



## คู่มือการปฏิบัติงาน

ของงานส่งเสริมการท่องเที่ยว

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านชุมพล



## คำนำ

การท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมหลักที่สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากประเทศไทยถือว่ามีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง มีปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพได้ เช่น ทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ ทั้ง ป่า เขา ทะเล น้ำตก ค่าครองชีพที่ถูกลงกว่าเมืองท่องเที่ยวอื่น ๆ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ และ การเดินทางที่สะดวกซึ่งประเทศไทยมีสนามบินที่สามารถรองรับเที่ยวบินต่าง 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 ระดับประเทศตลอดจนระดับท้องถิ่น จึงมีบทบาทให้เกิดการกระตุ้นการผลิตและการนำเอาทรัพยากร โดยเฉพาะทรัพยากรในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเหมาะสม ทั้งในรูปแบบของสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการ ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว สนับสนุนการมีส่วนร่วมของชุมชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ส่งผลให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว

ดังนั้น งานส่งเสริมการท่องเที่ยวจึงเป็นงานที่มีหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ดำเนินกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับด้านการท่องเที่ยว ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว ชุมชน ผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยว จึงเกิดเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรภายในงานส่งเสริมการท่องเที่ยว สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล ทำให้มีการทำคู่มือการปฏิบัติงาน ส่งเสริมการท่องเที่ยว สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบลด้านชุมพล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ขึ้นเพื่ออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานส่งเสริมการท่องเที่ยว จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานบุคลากร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในการรับบริการ จากงานส่งเสริมการท่องเที่ยวในลำดับต่อไป

นางสาวสุภาวดี ปรางศรี  
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว

## สารบัญ

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

### ๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานส่งเสริมการท่องเที่ยว สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล ด้านชุมพล 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 และปฏิบัติงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### ๔.๑ ด้านการปฏิบัติการ

๑) ปฏิบัติงานเผยแพร่ให้คำแนะนำและประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม และความรู้ที่เกี่ยวกับแหล่ง ท่องเที่ยวในพื้นที่ เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวและกระตุ้นเศรษฐกิจของชุมชน ในพื้นที่

๒) ร่วมเป็นมัคคุเทศก์ จัดบริการนำเที่ยว จัดทำโปรแกรมในการนำเที่ยว อำนวยความสะดวก และให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบ

๓) ศึกษา และติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ กฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานส่งเสริมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

๔) ปฏิบัติงาน และสนับสนุนงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสนับสนุนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ สังกัดบรรลุลภารกิจที่กำหนดไว้

#### ๔.๒ ด้านการบริการ

๑) ตอบปัญหา ชี้แจงเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน พัฒนาการท่องเที่ยวที่ถูกต้องเหมาะสม

๒) ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลท่องเที่ยวแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างปลอดภัยและส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

## ๕. การปฏิบัติงาน

### ๕.๑ ด้านการปฏิบัติการ

#### ๕.๑.๑ ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว

ดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ ประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำและตอบปัญหาแก่ ชุมชน นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และประชาชนที่สนใจ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและสร้าง ภาพลักษณ์อันดีต่อแหล่ง ท่องเที่ยว โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- พิจารณางานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าฯ เพื่อประสานข้อมูล กำหนดการ หรือ รายละเอียดต่าง ๆ เพื่อเตรียมเผยแพร่ข้อมูล
- รวบรวมข้อมูล และจัดเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ สถานที่
- ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น ผ่านสื่อมวลชน ผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน เฟสบุ๊ก ป้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์ เป็นต้น
- รับผิดชอบประสานงานและรับรองคณะผู้มาศึกษาดูงาน
- ติดตามผลการดำเนินงานพร้อมจัดเก็บข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์เป็นไฟล์เอกสาร หรือ บันทึก กิจกรรมเป็นภาพถ่าย วิดีโอ แล้วแต่ความเหมาะสม

#### ๕.๑.๒ ปฏิบัติงานด้านการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประสานงาน และอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวอื่น ๆ หรือ สนับสนุนด้านข้อมูล ของชุมชน อาทิเช่น

- ประสานงาน และอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานที่มาสำรวจ/ประเมินแหล่ง ท่องเที่ยวใน พื้นที่ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- จัดทำหนังสือส่ง และตอบหนังสือรับ ระหว่างหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ประสานงานด้านข้อมูลการท่องเที่ยวของชุมชน แก่หน่วยงานด้านการท่องเที่ยว เช่น การ นำเสนอ ข้อมูลท่องเที่ยวชุมชน แก่ ททท เพื่อนำไปใช้ประชาสัมพันธ์

#### ๕.๑.๓ ความร่วมมือกับชุมชนท่องเที่ยวในพื้นที่

จัดเตรียมการประชุมด้านการท่องเที่ยวกับชุมชนในพื้นที่ บันทึกการประชุม และจัดทำ รายงานการประชุม เพื่อให้การประชุมเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีหลักฐานในการประชุม สนับสนุน พร้อม ให้คำแนะนำชุมชนในพื้นที่

#### ๕.๑.๔ ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกองค์กร อาทิเช่น จัดทำ แผ่นพับ โปรโมทการท่องเที่ยว จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จัดกิจกรรมท่องเที่ยวใน พื้นที่ร่วมกับชุมชน

### ๕.๒ ด้านการบริการ

#### ๕.๒.๑ ปฏิบัติงานด้านมัคคุเทศก์ และวิทยากร

- ปฏิบัติการด้านวิทยากร มัคคุเทศก์ บรรยาย ให้ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องราวเกี่ยวกับ ประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิต ของตำบลตำบลชุมพล แก่ คณะนักเรียน นักศึกษา , คณะศึกษาดูงาน ตลอดจน นักท่องเที่ยวทั่วไป

- ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์ข้อมูลนักท่องเที่ยว ซึ่งจัดตั้งอยู่ในบริเวณพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล ให้มีความพร้อม ต้อนรับนักท่องเที่ยว

๕.๒.๒ ให้บริการออนไลน์

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

- รับผิดชอบการเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อออนไลน์ เพจ Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล
- รับผิดชอบการเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ : องค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล