



คู่มือการปฏิบัติงาน
ของงานส่งเสริมการท่องเที่ยว
สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพระทอง



คำนำ

การท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมหลักที่สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากประเทศไทยถือว่ามีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง มีปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพได้ เช่น ทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ ทั้ง ป่า เขา ทะเล น้ำตก ค่าครองชีพที่ถูกกว่าเมืองท่องเที่ยวอื่น ๆ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ และการเดินทางที่สะดวกซึ่งประเทศไทยมีสนามบินที่สามารถรองรับเที่ยวบินต่าง ๆ จากทั่วโลก และเป็นศูนย์กลางการเดินทางของอาเซียน

การส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นการสื่อสารและดำเนินกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรควบคู่กันไป ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ โฆษณา ข้อมูลหรือกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว แก่หน่วยงานภายนอก เช่น หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ นักท่องเที่ยว และชุมชนผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวให้มีความเข้าใจอันดีและตรงกัน ตลอดจนดำเนินกิจกรรมภายในองค์กรที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น โครงการอบรมศักยภาพผู้นำเที่ยว จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จัดทำโปรแกรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสม เป็นต้น ดังนั้น การส่งเสริมการท่องเที่ยว ทั้งในระดับนานาชาติ ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ ตลอดจนระดับท้องถิ่น จึงมีบทบาทให้เกิดการกระตุ้นการผลิตและการนำเอาทรัพยากร โดยเฉพาะทรัพยากรในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเหมาะสม ทั้งในรูปแบบของสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการ ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว สนับสนุนการมีส่วนร่วมของชุมชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ส่งผลให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว

ดังนั้น งานส่งเสริมการท่องเที่ยวจึงเป็นงานที่มีหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับด้านการท่องเที่ยว ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว ชุมชน ผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยว จึงเกิดเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรภายในงานส่งเสริมการท่องเที่ยว สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพะล่อง ทำให้มีการทำคู่มือการปฏิบัติงานส่งเสริมการท่องเที่ยว สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพะล่อง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ขึ้นเพื่อ อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน ส่งเสริมการท่องเที่ยว จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน บุคลากร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในการรับบริการจากงานส่งเสริมการท่องเที่ยวในลำดับต่อไป

นางสาวจุฑาภรณ์ กล้าทะเล
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก	๑ - ๒
๕. การปฏิบัติงาน	๒
๕.๑ ด้านการปฏิบัติการ	๒
๕.๑.๑ ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว	๒ - ๓
๕.๑.๒ รวบรวมสถิตินักท่องเที่ยว	๓
๕.๑.๓ ปฏิบัติงานด้านการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	๓
๕.๑.๔ ความร่วมมือกับชุมชนท่องเที่ยวในพื้นที่	๔
๕.๑.๕ ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว	๔
๕.๒ ด้านการบริการ	๔
๕.๒.๑ ปฏิบัติงานด้านมัคคุเทศก์ และวิทยากร	๔
๕.๒.๒ ให้บริการออนไลน์	๔

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานส่งเสริมการท่องเที่ยว สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล เกาะพระทอง อย่างมีระบบ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานส่งเสริมการท่องเที่ยว สำหรับให้บุคลากรของหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้อง หรือเชื่อมโยงกับงานด้านดังกล่าว นำไปปฏิบัติหรือประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม

๓. คำจำกัดความ

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว(ไม่มากกว่า ๑ ปี ติดต่อกัน) เดินทางด้วยความสมัครใจเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ติดต่อธุรกิจและวัตถุประสงค์ใดๆก็ได้ แต่มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ (องค์การการท่องเที่ยวโลก World Tourism Organization : W.T.O)

การส่งเสริมการท่องเที่ยว หมายถึง การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่สนับสนุน มีบทบาท หรือกระตุ้นด้านการท่องเที่ยว โดยกำหนดมาตรฐานออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่

๑. มาตรฐานด้านแหล่งหรือกิจกรรมท่องเที่ยว เช่น สนับสนุนหรือจัดให้มีเส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

๒. มาตรฐานด้านบริการการท่องเที่ยว เช่น สนับสนุนหรือจัดให้มีบริการด้านความปลอดภัย , ร้านอาหาร , ของที่ระลึก , ที่พัก เป็นต้น

๓. มาตรฐานด้านการตลาดท่องเที่ยว เช่น สนับสนุนหรือจัดให้มีการสร้างเส้นทางหรือ กิจกรรมท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว

๔. หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๔.๑ ด้านการปฏิบัติการ

๑) ปฏิบัติงานเผยแพร่ให้คำแนะนำและประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม และความรู้ที่เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวและกระตุ้นเศรษฐกิจของชุมชน ในพื้นที่

๒) ร่วมเป็นภาคีเครือข่าย จัดบริการนำเที่ยว จัดทำโปรแกรมในการนำเที่ยว อำนวยความสะดวก และให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

- ๓) ช่วยจัดทำรายงานและสถิติ และรวบรวมข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้วิเคราะห์ในการวางแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ
- ๔) ควบคุม ดูแล เกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยว เพื่อให้ถูกต้องตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์ ระเบียบ และข้อบังคับที่กฎหมายกำหนดและเป็นไปตามนโยบายของหน่วยงาน
- ๕) ร่วมพิจารณาออกใบอนุญาตและหนังสือรับรองต่าง ๆ เกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยว ได้แก่ การจดทะเบียน การพิจารณาต่อใบอนุญาต การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในใบอนุญาต เป็นต้น ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ และนโยบายของหน่วยงาน
- ๖) ติดตาม ประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำและตอบปัญหาเกี่ยวกับงานควบคุม และส่งเสริมการท่องเที่ยวแก่ประชาชนผู้สนใจ และหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและ สร้างภาพลักษณ์อันดีต่อแหล่งท่องเที่ยวและหน่วยงาน :
- ๗) ให้คำปรึกษา แนะนำในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา และถ่ายทอดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ
- ๘) ศึกษา และติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ กฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานส่งเสริมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- ๙) ปฏิบัติงาน และสนับสนุนงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสนับสนุนให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่สังกัดบรรลุภารกิจที่กำหนดไว้

๔.๒ ด้านการบริการ

- ๑) ตอบปัญหา ชี้แจงเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานพัฒนาการท่องเที่ยวที่ถูกต้องเหมาะสม
- ๒) ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลท่องเที่ยวแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างปลอดภัยและส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

๕. การปฏิบัติงาน

๕.๑ ด้านการปฏิบัติการ

๕.๑.๑ ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

และเผยแพร่ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ ประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำและตอบปัญหาแก่ชุมชน นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และประชาชนที่สนใจ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและสร้างภาพลักษณ์อันดีต่อแหล่งท่องเที่ยว โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- พิจารณางานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าฯ เพื่อประสานข้อมูล กำหนดการ หรือ รายละเอียดต่าง ๆ เพื่อเตรียมเผยแพร่ข้อมูล

- รวบรวมข้อมูล และจัดเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ สถานที่
- ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น ผ่านสื่อมวลชน ผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก ป้ายประชาสัมพันธ์ ไวเนล เป็นต้น
- รับผิดชอบประสานงานและรับรองคณะผู้มาศึกษาดูงาน
- ติดตามผลการดำเนินงานพร้อมจัดเก็บข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์เป็นไฟล์เอกสาร หรือบันทึก กิจกรรมเป็นภาพถ่าย วีดีโอ แล้วแต่ความเหมาะสม

๕.๑.๒ รวบรวมสถิตินักท่องเที่ยว

จัดทำรายงานสถิตินักท่องเที่ยว เพื่อส่งต่อยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และใช้เป็นเกณฑ์กำหนดการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ต่อไป เช่น สถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังเกาะพระทอง เป็นต้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

- ให้คำปรึกษา คำแนะนำ แก่ผู้ประกอบการ ในการจัดทำแบบรวบรวมสถิตินักท่องเที่ยว
- เก็บรวบรวมข้อมูลนักท่องเที่ยวทุกครั้งที่มีการดำเนินกิจกรรม พร้อมลงบันทึกข้อมูลเป็น ปัจจุบัน เป็นไฟล์เอกสาร word , excel เพื่อสะดวกแก่การสืบค้นข้อมูล
- รวบรวมข้อมูลจัดทำกราฟ เพื่อแสดงจำนวนนักท่องเที่ยว/รายได้ ในแต่ละช่วงปี
- จัดส่งข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยว แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๑.๓ ปฏิบัติงานด้านการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประสานงาน และอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวอื่น ๆ หรือสนับสนุนด้านข้อมูลของชุมชน อาทิเช่น

- ประสานงาน และอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานที่มาสำรวจ/ประเมินแหล่งท่องเที่ยวใน พื้นที่ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- จัดทำหนังสือส่ง และตอบหนังสือรับ ระหว่างหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ประสานงานด้านข้อมูลการท่องเที่ยวของชุมชน แก่หน่วยงานด้านการท่องเที่ยว เช่น การ นำเสนอข้อมูลท่องเที่ยวชุมชน แก่ ททท เพื่อนำไปใช้ประชาสัมพันธ์
- จัดเตรียมข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว ตามเกณฑ์การประเมินของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว เพื่อเข้าประกวดแหล่งท่องเที่ยวยอดเยี่ยม
- งานรวบรวมผลงาน โล่รางวัล ประกาศเกียรติคุณ ของหน่วยงาน และแหล่งท่องเที่ยวใน พื้นที่

๕.๑.๔ ความร่วมมือกับชุมชนท่องเที่ยวในพื้นที่

จัดเตรียมการประชุมด้านการท่องเที่ยวกับชุมชนในพื้นที่ บันทึกการประชุม และจัดทำรายงานการประชุม เพื่อให้การประชุมเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีหลักฐานในการประชุม สนับสนุน พร้อมให้คำแนะนำ การ จัดตั้งวิสาหกิจชุมชนและเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่

๕.๑.๕ ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกองค์กร อาทิเช่น จัดทำ แผ่นพับ โปสเตอร์การท่องเที่ยว จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จัดกิจกรรมอบรมแก่ชุมชนที่เกี่ยวข้อง กับการท่องเที่ยวในพื้นที่ ร่วมจัดนิทรรศการเพื่อประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ยิ่งขึ้น

๕.๒ ด้านการบริการ

๕.๒.๑ ปฏิบัติงานด้านมัคคุเทศก์ และวิทยากร

- ปฏิบัติการด้านวิทยากรบรรยายให้ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องราวเกี่ยวกับ ประเพณี วัฒนธรรม และ วิถีชีวิต ของตำบลเกาะพระทอง แก่ คณะนักเรียน นักศึกษา , คณะศึกษาดูงาน ตลอดจนนักท่องเที่ยวทั่วไป

- ปฏิบัติงานด้านการบริการเป็นมัคคุเทศก์ ให้ความรู้ อำนวยความสะดวก สร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวตลอดไปแกรมการท่องเที่ยว

- ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์ข้อมูลนักท่องเที่ยว ซึ่งจัดตั้งอยู่ในบริเวณพื้นที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลเกาะพระทอง ให้มีความพร้อม ต้อนรับนักท่องเที่ยว

๕.๒.๒ ให้บริการออนไลน์

การส่งเสริมการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพในปัจจุบัน คือการบริการข้อมูลต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ผ่านระบบสื่อ ออนไลน์ ต่าง ๆ ซึ่งเป็นช่องทางที่สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเป็นจำนวนมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่ ต้องมีความ พร้อมในการบริการข้อมูลตลอดเวลา บริการออนไลน์ที่ให้บริกการนักท่องเที่ยว มีดังนี้

- รับผิดชอบการเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อออนไลน์ เฟจ Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพระทอง

- รับผิดชอบการเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อออนไลน์ Official account Line : อบต.เกาะพระทอง