



มาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

Sustainable Tourism Management Standard

เมษายน ๒๕๖๑

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน)

๑๑๘/๑ อาคารทิปโก้ ชั้น ๓๑ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

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	๕
๔.๓ การนำไปปฏิบัติ.....	๖
๔.๔ การสนับสนุน.....	๑๒
๔.๕ การติดตาม ฝ้าระวัง และวัดผลการดำเนินงาน	๑๔
๔.๖ การทบทวนผลการดำเนินงาน.....	๑๔
ภาคผนวก ก	๑๕
บรรณานุกรม	๑๖

คำนำ

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

สำนักพัฒนาขีดความสามารถการท่องเที่ยว อพท. ซึ่งมีภารกิจในการประเมินความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยว การจัดทำข้อมูลสารสนเทศแหล่งท่องเที่ยว การส่งเสริมและสนับสนุนนวัตกรรมการท่องเที่ยว และการกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ทั้งนี้ได้จัดทำ “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 สังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้ง สุขภาพ ความปลอดภัย คุณภาพ และสุนทรียภาพ

สภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก (Global Sustainable Tourism Council: GSTC) พิจารณาความสอดคล้องของมาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของ อพท. กับหลักเกณฑ์ GSTC (GSTC – Recognized) ที่ประชุม 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 มาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนฉบับนี้จะช่วยให้องค์กรที่มีบทบาทในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวสามารถส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบให้เกิดความยั่งยืน และเกิดการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม



(พันเอก ดร.นาฬิกาอดิภักดิ์ แสงสนิท)

ผู้อำนวยการ อพท.

เมษายน ๒๕๖๑

บทนำ

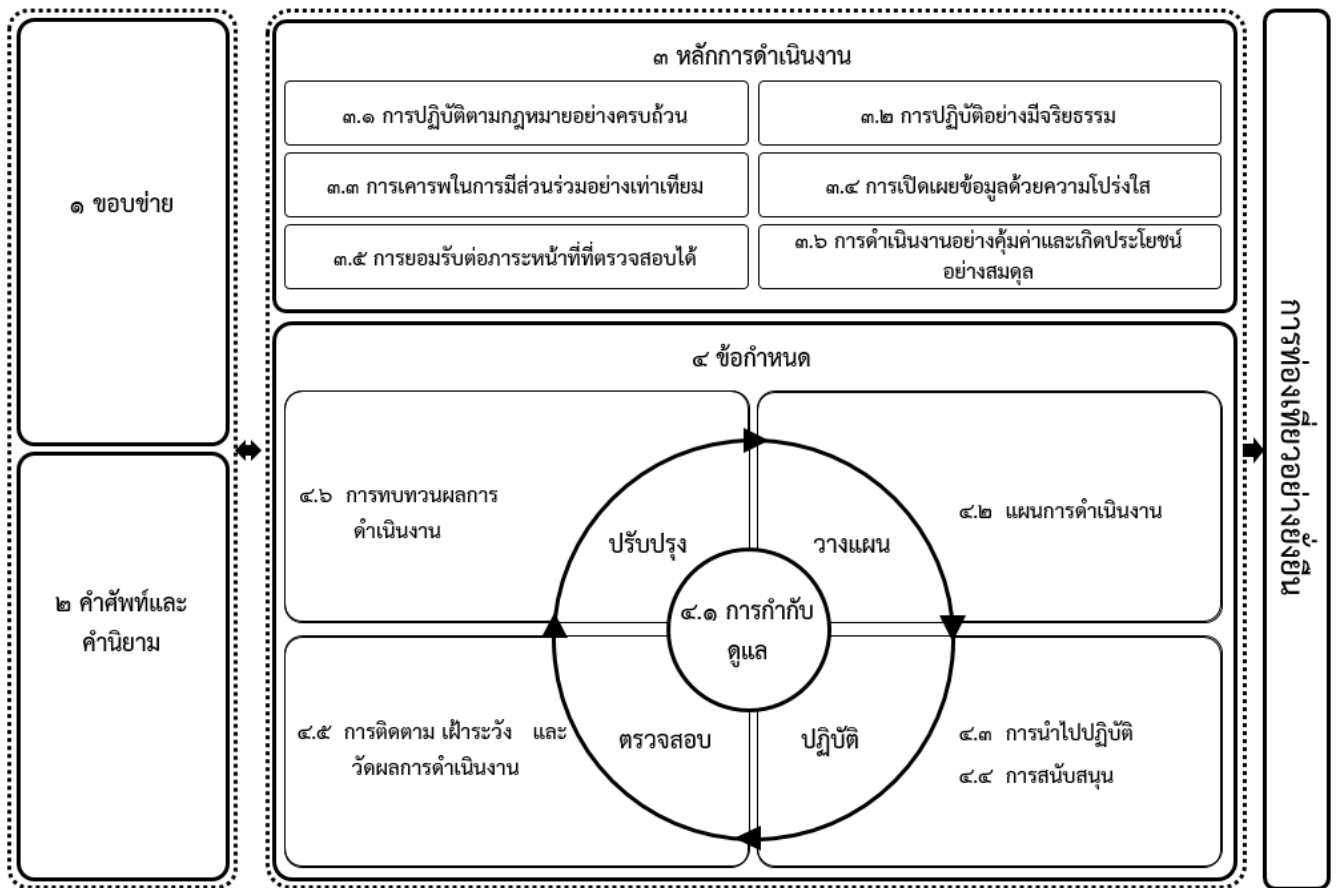
มาตรฐานฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยให้องค์กรที่มีบทบาทในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวทุกประเภทและทุกขนาดสามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวได้อย่างเป็นระบบและยั่งยืน รวมทั้งมาตรฐานฉบับนี้ยังคาดหวังที่จะเห็นผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดีกว่าเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของทุกองค์กรต้องปฏิบัติตามอยู่แล้ว 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

มาตรฐานนี้เป็นข้อกำหนดสำหรับองค์กรใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่คำนึงถึงประเด็นทางด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สุขภาพ ความปลอดภัย คุณภาพ และสุนทรียภาพ 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

การจัดการรูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความจำเป็นและรองรับสถานะในอนาคตทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม สุขภาพ ความปลอดภัย คุณภาพ และสุนทรียภาพ โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างสมเหตุสมผล และสามารถรักษาเอกลักษณ์ทางธรรมชาติ อัตลักษณ์ท้องถิ่น วิถีชีวิต ชุมชน และสุนทรียภาพ เพื่อการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน

๒.๔ องค์กร

หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่มีพื้นที่ท่องเที่ยวที่กำกับดูแล และมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการและส่งเสริมการท่องเที่ยว

๒.๕ ชุมชนท้องถิ่น

กลุ่มคนที่อยู่รวมกันโดยได้ตั้งถิ่นฐานและสืบทอดวัฒนธรรมร่วมกันมาอย่างเป็นระบบ และมีแบบแผนในท้องถิ่นซึ่งองค์กรเข้าไปบริหารจัดการการท่องเที่ยว

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 ที่เกี่ยวข้องตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดและกรณีที่ถูกกฎหมาย และกฎระเบียบมีการเปลี่ยนแปลง

- ๔) พัฒนาการวางแผนขององค์กรให้มีการปรึกษาอย่างใกล้ชิดกับผู้มีส่วนได้เสียและอยู่ภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วม กฎระเบียบในการวางแผนและการตัดสินใจขององค์กรจะต้องมีการสื่อสารต่อสาธารณะและมีการบังคับใช้

๓.๒ การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

องค์กรมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม โดย

- ๑) ดำเนินงานโดยยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม และอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม โดยคำนึงถึงประเด็นทางด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สุขภาพ ความปลอดภัย คุณภาพ และและสุนทรียภาพ และมุ่งเน้นผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนท้องถิ่น
- ๒) มีโครงสร้างการบริหารที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- ๓) มีกระบวนการในการกำกับดูแลที่ทำให้เกิดการปฏิบัติ การรายงานผลการปฏิบัติ การแก้ไข และการป้องกัน เพื่อไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อผลประโยชน์ขององค์กร ซึ่งอาจจะนำไปสู่การปฏิบัติที่ไม่มีจริยธรรมได้

๓.๓ การเคารพในการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม

องค์กรเคารพในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียม และสนับสนุนให้เกิดความเท่าเทียมในการจ้างงาน การฝึกอบรม ความปลอดภัยในการทำงาน และการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรม สำหรับทุกคนรวมถึง คนในท้องถิ่น ผู้หญิง เยาวชน คนพิการ ชนกลุ่มน้อย คนที่มีศาสนาแตกต่างกัน และผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ โดย

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

๓.๔ การเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส

องค์กรมีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใสอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ โดย

- ๑) เปิดเผย ทิศทาง ผลการตัดสินใจ และผลการดำเนินงานที่อาจมีผลกระทบต่อประเด็นทางด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สุขภาพ ความปลอดภัย คุณภาพ และสุนทรียภาพอย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน
- ๒) เปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับผลกระทบสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก
- ๓) มีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นและช่วยให้การดำเนินงานปลอดจากการทุจริต

๓.๕ การยอมรับต่อภาระหน้าที่ที่ตรวจสอบได้

องค์กรมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบในประเด็นทางด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สุขภาพ ความปลอดภัย คุณภาพ และสุนทรียภาพ ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร โดย

- ๑) ยอมรับการตรวจสอบจากหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมาย และผู้ที่อาจได้รับผลกระทบ
- ๒) ในกรณีที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น ต้องมีมาตรการที่เหมาะสมในการแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดนั้น และดำเนินการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

๓.๖ การดำเนินงานอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างสมดุล

องค์กรมีการจัดทำ นำไปปฏิบัติ รักษา และปรับปรุงการบริหารจัดการการท่องเที่ยวตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ผลหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดอย่างสมดุล ต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สุขภาพ ความปลอดภัย คุณภาพ และสุนทรียภาพ ผ่านกระบวนการทำงาน การจัดสรรบุคลากร และทรัพยากร โดยมุ่งที่จะหลีกเลี่ยงการบริโภคที่เกินความจำเป็นและการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดของเสีย และเน้นการสร้างประโยชน์ในระยะยาว

๔ ข้อกำหนด

๔.๑ การกำกับดูแล

๔.๑.๑ คณะกรรมการกำกับดูแล

องค์กรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสำหรับกำกับดูแลการจัดการการท่องเที่ยว เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรสามารถดำเนินงานได้สอดคล้องกับทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยจำนวนของคณะกรรมการขึ้นอยู่กับปริมาณงานและขนาดของพื้นที่ท่องเที่ยวที่กำกับดูแล โดย

- ๑) กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการหรือบูรณาการเข้ากับคณะกรรมการที่มีอยู่เดิม ซึ่งประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ อาจได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กร ผู้แทนของชุมชนในพื้นที่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ และผู้แทนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ รวมทั้งภาคเอกชน
- ๒) กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบตามโครงสร้างที่กำหนดไว้ อย่างน้อย
 - ๒.๑) กำหนดทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
 - ๒.๒) พิจารณาแผนการดำเนินงาน
 - ๒.๓) ติดตามผลการดำเนินงานบริหารจัดการการท่องเที่ยว
- ๓) สื่อสารโครงสร้างคณะกรรมการ บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบให้ผู้ที่เกี่ยวข้องภายในและภายนอกองค์กรทราบ

๔.๑.๒ ทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

องค์กรมีทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่เหมาะสมกับสภาพสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สุขภาพ ความปลอดภัย คุณภาพ และสุนทรียภาพ รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบาย

ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง สำหรับใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการ และเป็นเครื่องมือที่ทำให้ทุกหน่วยงานในองค์กร เข้าใจถึงเป้าหมายในการดำเนินงานที่ตรงกัน องค์กรมีแนวทาง กฎระเบียบ และ/หรือ นโยบายในการวางแผน ในการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม รวมถึงการใช้ประโยชน์ที่ดิน การออกแบบ การก่อสร้าง และการรื้อถอนให้เกิดความยั่งยืน นอกจากนี้ องค์กรควรจะสนับสนุนให้เกิดการกระจายและเพิ่ม รายได้จากกิจกรรมการท่องเที่ยวไปสู่ชุมชนท้องถิ่น รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับทราบและเข้ามามี ส่วนร่วมในการดำเนินการ โดย

- ๑) ศึกษาสภาพภูมิศาสตร์และสังคมเพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เหมาะสมกับพื้นที่ที่ กำกับดูแล ทั้งสภาพสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สุขภาพ ความ ปลอดภัย คุณภาพ และสุนทรียภาพ และนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็น กรอบในการกำหนดทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
- ๒) กำหนดทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
- ๓) จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร
- ๔) สื่อสารจากผู้บริหารสู่บุคลากรขององค์กรผ่านช่องทางที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการ ปฏิบัติ
- ๕) สื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ผ่านช่องทางที่เหมาะสม
- ๖) กำหนดกลไกในการจำแนกถึงโอกาสในการท่องเที่ยวตลอดทั้งปี และลด ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของฤดูกาลท่องเที่ยวตามความเหมาะสม
- ๗) รักษาสมดุลความต้องการทั้งด้าน สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สุขภาพ ความปลอดภัย คุณภาพ และสุนทรียภาพ

๔.๑.๓ คณะทำงานการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

องค์กรมีการมอบหมายความรับผิดชอบ และกำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบให้กับ บุคลากรขององค์กร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบริหารจัดการการท่องเที่ยวขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดย

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

๔.๒ แผนการดำเนินงาน

องค์กรมีการจัดทำแผนการดำเนินงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวอย่าง ยั่งยืนทั้งด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สุขภาพ ความปลอดภัย คุณภาพ และสุนทรียภาพ ซึ่ง แผนการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง องค์กรมีแนวทาง กฎระเบียบ และ/หรือ นโยบายในการวางแผน ในการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

เศรษฐกิจ และสังคม รวมถึงการใช้ประโยชน์ที่ดิน การออกแบบ การก่อสร้าง และการรื้อถอนให้เกิดความยั่งยืน นอกจากนี้ต้องมีกฎหมายและกฎระเบียบเกี่ยวกับการครอบครองทรัพย์สินที่คำนึงถึงสิทธิของชุมชน มีการรับฟังความคิดเห็นของสาธารณชน และไม่มีการให้ย้ายถิ่นฐานโดยไม่ได้รับความยินยอม และ/หรือ มีการชดเชยอย่างสมเหตุสมผล องค์กรมีแผนคุ้มครองมรดกทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่เผยแพร่ต่อสาธารณชน และมีการบังคับใช้ แผนการดำเนินงาน และ แนวทาง นโยบาย หรือกฎระเบียบใด ๆ จะมีการรับฟังความคิดเห็นจากชุมชนท้องถิ่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการทบทวนแผนการดำเนินงานและเผยแพร่สู่สาธารณชน องค์กรจัดเตรียมความพร้อมในการลดผลกระทบจากการผันแปรของฤดูกาลท่องเที่ยวตามความเหมาะสม เพื่อสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของท้องถิ่นทั้งด้านเศรษฐกิจ ชุมชน วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม เพื่อวิเคราะห์โอกาสทางการท่องเที่ยวตลอดปี โดย

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

๔.๓ การนำไปปฏิบัติ

๔.๓.๑ การสนับสนุนการมีส่วนร่วม

องค์กรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปกป้อง ดูแล และพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน สามารถรักษาเอกลักษณ์ทางธรรมชาติ อัตลักษณ์ท้องถิ่น และวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น รวมทั้งมีการจัดสรรผลประโยชน์ที่เป็นธรรมกับท้องถิ่น โดย

- ๑) เปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือการจัดกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยว ตั้งแต่การจัดทำ การปฏิบัติ การติดตามผล และการปรับปรุง
- ๒) ชุมชนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการแบ่งเขตพื้นที่ใช้ประโยชน์เพื่อการท่องเที่ยวและพื้นที่อนุรักษ์ โดยคำนึงถึงเอกลักษณ์ทางธรรมชาติ อัตลักษณ์ท้องถิ่น วิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น ไม่ให้ถูกบุกรุกหรือถูกทำลาย
- ๓) จัดกิจกรรมหรือให้ความรู้กับชุมชนท้องถิ่นเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม รวมไปถึงความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การอนุรักษ์และปกป้องสิ่งแวดล้อมของชุมชน
- ๔) นำเอกลักษณ์ทางธรรมชาติ อัตลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญา และวิถีชีวิตของท้องถิ่นมาใช้ในการออกแบบ ตกแต่ง สิ่งก่อสร้าง ภูมิทัศน์ อย่างเหมาะสม และคำนึงถึงสุนทรียภาพ
- ๕) ผสมผสานการใช้ประโยชน์ที่ดิน การออกแบบ การก่อสร้าง และการรื้อถอนให้เกิดความยั่งยืน

- ๖) รับฟังความคิดเห็นจากสาธารณชนเกี่ยวกับกฎหมายและกฎระเบียบเกี่ยวกับการครอบครองทรัพย์สินที่ค้ำประกันถึงสิทธิของชุมชน และไม่ควรถ้ายัดถิ่นฐานโดยไม่ได้รับความยินยอม และ/หรือ ให้มีการชดเชยอย่างสมเหตุสมผล
- ๗) ประเมิน พื้นฟู และอนุรักษ์ ทั้งพื้นที่ทางธรรมชาติและวัฒนธรรม รวมทั้งการฟื้นฟูมรดกและทิวทัศน์อันงดงาม

๔.๓.๒ การสนับสนุนศักยภาพชุมชน

องค์กรมีการพัฒนาชุมชนควบคู่กับการพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้มีอาชีพและมีรายได้ในการเลี้ยงชีพที่เป็นธรรมกับชุมชน ตามความสามารถขององค์กร โดย

- ๑) สนับสนุนการพัฒนาทักษะ การฝึกอบรมในการประกอบอาชีพ เพื่อรองรับการท่องเที่ยวให้กับคนในชุมชนท้องถิ่น
- ๒) ส่งเสริมคนในชุมชนให้เกิดการรวมกลุ่มประกอบอาชีพ โดยพัฒนาต่อยอดจากภูมิปัญญาหรือความสามารถของคนในชุมชน
- ๓) สนับสนุนผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการของท้องถิ่นตามหลักการการค้าที่เป็นธรรมบนพื้นฐานของสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมของพื้นที่ รวมถึงอาหารพื้นบ้าน เครื่องดื่ม วิถีชีวิต ความเชื่อและขนบธรรมเนียมพื้นบ้าน หัตถกรรม ศิลปะการแสดง สินค้าการเกษตร บริการต่างๆ ฯลฯ
- ๔) ให้โอกาสในการจ้างงานแก่คนในชุมชนท้องถิ่น
- ๕) สนับสนุนการพัฒนาทักษะผู้ประกอบการในชุมชนให้สามารถผลิตหรือให้บริการที่มีคุณภาพและได้รับการรับรองมาตรฐานมากขึ้น
- ๖) จัดให้มีระบบการช่วยเหลือโดยสมัครใจในการสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ ผู้มาเยือน นักท่องเที่ยว และประชาชนทั่วไป เพื่อนำไปสู่การริเริ่มของชุมชนและความยั่งยืนทั้งมูลค่าที่อยู่ในรูปของระบบเงินตราและที่ไม่ใช่ระบบเงินตรา
- ๗) ส่งเสริมการคุ้มครองและรักษาทรัพย์สินทางปัญญาของชุมชนและบุคคล

๔.๓.๓ การจัดการสิ่งแวดล้อม

องค์กรมีการกำหนดมาตรการในการใช้ทรัพยากรสำหรับดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า และกำหนดมาตรการในการจัดการมลพิษที่เกิดจากกิจกรรมของการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามกฎหมาย กำหนดมาตรการจัดการทรัพยากรและการจัดการมลพิษที่เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับสิ่งมีชีวิต แต่ละพื้นที่ท่องเที่ยวมีการระบุนความเสียด้านสิ่งแวดล้อมในแต่ละพื้นที่ท่องเที่ยว องค์กรควรพยายามอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ของพื้นที่ท่องเที่ยว องค์กรที่ดูแลพื้นที่ท่องเที่ยวมีการตรวจวัด ติดตาม และรายงานสภาพสิ่งแวดล้อมรวมทั้งผลกระทบต่อสาธารณชน ซึ่งรวมถึงการใช้พลังงาน การผลิตของเสีย และการใช้น้ำ องค์กรควรสนับสนุนภาคเอกชน/ผู้ประกอบการ ให้ปฏิบัติตามแนวทางและกฎระเบียบเพื่อลดมลพิษ โดย

- ๑) จัดเก็บ และบันทึกข้อมูลการใช้ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว รวมถึงการใช้พลังงาน และการใช้น้ำ

- ๑.๑) การใช้พลังงาน: องค์กรมีการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน การตรวจวัดการใช้พลังงาน และลดการพึ่งพาเชื้อเพลิงฟอสซิล มีแผนงานเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน และตรวจวัดการใช้พลังงานในพื้นที่ท่องเที่ยว มีแผนงานส่งเสริมผู้ประกอบการท้องถิ่นในการอนุรักษ์พลังงานและมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อพลังงานหมุนเวียน โดยมีการตอบแทนและรายงานให้สาธารณชนรับทราบ
- ๑.๒) การใช้น้ำ: องค์กรมีการบริหารจัดการและติดตามตรวจสอบทรัพยากรน้ำ และการใช้น้ำอย่างเหมาะสม กำหนดระบบบริหารจัดการเพื่อให้การใช้น้ำเพื่อการท่องเที่ยวและเพื่อชุมชนเกิดความสมดุลและดำเนินการร่วมกันได้
- ๑.๓) น้ำดื่ม: องค์กรมีระบบเพื่อติดตามตรวจสอบคุณภาพน้ำดื่ม และน้ำเพื่อใช้ในสถานที่ต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพน้ำ โดยต้องมีการเปิดเผยผลการตรวจสอบต่อสาธารณชน และมีระบบที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาเรื่องคุณภาพน้ำอย่างทันท่วงที
- ๑.๔) การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ: องค์กรมีระบบในการระบุความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้รับการดำเนินการที่สอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานที่ได้มีการประเมิน รวมทั้งมีการระบุความเสี่ยงและโอกาสในการพัฒนา การเลือกสถานที่ การออกแบบ และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเพิ่มความสามารถในการปรับตัวและการฟื้นตัวของการท่องเที่ยว
- ๑.๕) อื่นๆ ที่จำเป็น
 - ๒) จัดเก็บ และบันทึกข้อมูลผลการตรวจวัดมลพิษที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ท่องเที่ยว และพร้อมที่จะรายงานต่อสาธารณะเมื่อมีการร้องขอ โดยรายงานการติดตามตรวจสอบมลพิษควรมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน
 - ๓) กำหนดมาตรการลดการใช้ การใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่ของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว องค์กรมีระบบในการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการ ลดการใช้ การใช้ซ้ำ และการนำกลับมาใช้ใหม่ โดยขยะมูลฝอยที่ไม่สามารถนำมาใช้ซ้ำ หรือนำกลับมาใช้ใหม่ให้มีการกำจัดที่ปลอดภัยและยั่งยืน องค์กรต้องปฏิบัติตามแนวปฏิบัติเพื่อลดการสร้างขยะ และมีคำแนะนำในการทิ้งขยะอย่างเหมาะสม มีการส่งเสริมผู้ประกอบการในท้องถิ่นเพื่อนำกลยุทธ์การลดของเสียและตอบแทนผู้ที่สามารถปฏิบัติได้
 - ๔) กำหนดมาตรการลดมลพิษ ได้แก่ กลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สารพิษ การสิ้นเปลือง เชื้อเพลิง ขี้เถ้า ที่แหล่งกำเนิด หรือมีระบบการจัดการด้านมลพิษ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ท่องเที่ยวตามหลักวิชาการ
 - ๕) พิจารณานำทรัพยากรทางเลือกที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ทดแทนทรัพยากรที่ใช้แล้วหมดไป

- ๖) ส่งเสริมและสนับสนุนการลดสถานะการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การลดก๊าซเรือนกระจก และมีการปรับกลยุทธ์สำหรับการพัฒนา การเลือกสถานที่ การออกแบบ และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว และระบุถึงความท้าทายและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- ๗) ลดหรือทดแทนการใช้สารอันตรายและวัตถุอันตรายด้วยสารสกัดจากธรรมชาติที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ๘) ปกป้องเพื่อรักษาสภาพที่ดีของแหล่งธรรมชาติ ที่อยู่อาศัย สายพันธุ์ และระบบนิเวศน์ (ทั้งทางทะเลและทางน้ำ) มีการลดผลกระทบของการเสื่อมโทรมของธรรมชาติ มีการติดตามตรวจสอบพื้นที่อ่อนไหว และมีการฟื้นฟูหรือปิดพื้นที่หากจำเป็น ป้องกันทรัพยากรธรรมชาติและหลีกเลี่ยงการใช้ทรัพยากรอย่างไม่ยั่งยืน กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันผลกระทบต่อสัตว์ป่าและพันธุ์พืชเพื่อหลีกเลี่ยงการสูญพันธุ์ของสายพันธุ์ และป้องกันการรุกรานของสายพันธุ์ต่างถิ่น
- ๙) ลดผลกระทบจากการขนส่ง
 - จัดหาระบบขนส่งสาธารณะที่เพียงพอและสนับสนุนให้มีการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ
 - พิจารณาการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของนักท่องเที่ยว และส่งเสริมมาตรการที่เหมาะสมเพื่อชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีประสิทธิภาพ
 - ส่งเสริมให้มีเส้นทางจักรยาน (ถ้าเป็นไปได้)
 - พัฒนากลไกเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะที่มีคุณภาพ เช่น รถรางท่องเที่ยว
- ๑๐) ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับระหว่างประเทศ สำหรับการเก็บ การจับ การแสดง และการขาย ของป่าทั้งพืชและสัตว์

๔.๓.๔ การจัดการด้านความปลอดภัย

องค์กรมีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่กำกับดูแลขององค์กร โดย

- ๑) มีมาตรการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งสุขภาพอนามัยและมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมต่างๆ ในพื้นที่ท่องเที่ยว
- ๒) มีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินจากภัยธรรมชาติหรือฝีมือมนุษย์ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ท่องเที่ยว
- ๓) เตรียมความพร้อมด้านบุคลากร อุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น อุปกรณ์ที่ใช้ในภาวะฉุกเฉิน ระบบการเตือนภัย ที่สอดคล้องกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ท่องเที่ยว

๔.๓.๕ การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์กรมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงความต้องการของคนทุกเพศ ทุกวัย และทุกสภาพร่างกาย (การท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล) โดย

- ๑) จัดเตรียมหรือสนับสนุนให้มีเส้นทางเข้าถึงพื้นที่ท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัย มีป้ายบอกทางหรือคำแนะนำสำหรับการเข้าถึงพื้นที่ท่องเที่ยวที่ถูกต้อง ชัดเจน
- ๒) กำหนดข้อปฏิบัติ และกฎระเบียบเข้าใช้พื้นที่ท่องเที่ยว เพื่อรักษาเอกลักษณ์ทางธรรมชาติ อัตลักษณ์ท้องถิ่น วิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น ไม่ให้ถูกบุกกรุกหรือถูกทำลาย
- ๓) มีห้องสุขาที่สะอาด ปลอดภัยและเพียงพอต่อความต้องการ
- ๔) มีถังขยะที่ออกแบบให้สอดคล้องกับภูมิทัศน์ของพื้นที่ท่องเที่ยวและมีปริมาณเหมาะสม
- ๕) จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับนำกลับมาใช้ใหม่และการบำบัดของเสีย
- ๖) จัดหาข้อมูลหรือป้ายแสดงข้อมูลเฉพาะของพื้นที่ท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบและตระหนักถึงความสำคัญ การสื่อความหมายที่ถูกต้องและเหมาะสมกับวัฒนธรรม และกำหนดขึ้นโดยชุมชนมีส่วนร่วม และเผยแพร่ผ่านช่องทางเทคโนโลยีสื่อสาร (แอปพลิเคชัน ภาพ เสียง) และสามารถปฏิสัมพันธ์ รวมทั้งป้ายบอกทางให้กับผู้มาเยือนไปยังศูนย์การท่องเที่ยว และพื้นที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณคดี สถานที่สำคัญทางศาสนา วัฒนธรรม โดยจัดทำเป็นภาษาต่างๆ
- ๗) จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ผู้ทุพพลภาพ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดทางด้านสภาพร่างกาย เพื่อให้สามารถเข้าถึงพื้นที่ท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก
- ๘) จัดเตรียมหรือสนับสนุนให้มีบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่สะอาดถูกสุขลักษณะ
- ๙) จัดเตรียมหรือสนับสนุนให้มีสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก ผลิตภัณฑ์ชุมชน หรือสินค้าหัตถกรรมชุมชน

๔.๓.๖ การส่งเสริมการตลาด

องค์กรมีการส่งเสริมการตลาดด้านการท่องเที่ยว ที่คำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว องค์กรต้องคำนึงถึงความถูกต้องในการให้ข้อมูลเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว รวมทั้งผลิตภัณฑ์ บริการ และประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องด้วยข้อความที่เป็นจริงและเคารพต่อชุมชนท้องถิ่นและนักท่องเที่ยว โดย

- ๑) จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดด้านการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย และกิจกรรมการท่องเที่ยวตามฤดูกาลต่างๆ

- ๒) สื่อสารการตลาดและประชาสัมพันธ์ข้อมูลการท่องเที่ยวและกิจกรรมส่งเสริมการตลาดด้านการท่องเที่ยวด้วยช่องทางที่หลากหลาย โดยใช้ภาษาต่างๆ และสื่อที่เหมาะสม ถูกต้อง เข้าใจได้ง่าย และไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในสังคม
- ๓) เผยแพร่ข้อมูล เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

๔.๓.๗ การติดตามความเปลี่ยนแปลง

องค์กรมีการติดตามความเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และความยั่งยืนของการท่องเที่ยวนั้น องค์กรมีระบบการติดตาม ตรวจสอบ จัดทำรายงานต่อสาธารณชน และตอบสนองต่อประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม มรดกวัฒนธรรม สุขภาพ ความปลอดภัย คุณภาพ และสิทธิมนุษยชน จัดทำรายการและการประเมินทรัพย์สินและสิ่งดึงดูดทางนักท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม โดยจัดรายการให้ทันสมัยและให้มีการเปิดเผยต่อสาธารณชน จัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบ ผลการเปลี่ยนแปลงอย่างน้อยปีละครั้ง โดย

- ๑) ติดตาม ตรวจสอบผลสภาพความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามช่วงเวลาที่เหมาะสม ทางด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สุขภาพ ความปลอดภัย คุณภาพ และสุนทรียภาพ
- ๒) กำหนดและปรับปรุงกฎระเบียบการเข้าใช้ประโยชน์ในพื้นที่ท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว และวิถีชีวิตชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว และความยั่งยืนของการท่องเที่ยว โดยกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง
- ๓) ติดตามและทบทวน แนวทาง กฎระเบียบ และ/หรือ นโยบายในการวางแผน โดยมีการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม รวมถึงการใช้ประโยชน์ที่ดิน การออกแบบ การก่อสร้าง และการรื้อถอนให้มีความยั่งยืน ดำเนินการตรวจสอบและควบคุมกฎหมายและกฎระเบียบเกี่ยวกับการขาย การค้า การจัดแสดง หรือการมอบ ของโบราณวัตถุทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี
- ๔) ประเมินความพึงพอใจ และรับฟังข้อเสนอแนะที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว และการบริหารจัดการการท่องเที่ยวทั้งจากนักท่องเที่ยวและชุมชนท้องถิ่น
- ๕) ติดตามรายได้ทางเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมจากกิจกรรมการท่องเที่ยว และจุดหมายปลายทาง ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยว รายได้ต่อห้องพัก การจ้างงาน และข้อมูลการลงทุน รายได้ของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
- ๖) บันทึกจำนวนนักท่องเที่ยวต่อปี อัตราการเข้าพักต่อเดือนและค่าเฉลี่ยต่อปี โดยแบ่งตามประเภท ระยะเวลาการเข้าพักเฉลี่ยเป็นรายเดือน
- ๗) ปรับปรุงและแก้ไขประเด็นที่พบจากการติดตามและตรวจสอบ

๔.๓.๘ การส่งเสริมแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

องค์กรมีการสนับสนุนและเผยแพร่ให้องค์กรอื่นนำแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนไปดำเนินงาน โดย

- ๑) พัฒนากิจกรรมเผยแพร่แนวคิดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนไปยังหน่วยงานภาครัฐหรือผู้ประกอบการภาคเอกชนด้านการท่องเที่ยว
- ๒) สร้างเครือข่ายและเชิญชวนองค์กรอื่นให้มาเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่สนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
- ๓) กำหนดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักต่อการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่กำกับดูแล

๔.๔ การสนับสนุน

๔.๔.๑ การเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และความตระหนัก

องค์กรมีการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และความตระหนักให้กับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวขององค์กรในทุกกระดับ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรเหล่านั้นมีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพตามทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่กำหนดไว้ 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 องค์กรมีระบบที่จะส่งเสริมมาตรฐานนี้เพื่อให้ผลการปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานนี้ และควรจะมีการจัดทำรายชื่อผู้ประกอบการในพื้นที่กำกับดูแลที่มีการผนวกเรื่องของความยั่งยืนให้เป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมการท่องเที่ยว โดย

- ๑) กำหนดช่องทางและวิธีการสื่อสารตามความเหมาะสมและความพร้อมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๒) จัดเตรียมข้อมูลและข่าวสารที่มีลักษณะที่เข้าใจง่าย ถูกต้อง เป็นกลาง ตรงต่อความต้องการ และทันต่อเหตุการณ์
- ๓) สนับสนุนความยั่งยืนและความสามารถในการปรับตัวและฟื้นตัวของพื้นที่ท่องเที่ยว และให้ความรู้เรื่องของสภาพภูมิอากาศทั้งต่อชุมชนและนักท่องเที่ยว
- ๔) สื่อสารในประเด็นประเด็นดังต่อไปนี้
 - ๔.๑) ทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนขององค์กร
 - ๔.๒) แผนการดำเนินงาน
 - ๔.๓) ข้อมูลขององค์กร
 - ๔.๔) ข่าวสารความเคลื่อนไหวขององค์กรด้านการท่องเที่ยว
 - ๔.๕) ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวขององค์กร และผลการติดตามความเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ท่องเที่ยว
 - ๔.๖) ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร
 - ๔.๗) กฎระเบียบ ข้อกำหนด หรือข้อบังคับในการเข้าใช้พื้นที่ท่องเที่ยว เพื่อรักษาพื้นที่ทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น
 - ๔.๘) กฎหมาย นโยบาย และ แนวปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับเพื่อป้องกันการค้าประเวณี การมีเพศสัมพันธ์ หรือการแสวงหาผลประโยชน์และการล่วงละเมิดต่อผู้อื่น โดยเฉพาะ เด็ก วัยรุ่น สตรี และชนกลุ่มน้อย
 - ๔.๙) แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินและสภาวะวิกฤตที่รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
 - ๔.๑๐) รายการทรัพย์สินและสิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม
 - ๔.๑๑) อื่นๆ ที่จำเป็น

๔.๔.๒.๒ การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

องค์กรมีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการดังกล่าวมีความโปร่งใส สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีกรอบเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีการรายงานผลการแก้ไขไปยังผู้เกี่ยวข้อง โดย

- ๑) กำหนดแนวทางตอบสนองต่อข้อร้องเรียนให้ครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน การค้นหาสาเหตุของข้อร้องเรียน การดำเนินการแก้ไขและ

ป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ รวมทั้งการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้
ร้องเรียน

- ๒) จัดเก็บผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามระยะเวลาที่
เหมาะสม

๔.๕ การติดตาม ใฝ่ระวัง และวัดผลการดำเนินงาน

องค์กรมีการติดตาม ใฝ่ระวัง และวัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์กรมีการดำเนินงาน
เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้อย่างจริงจัง โดย

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

๔.๖ การทบทวนผลการดำเนินงาน

องค์กรมีการทบทวนผลการดำเนินงานตามช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งต้องมีการตัดสินใจ
แก้ไขการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิผล เพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์กรมีการดำเนินงานเป็นไปตามทิศทางการจัดการ
การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดย

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

ภาคผนวก ก

(ข้อมูล)

กฎหมาย กฎระเบียบ เบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน

- พระราชบัญญัติ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๐๔
- 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. 2554. 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. 2013. Global Sustainable Tourism Criteria for Destinations (GSTC-D).

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.**