สำหรับใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการ และเป็นเครื่องมือที่ทำให้ ทุกหน่วยงานในองค์กรเข้าใจถึงเป้าหมายในการดำเนินงานที่ตรงกัน เพื่อสนับสนุนการประเมิน พื้นฟู และ อนุรักษ์สันทริพย์ทางการท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม และเกิดการพัฒนาพื้นที่อย่างยั่งยืน โดยเปิด โอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบและเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดย

- ๑) ศึกษาสภาพภูมิศาสตร์และสังคม สันทริพย์ทางการท่องเที่ยว ประเด็นทางด้าน เศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น นโยบาย ภาครัฐ รวมทั้งแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง สำหรับเป็นกรอบในการ กำหนดทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่ เหมาะสมกับขนาดและพื้นที่ที่กำลังดูแล
- ๒) กำหนดทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยยึดหลักความยั่งยืนและ กฎระเบียบ มีความเหมาะสมกับขนาด และพัฒนาโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย
- ๓) สื่อสารจากผู้บริหารสู่บุคลากรขององค์กรผ่านช่องทางที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการ ปฏิบัติ
- ๔) สื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ผ่านช่องทางที่เหมาะสม
- ๕) จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

#### ๔.๑.๓ คณะทำงานการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

องค์กรมีการมอบหมายความรับผิดชอบ และกำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบให้กับ บุคลากรขององค์กร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบริหารจัดการการท่องเที่ยวขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง องค์กรให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอสำหรับทำงานร่วมกับ หน่วยงานต่างๆ ในการจัดการการท่องเที่ยว รวมทั้งมีบุคลากรที่เพียงพอ โดย

- ๑) กำหนดโครงสร้างคณะทำงานสำหรับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งอาจกำหนดขึ้นมาใหม่หรือบูรณาการเข้ากับโครงสร้างการบริหารขององค์กรที่ มีอยู่เดิม
- ๒) กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบให้กับบุคลากรตามโครงสร้าง คณะทำงานสำหรับดำเนินงานตามข้อกำหนดของมาตรฐาน
- ๓) สื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรทราบ

## ๔.๒ แผนการดำเนินงาน

องค์กรมีการจัดทำแผนการดำเนินงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวตามหลักการความยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งแผนการดำเนินงานมีความต่อเนื่องหลายปีและสอดคล้องกับทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดย

- ๑) รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและชุมชนท้องถิ่น
- ๒) กำหนดระยะเวลาของแผนการดำเนินงาน ทั้งระยะสั้นและระยะกลาง
- ๓) กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลการดำเนินงานได้
- ๔) กำหนด วิธีการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบ และทรัพยากรที่จำเป็น
- ๕) สื่อสารไปยังผู้รับผิดชอบ และเปิดเผยต่อสาธารณะ

## ๔.๓ การนำไปปฏิบัติ

### ๔.๓.๑ การสนับสนุนการมีส่วนร่วม

องค์กรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปกป้อง ดูแล และพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน สามารถรักษาเอกลักษณ์ทางธรรมชาติ อัตลักษณ์ท้องถิ่น และวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น รวมทั้งมีการจัดสรรผลประโยชน์ที่เป็นธรรมกับท้องถิ่น โดย

- ๑) เปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน และการจัดการอย่างยั่งยืน โดยการดำเนินงานคำนึงถึงความมุ่งหมาย ความกังวล และความพึงพอใจของชุมชนท้องถิ่นที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวด้วยความยั่งยืน และมีการติดตามและรายงานต่อสาธารณะเป็นระยะ รวมทั้งมีการสร้างความเข้าใจถึงโอกาสและความท้าทายจากการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนท้องถิ่น
- ๒) สนับสนุน ยกย่อง และปกป้องมรดกทางวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ รวมถึงประเพณีท้องถิ่น ศิลปะ ดนตรี ภาษา อาหาร และอัตลักษณ์ท้องถิ่นที่มีความโดดเด่นอื่นๆ โดยการนำเสนอ การจำลอง และการสื่อความหมาย ของวิถีชีวิต วัฒนธรรม และประเพณีที่มีความอ่อนไหวและจะต้องเป็นไปด้วยความเคารพ และเกิดประโยชน์กับชุมชนท้องถิ่น รวมทั้งมอบประสบการณ์ที่แท้จริงให้กับนักท่องเที่ยว
- ๓) กฎหมายและข้อบังคับการได้มาและสิทธิในการครอบครองทรัพย์สินมีการจัดทำเป็นเอกสารและบังคับใช้ โดยคำนึงถึงสิทธิของชุมชนท้องถิ่นและชนพื้นเมือง มีการรับฟังความคิดเห็น ได้รับความยินยอมในการตั้งถิ่นฐาน และจ่ายค่าชดเชยอย่างเป็นธรรมและสมเหตุสมผล ทั้งนี้ กฎหมายและข้อบังคับจะต้องคุ้มครองสิทธิและการเข้าถึงทรัพยากรที่สำคัญ
- ๔) นำเอกลักษณ์ทางธรรมชาติ อัตลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญา และวิถีชีวิตของท้องถิ่นมาใช้ในการออกแบบ ตกแต่ง สิ่งก่อสร้าง ภูมิทัศน์ อย่างเหมาะสม และคำนึงถึงสุนทรียภาพ

#### ๔.๓.๒ การสนับสนุนศักยภาพชุมชน

องค์กรมีการพัฒนาชุมชนควบคู่กับการพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้มีอาชีพและมีรายได้ในการเลี้ยงชีพที่เป็นธรรมกับชุมชน ตามความสามารถขององค์กร โดย

- ๑) สนับสนุนการพัฒนาทักษะ การฝึกอบรมในการประกอบอาชีพ เพื่อรองรับการท่องเที่ยวให้กับคนในชุมชนท้องถิ่น
- ๒) ส่งเสริมคนในชุมชนให้เกิดการรวมกลุ่มประกอบอาชีพ โดยพัฒนาต่อยอดจากภูมิปัญญาหรือความสามารถของคนในชุมชน
- ๓) ส่งเสริมผู้ประกอบการในท้องถิ่น ด้วยการสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการตามหลักการค้าที่เป็นธรรมและยั่งยืน ที่สะท้อนถึงธรรมชาติและวัฒนธรรมของพื้นที่ รวมถึงอาหารพื้นบ้าน เครื่องดื่ม หัตถกรรม ศิลปะการแสดง สินค้าการเกษตรและบริการต่างๆ
- ๔) ส่งเสริม และเปิดโอกาสในการจ้างงาน การฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งสนับสนุนผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มุ่งมั่นที่จะให้โอกาสอย่างเท่าเทียมสำหรับการจ้างงานในท้องถิ่น การฝึกอบรมและความก้าวหน้าสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และมีค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับค่าครองชีพ
- ๕) สนับสนุนการพัฒนาทักษะผู้ประกอบการในท้องถิ่นให้สามารถผลิตหรือให้บริการที่มีคุณภาพและได้รับการรับรองมาตรฐานมากขึ้น
- ๖) จัดให้มีระบบที่สนับสนุนให้องค์กรในพื้นที่ นักท่องเที่ยว และประชาชนทั่วไป มีส่วนร่วมอย่างมีความรับผิดชอบในการสนับสนุนโครงการของชุมชนและโครงการด้านความยั่งยืน
- ๗) จัดให้มีระบบเพื่อการมีส่วนร่วมในการคุ้มครองและรักษาทรัพย์สินทางปัญญาของชุมชนและบุคคล

#### ๔.๓.๓ การจัดการสิ่งแวดล้อม

องค์กรมีการกำหนดมาตรการในการใช้ทรัพยากรสำหรับดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า และกำหนดมาตรการในการจัดการมลพิษที่เกิดจากกิจกรรมการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามกฎหมาย กำหนดมาตรการจัดการทรัพยากรและการจัดการมลพิษที่เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับสิ่งมีชีวิต แต่ละพื้นที่ท่องเที่ยวมีการระบุมลพิษด้านสิ่งแวดล้อมในแต่ละพื้นที่ท่องเที่ยว องค์กรควรพยายามอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ของพื้นที่ท่องเที่ยว องค์กรที่ดูแลพื้นที่ท่องเที่ยวมีการตรวจวัด ติดตาม และรายงานสภาพสิ่งแวดล้อมรวมทั้งผลกระทบต่อสาธารณสุข ซึ่งรวมถึงการใช้พลังงาน การผลิตของเสีย และการใช้น้ำ องค์กรควรสนับสนุนภาคเอกชน/ผู้ประกอบการ ให้ปฏิบัติตามแนวทางและกฎระเบียบเพื่อลดมลพิษ โดย

- ๑) กำหนดเป้าหมายการลด และการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน รวมทั้งเพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียน องค์กรควรจัดให้มีระบบที่ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร่วมกันอนุรักษ์พลังงาน วัด ติดตามผล และรายงานผลการร่วมดำเนินงานต่อสาธารณะ

- ๒) ติดตาม วัดผล จัดทำเป็นเอกสาร และรายงานต่อสาธารณะ ถึงการใช้น้ำ มีการประเมินความเสี่ยงในการใช้น้ำ ในกรณีที่มีความเสี่ยงสูงให้มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อพิทักษ์แหล่งน้ำ โดยดำเนินงานร่วมกับผู้ประกอบการและองค์กรท้องถิ่นอย่างจริงจังเพื่อให้มั่นใจว่าการใช้น้ำเพื่อการท่องเที่ยวไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่นและระบบนิเวศ
- ๓) ตรวจสอบวัดคุณภาพน้ำดื่ม น้ำใช้ในการสันทนาการ และน้ำในระบบนิเวศ ให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพน้ำ และรายงานผลต่อสาธารณะ รวมทั้งมีระบบที่ตอบสนองอย่างทัน่วงที่เมื่อพบว่าคุณภาพน้ำไม่เป็นไปตามมาตรฐาน
- ๔) กำหนดมาตรการลดมลพิษ ที่แหล่งกำเนิด หรือมีระบบการจัดการด้านมลพิษ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ท่องเที่ยวตามหลักวิชาการ โดยครอบคลุมถึง กลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สารพิษ การสั่นสะเทือน เหม่า ชี้อากาศ
- ๕) กำหนดแนวทางที่ชัดเจน และบังคับใช้ในพื้นที่ รวมทั้งบำรุงรักษา และตรวจวัดคุณภาพน้ำที่ปล่อยออกจากถังบำบัดน้ำเสียและระบบบำบัดน้ำเสีย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าน้ำเสียได้รับการบำบัดอย่างเหมาะสมและมีการนำกลับมาใช้หรือปล่อยออกอย่างปลอดภัยโดยไม่มีผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่นและสิ่งแวดล้อม
- ๖) วัดผล รายงานปริมาณของเสียที่เกิดขึ้น และกำหนดเป้าหมายในการลดของเสีย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าของเสียได้รับการบำบัดอย่างเหมาะสมและลดปริมาณของเสียที่ต้องไปฝังกลบ มีระบบรวบรวมของเสียที่แยกประเภทและนำกลับมาใช้ใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและองค์กรในท้องถิ่น หลีกเลี้ยง ลด ใช้ซ้ำ และนำกลับมาใช้ใหม่ ของเสียรวมถึงเศษอาหารและสิ่งที่ใช้เพียงครั้งเดียวโดยเฉพาะพลาสติก โดยของเสียที่ไม่สามารถนำมาใช้ซ้ำหรือนำกลับมาใช้ใหม่มีการกำจัดอย่างปลอดภัยและยั่งยืน
- ๗) กำหนดเป้าหมายและดำเนินการในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก พร้อมรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ สนับสนุนให้ผู้ประกอบการและองค์กรในท้องถิ่นให้มีการตรวจวัด ติดตามและรายงานผลการลดก๊าซเรือนกระจกในทุกกิจกรรมการดำเนินงาน (รวมถึงผู้ผลิตและผู้ให้บริการ) รวมทั้งสนับสนุนให้ชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในส่วนที่ไม่สามารถลดได้
- ๘) ลดหรือทดแทนการใช้สารอันตรายและวัตถุอันตรายด้วยสารสกัดจากธรรมชาติที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ๙) มีระบบในการตรวจสอบ วัดผล และตอบสนองต่อผลกระทบจากการท่องเที่ยวที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ การอนุรักษ์ระบบนิเวศ และการป้องกันการนำเข้าและการแพร่กระจายของสายพันธุ์ที่รุกราน
- ๑๐) กำหนดเป้าหมาย และดำเนินการลดการปล่อยมลพิษจากการขนส่งของการเดินทางมายังและภายในพื้นที่ท่องเที่ยว เพื่อลดมลพิษทางอากาศ ความแออัด และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการท่องเที่ยว ด้วยการเพิ่มการขนส่งที่

ยั่งยืน การใช้ยานพาหนะที่มีมลพิษต่ำ การขนส่งสาธารณะ และการเดินทางที่  
 แอคทีฟ (เช่น การเดิน การขี่จักรยาน)

- ๑๑) มีระบบที่มั่นใจได้ว่ามาตรการด้านสัตว์ป่า สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐาน  
 ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับสากล โดยมาตรการให้ความสำคัญใน  
 การดำรงชีวิตอย่างอิสระของสัตว์ป่า และคำนึงถึงผลกระทบต่อระบบนิเวศที่ไม่รุกรานและ  
 มีการจัดการอย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อการใช้ชีวิตและ  
 พฤติกรรมของสัตว์
- ๑๒) มีระบบที่มั่นใจได้ว่าสอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานในระดับท้องถิ่น  
 ระดับชาติ และระดับสากล ที่พยายามคุ้มครองสวัสดิภาพสัตว์ และการอนุรักษ์  
 สายพันธุ์ (สัตว์ พืช และสิ่งมีชีวิตทั้งหมด) ซึ่งรวมถึงการเก็บหรือการจับ การค้า  
 การจัดแสดง และการขายสัตว์ป่ารวมทั้งผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง โดยไม่มีสัตว์ป่า  
 ชนิดใดถูกนำมาเพาะพันธุ์หรือกักขัง ยกเว้นบุคคลและกิจกรรมที่ได้รับอนุญาต  
 และมีการควบคุมอย่างเหมาะสม ที่อยู่อาศัย การดูแล และการจัดการสัตว์ป่าและ  
 สัตว์เลี้ยงทั้งหมดเป็นไปตามมาตรฐานสูงสุดของการคุ้มครองสวัสดิภาพสัตว์

#### ๔.๓.๔ การจัดการด้านความปลอดภัย

องค์กรมีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม  
 ด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่กำกับดูแลขององค์กร โดย

- ๑) พัฒนาระบบในการตรวจสอบ ป้องกัน รายงานต่อสาธารณะ และตอบสนองต่อ  
 อาชญากรรม ความปลอดภัย และสุขภาพอนามัย ที่ครอบคลุมทั้งต่อนักท่องเที่ยว  
 และชุมชนท้องถิ่น
- ๒) มีแผนที่เหมาะสมในการลดความเสี่ยง การจัดการในสภาวะวิกฤติ และตอบสนอง  
 ต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยมีการสื่อสารข้อมูลกับชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และ  
 องค์กรในพื้นที่ รวมทั้งแผนมีการกำหนดขั้นตอนและทรัพยากรที่จำเป็นในการ  
 ดำเนินการและมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ
- ๓) มีการขจัดความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มี  
 กลยุทธ์ในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้เหมาะสมกับการ  
 จัดสรร การออกแบบ การพัฒนา และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการ  
 ท่องเที่ยว และมีการจัดเตรียมข้อมูลการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพ  
 ภูมิอากาศ ความเสี่ยง และเงื่อนไขที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไว้สำหรับ ชุมชนท้องถิ่น  
 ผู้มาทำธุรกิจ และนักท่องเที่ยว

#### ๔.๓.๕ การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์กรมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงความ  
 ต้องการของคนทุกเพศ ทุกวัย และทุกสภาพร่างกาย โดย

- ๑) จัดเตรียมหรือสนับสนุนให้มีเส้นทางเข้าถึงพื้นที่ท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัย มี  
 ป้ายบอกทางหรือคำแนะนำสำหรับการเข้าถึงพื้นที่ท่องเที่ยวที่ถูกต้อง ชัดเจน

- ๒) กำหนดข้อปฏิบัติ และกฎระเบียบเข้าใช้พื้นที่ท่องเที่ยว เพื่อรักษาเอกลักษณ์ทางธรรมชาติ อุตลักษณ์ท้องถิ่น วิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น ไม่ให้ถูกบุกกรุกหรือถูกทำลาย
- ๓) บังคับใช้กฎหมายในการซื้อ ขาย จัดแสดง หรือการมอบ ของโบราณวัตถุทั้งทางประวัติศาสตร์และโบราณคดีอย่างเหมาะสม และมีการสื่อสารผ่านสาธารณะ ซึ่งครอบคลุมทั้งองค์กรท่องเที่ยวในพื้นที่ และนักท่องเที่ยว
- ๔) บังคับใช้และสื่อสารผ่านสาธารณะ ถึงกฎหมาย แนวทางปฏิบัติ หรือจรรยาบรรณอย่างชัดเจน โดยยึดถือมาตรฐานสากลด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อป้องกันและรายงานเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ การค้าแรงงานทาสยุคใหม่ และการค้าบริการทางเพศ หรือการแสวงหาผลประโยชน์ในรูปแบบอื่น การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดต่อบุคคลโดยเฉพาะเด็ก วัยรุ่น สตรี เพศทางเลือก ชนกลุ่มน้อยอื่น
- ๕) มีระบบที่มีการทบทวนอยู่เสมอสำหรับการจัดการนักท่องเที่ยวมีการติดตามและจัดการรวมทั้งลดหรือเพิ่มปริมาณและกิจกรรมของนักท่องเที่ยวตามความจำเป็นของช่วงเวลาและพื้นที่ เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการด้านเศรษฐกิจ ชุมชนท้องถิ่น มรดกทางวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม
- ๖) มีการจัดการนักท่องเที่ยวทั้งภายในและรอบพื้นที่ท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม โดยคำนึงถึงลักษณะ ความสามารถ และความอ่อนไหวของพื้นที่ท่องเที่ยว รวมทั้งพยายามเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าพื้นที่ของนักท่องเที่ยวและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น มีการจัดทำแนวทางปฏิบัติที่เข้าถึงได้ง่ายสำหรับการเข้าพื้นที่ที่มีความอ่อนไหวทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ ทั้งก่อนและขณะอยู่ในพื้นที่
- ๗) มีห้องสุขาที่สะอาด ปลอดภัยและเพียงพอต่อความต้องการ
- ๘) มีถังขยะที่ออกแบบให้สอดคล้องกับภูมิทัศน์ของพื้นที่ท่องเที่ยวและมีปริมาณเหมาะสม
- ๙) มีการสื่อสารข้อมูลเฉพาะของพื้นที่ท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบถึงความสำคัญของพื้นที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม โดยข้อมูลมีความถูกต้องและเหมาะสมกับวัฒนธรรม และจัดทำขึ้นโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเจ้าของพื้นที่ท่องเที่ยว รวมทั้งมีการสื่อสารด้วยภาษาที่ชัดเจน ตรงประเด็น ทั้งนักท่องเที่ยวและชุมชนท้องถิ่น
- ๑๐) จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในการเข้าถึงพื้นที่ท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่สำคัญ โดยต้องมีการเปิดเผยข้อมูลการเข้าถึง เพื่อให้ทุกคนซึ่งครอบคลุมผู้ทุพพลภาพ ผู้ที่มีข้อจำกัดทางด้านสภาพร่างกาย และผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษเข้าถึงได้ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ในทันทีให้จัดทำแนวทางและรูปแบบอื่นที่เหมาะสมกับพื้นที่และความต้องการในการเข้าถึง



- ๑๑) จัดเตรียมหรือสนับสนุนให้มีบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่สะอาดถูกสุขลักษณะ รวมทั้งสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก ผลิตภัณฑ์ชุมชน หรือสินค้าหัตถกรรมชุมชน

#### ๔.๓.๖ การส่งเสริมการตลาด

องค์กรมีการส่งเสริมการตลาดด้านการท่องเที่ยว ที่คำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว โดย

- ๑) จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย และฤดูกาลการท่องเที่ยว
- ๒) ส่งเสริมและสื่อสารข้อมูลการท่องเที่ยวที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและการอ้างอิงที่ยั่งยืน ข้อความทางการตลาดและการสื่อสารอื่นสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าของการท่องเที่ยว แนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน การปฏิบัติต่อชุมชนท้องถิ่น สันติภาพทางธรรมชาติและวัฒนธรรมด้วยความเคารพ
- ๓) เผยแพร่ข้อมูล เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

#### ๔.๓.๗ การติดตามความเปลี่ยนแปลง

องค์กรมีการติดตามความเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และความยั่งยืนของการท่องเที่ยวนั้น โดย

- ๑) มีระบบติดตามและตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม และผลกระทบที่เกิดจากการท่องเที่ยว โดยผลของการติดตามความเปลี่ยนแปลงให้มีการตอบสนอง รายงานต่อสาธารณะและทบทวนเป็นระยะ
- ๒) ประเมิน ปกป้อง และพักฟื้นหรือฟื้นฟูการเข้าถึงแหล่งธรรมชาติและวัฒนธรรมของชุมชนในท้องถิ่น
- ๓) มีแนวทาง กฎระเบียบในการควบคุมและการพัฒนาพื้นที่ โดยต้องมีการประเมินผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีการใช้ประโยชน์ที่ดิน การออกแบบ การก่อสร้าง และการรื้อถอนอย่างยั่งยืน และครอบคลุมการให้เช่าอสังหาริมทรัพย์และการให้สัมปทานเพื่อดำเนินการทางการท่องเที่ยว ซึ่งแนวทาง กฎระเบียบจะต้องมาจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการเผยแพร่และบังคับใช้ในวงกว้าง
- ๔) ประเมินความพึงพอใจนักท่องเที่ยว และรายงานต่อสาธารณะ ถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวทั้งด้านคุณภาพและความยั่งยืน และดำเนินการตอบกลับหากจำเป็น รวมทั้งมีการแจ้งนักท่องเที่ยวถึงปัญหาความยั่งยืนที่พบจากการท่องเที่ยวและการเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไข
- ๕) ติดตามและรายงานต่อสาธารณะ ถึงผลการสนับสนุนการมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการท่องเที่ยว โดยมีการติดตามข้อมูลอย่างเหมาะสม

ซึ่งอาจพิจารณาจาก จำนวนนักท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว การจ้างงาน และการลงทุน และข้อมูลหลักฐานการกระจายผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ

- ๖) กำหนดนโยบายและระบบเพื่อประเมินฟื้นฟูและอนุรักษ์สินทรัพย์ทางวัฒนธรรม รวมทั้งมรดกสิ่งก่อสร้างและภูมิทัศน์วัฒนธรรม

#### ๔.๓.๘ การส่งเสริมแนวความคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

องค์กรมีการสนับสนุนและเผยแพร่ให้องค์กรอื่นนำแนวความคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนไปดำเนินงาน โดย

- ๑) แจ้าง ส่งเสริม และสนับสนุน ผู้ประกอบการและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมการนำมาตรฐานด้านความยั่งยืนมาประยุกต์ใช้ และขอการรับรองมาตรฐานด้านความยั่งยืน รวมทั้งเผยแพร่รายชื่อองค์กรในพื้นที่ที่มีการดำเนินงานอย่างยั่งยืน และองค์กรที่ได้รับการรับรอง
- ๒) สร้างเครือข่ายและเชิญชวนองค์กรอื่นให้มาเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่สนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
- ๓) กำหนดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ต่อการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่กำกับดูแล

#### ๔.๔ การสนับสนุน

##### ๔.๔.๑ การเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และความตระหนัก

องค์กรมีการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และความตระหนักให้กับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวขององค์กรในทุกกระดับ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรเหล่านั้นมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถในการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพตามทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่กำหนดไว้ โดย

- ๑) จัดทำและดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และความตระหนักให้กับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวขององค์กรในทุกกระดับ ดังนี้
  - ๑.๑) ทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนขององค์กร
  - ๑.๒) แผนการดำเนินงาน
  - ๑.๓) ทักษะที่จำเป็นในการดำเนินงานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
  - ๑.๔) การฝึกอบรมประจำปีเพื่อตอบสนองต่อแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินและสภาวะวิกฤต
  - ๑.๕) อื่นๆ ที่จำเป็น
- ๒) พัฒนาระบบการถ่ายทอดความรู้ ความสามารถ และความตระหนักให้กับบุคลากรใหม่ เมื่อมีการสับเปลี่ยนตำแหน่งหรือบุคลากรใหม่

## ๔.๔.๒ การสื่อสาร และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

### ๔.๔.๒.๑ การสื่อสาร

องค์กรมีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรในเรื่องการท่องเที่ยว เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้นได้รับข้อมูลและข่าวสารที่จำเป็น ถูกต้อง และเหมาะสม โดย

- ๑) กำหนดช่องทางและวิธีการสื่อสารตามความเหมาะสมและความพร้อมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๒) จัดเตรียมข้อมูลและข่าวสารที่มีลักษณะที่เข้าใจง่าย ถูกต้อง เป็นกลาง ตรงต่อความต้องการ และทันต่อเหตุการณ์
- ๓) สื่อสารในประเด็นดังต่อไปนี้
  - ๓.๑) ทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนขององค์กร
  - ๓.๒) แผนการดำเนินงาน
  - ๓.๓) ข้อมูลขององค์กร
  - ๓.๔) ข่าวสารความเคลื่อนไหวขององค์กรด้านการท่องเที่ยว
  - ๓.๕) ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวขององค์กร และผลการติดตามความเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ท่องเที่ยว
  - ๓.๖) ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร
  - ๓.๗) กฎระเบียบ ข้อกำหนด หรือข้อบังคับในการเข้าใช้พื้นที่ท่องเที่ยว เพื่อรักษาพื้นที่ทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรม รวมทั้งวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น
  - ๓.๘) อื่นๆ ที่จำเป็น

### ๔.๔.๒.๒ การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

องค์กรมีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการดังกล่าวมีความโปร่งใส สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีกรอบเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีการรายงานผลการแก้ไขไปยังผู้เกี่ยวข้อง โดย

- ๑) กำหนดแนวทางตอบสนองต่อข้อร้องเรียนให้ครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน การค้นหาสาเหตุของข้อร้องเรียน การดำเนินการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ รวมทั้งการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียน
- ๒) จัดเก็บผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามระยะเวลาที่เหมาะสม

#### ๔.๕ การติดตาม ใฝ่ระวัง และวัดผลการดำเนินงาน

องค์กรมีการติดตาม ใฝ่ระวัง และวัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์กรมีการดำเนินงานเป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้อย่างจริงจัง โดย

- ๑) ติดตาม ใฝ่ระวัง และวัดผลการดำเนินงานเป็นระยะ
- ๒) ตอบสนองต่อประเด็นปัญหาที่พบจากการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
- ๓) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเทียบกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

#### ๔.๖ การทบทวนผลการดำเนินงาน

องค์กรมีการทบทวนผลการดำเนินงานตามช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งต้องมีการตัดสินใจแก้ไขการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิผล เพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์กรมีการดำเนินงานเป็นไปตามทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดย

- ๑) จัดประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลอย่างน้อยทุก ๖ เดือน
- ๒) ทบทวนผลการดำเนินงานในประเด็นดังต่อไปนี้
  - ๒.๑) ผลการปฏิบัติตามแผนการดำเนินงาน
  - ๒.๒) ผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
  - ๒.๓) ผลการติดตาม ใฝ่ระวัง และวัดผลการดำเนินงาน
  - ๒.๔) ความเหมาะสมของทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงาน
  - ๒.๕) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานตามแผนการดำเนินงาน
  - ๒.๖) ความเหมาะสมของแผนการดำเนินงาน
  - ๒.๗) การทบทวนผลการติดตามการดำเนินงานประจำปี
  - ๒.๘) อื่นๆ ที่จำเป็น

ภาคผนวก ก

(ข้อมูล)

กฎหมาย กฎระเบียบ เบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน

- พระราชบัญญัติ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๐๔
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. ๒๕๕๑
- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕
- พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑
- พระราชบัญญัติสิทธิบัตร พ.ศ. ๒๕๒๒
- พระราชบัญญัติพันธุ์พืช พ.ศ. ๒๕๑๘
- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
- พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. ๒๕๓๕

## บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ม.ป.ป. มาตรฐานส่งเสริมการท่องเที่ยว.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ๒๕๕๔. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙).

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. ๒๕๕๖. แนวทางเศรษฐกิจพอเพียงภาคอุตสาหกรรม.

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม และสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ. ๒๕๕๕. มาตรฐานแนวทางการประยุกต์ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในภาคอุตสาหกรรม.

สำนักนายกรัฐมนตรี. ๒๕๔๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒.

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน). ๒๕๕๖. คู่มือเกณฑ์มาตรฐานการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน.

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน). ๒๕๕๖. รายงานฉบับสมบูรณ์ เกณฑ์และตัวชี้วัดความเป็นสถานประกอบการที่พึงคาร์บอนต่ำเพื่อการท่องเที่ยวพื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง จังหวัดตราด.

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน). ๒๕๕๗. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการการรับรองการพัฒนาพื้นที่เกาะล้านเป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับสากลที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ร่วมกับเครือข่ายนานาชาติ EARTHCHECK.

Global Reporting Initiatives. 2013. G4 Sustainability reporting guidelines-Reporting principles and standard disclosures.

Global Sustainable Tourism Council. 2016. Global Sustainable Tourism Criteria for Hotels & Tour Operators Version 3.0 (GSTC-I).

Global Sustainable Tourism Council. 2019. GSTC Criteria for Destinations Version 2.0 (GSTC-D v2).

Green Globe. Standard Criteria and Indicators. Retrieved from:  
<http://greenglobe.com/standard/#> , January 5, 2015.

International Organization for Standardization. 2004. ISO 14001:2004, Environmental management systems-Requirements with guidance for use.

International Organization for Standardization. 2008. ISO 9001:2008, Quality management systems-Requirements.

International Organization for Standardization. 2010. ISO 26000:2010, Guidance on social responsibility.

International Organization for Standardization. 2012. **ISO 20121:2012, Event sustainability management systems-Requirements with guidance for use.**

South African Bureau of Standards. 2011. **SANS 1162: 2011, Responsible Tourism-Requirement.**

The British Standards Institution. 2006. **BS 8900:2006, Guidance for managing sustainable development.**