



**การประชุมเผยแพร่องค์ความรู้
ในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว
(ภายใต้โครงการส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้
ด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว)**

กรมการท่องเที่ยว

๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๗

ณ โรงแรม เดอะ ทวิน ทาวเวอร์



การท่องเที่ยวของโลก





ประเทศที่นักท่องเที่ยวนานาชาติไปเยี่ยมชมมากที่สุด

พ.ศ. 2556











ในปี พ.ศ. 2556 มีนักท่องเที่ยวนานาชาติกว่า 1.087 พันล้านคน เดินทางท่องเที่ยวทั่วโลก เพิ่มขึ้น 5.0% เมื่อเทียบกับปีก่อน

ที่มา: UNWTO, World Tourism Barometer, 2013



ประเทศที่นักท่องเที่ยวนานาชาติไปเยี่ยมชมมากที่สุด

พ.ศ. 2556

Rank ↕	Country ↕	UNWTO Region ^[5] ↕	International tourist arrivals (2013) ^[4] ↕	International tourist arrivals (2012) ^[4] ↕	Change (2012 to 2013) (%) ↕	Change (2011 to 2012) (%) ↕
1	 France	Europe	84.7 million	83.0 million	▲ 2.0	▲ 1.8
2	 United States	North America	69.8 million	66.7 million	▲ 4.7	▲ 6.3
3	 Spain	Europe	60.7 million	57.5 million	▲ 5.6	▲ 2.3
4	 China	Asia	55.7 million	57.7 million	▼ 3.5	▲ 0.3
5	 Italy	Europe	47.7 million	46.4 million	▲ 2.9	▲ 0.5
6	 Turkey	Europe	37.8 million	35.7 million	▲ 5.9	▲ 3.0
7	 Germany	Europe	31.5 million	30.4 million	▲ 3.7	▲ 7.3
8	 United Kingdom	Europe	31.2 million	29.3 million	▲ 6.4	▼ 0.1
9	 Russia	Europe	28.4 million	25.7 million	▲ 10.2	▲ 13.5
10	 Thailand	Asia	26.5 million	22.4 million	▲ 18.8	▲ 16.2

Note 1: see the *UNWTO World Tourism Barometer* for the full rankings.^[4]

Note 2: Turkey is classified as part of Europe in the UNWTO tourism rankings geolocation scheme.^[6]



ประเทศใน Asia Pacific ที่นักท่องเที่ยวนานาชาติ ไปเยี่ยมชมมากที่สุด พ.ศ. 2556

Rank ↕	Country ↕	International tourist arrivals (2013) ^[4] ↕	International tourist arrivals (2012) ^[4] ↕	Change (2012 to 2013) (%) ↕	Change (2011 to 2012) (%) ↕
1	 China	55.7 million	57.7 million	▼ 3.5	▲ 0.3
2	 Thailand	26.5 million	22.4 million	▲ 18.8	▲ 16.2
3	 Malaysia	25.7 million	25.0 million	▲ 2.7	▲ 1.3
—	 Hong Kong, China	25.6 million	23.7 million	▲ 8.0	▲ 6.5
—	 Macau, China	14.2 million	13.5 million	▲ 5.1	▲ 5.0
4	 South Korea	12.1 million	11.1 million	▲ 9.3	▲ 13.7
5	 Singapore	—	11.0 million	—	▼ 6.8
6	 Japan	10.3 million	8.3 million	▲ 24.0	▲ 34.4
7	 Indonesia	8.8 million	8.0 million	▲ 9.4	▲ 5.2
8	 Taiwan	8.0 million	7.3 million	▲ 9.6	▲ 20.1
9	 Vietnam	7.5 million	6.8 million	▲ 10.6	▲ 9.5
10	 India	6.8 million	6.5 million	▲ 4.1	▼ 4.3



ประเทศที่มีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ไปเยี่ยมชมมากที่สุด พ.ศ. 2556

Rank \blacklozenge	Country \blacklozenge	UNWTO Region ^[10] \blacklozenge	International tourism receipts (2013) ^[4] \blacklozenge	International tourism receipts (2012) ^[11] \blacklozenge	Change (2012 to 2013) (%) \blacklozenge	Change (2011 to 2012) (%) \blacklozenge
1	United States	North America	\$139.6 billion	\$126.2 billion	▲ 10.6	▲ 9.2
2	Spain	Europe	\$60.4 billion	\$56.3 billion	▲ 7.4	▼ 6.3
3	France	Europe	\$56.1 billion	\$53.6 billion	▲ 4.8	▼ 2.2
4	China	Asia	\$51.7 billion	\$50.0 billion	▲ 3.3	▲ 3.2
—	Macau, China	Asia	\$51.6 billion	\$43.7 billion	▲ 18.1	▲ 13.7
5	Italy	Europe	\$43.9 billion	\$41.2 billion	▲ 6.6	▼ 4.2
6	Thailand	Asia	\$42.1 billion	\$33.8 billion	▲ 24.4	▲ 24.4
7	Germany	Europe	\$41.2 billion	\$38.1 billion	▲ 8.1	▼ 1.9
8	United Kingdom	Europe	\$40.6 billion	\$36.2 billion	▲ 12.1	▲ 3.3
—	Hong Kong, China	Asia	\$38.9 billion	\$33.1 billion	▲ 17.7	▲ 16.2
9	Australia	Oceania	\$30.9 billion	\$31.7 billion	▼ 2.8	▲ 4.5
10	Turkey	Europe	\$27.9 billion	\$25.3 billion	▲ 6.8	▲ 2.4



ดัชนีศักยภาพในการแข่งขันด้านการเดินทางและ ท่องเที่ยวของ ASEAN พ.ศ. 2556

ประเทศ	อันดับ ในภูมิภาค*	อันดับ ของโลก	คะแนน (เต็ม 7.00)
1. สิงคโปร์	1	10	5.23
2. มาเลเซีย	8	34	4.70
3. ไทย	9	43	4.47
4. อินโดนีเซีย	12	70	4.03
5. บรูไน	13	72	4.01
6. เวียดนาม	16	80	3.95
7. ฟิลิปปินส์	17	82	3.93
8. เขมร	20	106	3.56
9. ลาว**	-	-	-
10. เมียนมา**	-	-	-

*ภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก **ไม่ได้รับการสำรวจ



คู่มือแนวทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว





วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ให้แก่ผู้รับผิดชอบพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่กรมการท่องเที่ยวได้ให้การสนับสนุนงบประมาณพัฒนาด้านต่างๆ
2. เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ตามประเภทแหล่งท่องเที่ยวให้แก่ผู้รับผิดชอบในแหล่งท่องเที่ยว ให้เกิดแนวคิดในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อสร้างกรอบแนวทางการบริหารจัดการ และเผยแพร่แนวทางดังกล่าวให้แก่ผู้รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวในอนาคต

กระบวนการศึกษา



การวิจัยเชิงคุณภาพ
แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับ
งบประมาณสนับสนุนจาก
กรมการท่องเที่ยว



การประชุมระดมสมอง
เพื่อจัดทำร่างแนวทาง
การบริหารจัดการแหล่ง
ท่องเที่ยว 3 ประเภทละ
2 แห่ง รวม 6 แห่ง



การประชุมรับฟัง
ความคิดเห็น ร่างเอกสาร
เผยแพร่เพื่อใช้เป็น
แนวทางการบริหาร
จัดการแหล่งท่องเที่ยว

โครงการส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว



การประชุมระดมสมอง ณ แหล่งท่องเที่ยว

ประเภท	ชื่อแหล่งท่องเที่ยว	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1.แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	-อุทยานแห่งชาติป่าหินงาม จังหวัดชัยภูมิ -อุทยานแห่งชาติคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร	-อุทยานแห่งชาติป่าหินงาม -อุทยานแห่งชาติคลองลาน
2.แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์	-พระราชานุสาวรีย์สมเด็จพระนเรศวรมหาราช จังหวัดกาญจนบุรี -หมู่บ้านโปรตุเกส อุทยานประวัติศาสตร์ จังหวัดอยุธยา	-เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ -สำนักงานศิลปากรที่ 3
3.แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	-ตลาดหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ -วัดพระพุทธบาทชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์	-เทศบาลตำบลหล่มเก่า -เทศบาลตำบลชนแดน

* แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากกรมการท่องเที่ยว



คู่มือแนวทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว



บทที่ 1

ความสำคัญของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

บทที่ 2

การบริหารจัดการการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วม

บทที่ 3

การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

บทที่ 4

การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

บทที่ 5

การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม



บทที่ 1

ความสำคัญของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว





ความหมายของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว



เศรษฐกิจ
การเมือง



สิ่งแวดล้อม
สังคม



การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง การสร้างความสมดุลระหว่างใช้ประโยชน์ทางธุรกิจ การจัดสร้าง พัฒนาปรับปรุง และการอนุรักษ์ทรัพยากรของแหล่งท่องเที่ยว ด้วยการมีระบบการบริหารจัดการที่ดีทั้งด้านแผนงาน แผนการเงิน และแผนบุคลากร เพื่อใช้เป็นกลไกในการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและการบริการด้านการท่องเที่ยว การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้ทางการท่องเที่ยว การรักษาความปลอดภัยหรือการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว หรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ไม่ว่าจะโดยตรงหรือทางอ้อม และสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ในระยะยาว

ความสำคัญของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว





ผลดีของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

1

แหล่งท่องเที่ยวที่มีกระบวนการบริหารจัดการที่ดี จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2

การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวจะช่วยทำให้สมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดจิตสำนึกและความตั้งใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน

3

การบริหารจัดการเป็นการกำหนดขอบเขตการทำงานและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

4

การบริหารจัดการเป็นตัวช่วยให้เกิดการร่วมกันแสวงหาวิธีการที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน



ผลลัพธ์ของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว





การปรับเปลี่ยนมุมมองด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยว

นโยบาย/เป้าหมายระยะสั้นและเปลี่ยนตามผู้บริหาร

นโยบาย/เป้าหมายระยะยาวและยั่งยืน

ให้ความสำคัญกับการเติบโตทางเศรษฐกิจ

คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม

เน้นเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยว

เน้นนักท่องเที่ยวคุณภาพและกำหนดจำนวนที่เหมาะสม

ดำเนินการโดยควบคุมธรรมชาติ

การอยู่ร่วมกับธรรมชาติ

เน้นความเจริญทางวัตถุ

เน้นความสุขของสังคมและความยั่งยืนของทรัพยากร

สิ่งแวดล้อมธรรมชาติเป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจ

สิ่งแวดล้อมธรรมชาติเป็นสิ่งมีคุณค่าควรรักษาและอนุรักษ์ไว้

ใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง

ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรู้คุณค่า

ใช้เทคโนโลยีและวิชาการสมัยใหม่

ใช้ภูมิปัญญาพื้นบ้านและเทคโนโลยีขนาดกลาง

เน้นการบริโภคนิยม

สนองความต้องการพื้นฐานของคนส่วนใหญ่

กลไกการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย



DMO เป็นเฟืองจักรที่ 3 ช่วยเชื่อมระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน



บทที่ 2

การบริหารจัดการการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วม





คณะกรรมการแหล่งท่องเที่ยว

(Destination Management Organization – DMO)



คณะกรรมการแหล่งท่องเที่ยว (Destination Management Organization - DMO) ทำหน้าที่เป็นผู้นำและผู้ประสานงาน ในการนำองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมด เช่น สิ่งดึงดูดใจ สิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ฯลฯ นำไปสู่การจัดทำแผนเพื่อดึงดูดกลุ่มนักท่องเที่ยวเข้ามายังแหล่งท่องเที่ยว และสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น การกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ ฯลฯ โดยมีจุดประสงค์คือการส่งมอบประสบการณ์การท่องเที่ยวที่เหนือความคาดหมายให้กับนักท่องเที่ยวทุกคน ทั้งนี้โครงสร้างของคณะกรรมการแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกันตามลักษณะ หน้าที่การทำงาน และขนาด ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นองค์กรเดี่ยวที่ดำเนินการเอง หรืออาจจะเป็นหลายองค์กร เช่น หน่วยงานภาคเอกชนในท้องถิ่นที่มาร่วมกับชุมชน ภาคประชาชน ภาครัฐ ในท้องถิ่นหรือในส่วนกลาง เป็นต้น



คณะกรรมการแหล่งท่องเที่ยว

(Destination Management Organization – DMO)



ภาครัฐในพื้นที่

- สำนักงานบริหารพื้นที่อนุรักษ์
- สำนักงานศิลปากร
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. อบต. เทศบาล)
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด
- สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด
- สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด
- สำนักงานเกษตรจังหวัด
- ฯลฯ

ภาครัฐในส่วนกลาง

องค์กรระหว่างประเทศ (ถ้ามี)



ภาคเอกชน

- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- สมาพันธ์สมาคมฯ
- บริษัทนำเที่ยว
- มัคคุเทศก์
- โรงแรม ที่พัก อาหาร เครื่องดื่ม
- รถบริการ
- ฯลฯ

ภาคประชาชน

- วิสาหกิจชุมชน
- ประชาชนในพื้นที่
- นักท่องเที่ยว
- ฯลฯ

NGOs (ถ้ามี)



บทบาทของคณะกรรมการแหล่งท่องเที่ยว (DMO)*

แนวทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว
สิ่งดึงดูดใจ สิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว
การตลาด การรักษาความปลอดภัย

คณะกรรมการแหล่งท่องเที่ยว (DMO)
เป็นผู้นำและประสานงาน

แผนบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว (DMP)

การตลาด
ดึงดูดให้กลุ่มเป้าหมายเข้ามาท่องเที่ยว

ส่งมอบประสบการณ์การท่องเที่ยว
ที่เหนือความคาดหมายของนักท่องเที่ยว

สร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
นโยบาย แผนงาน ลงทะเบียน กฎระเบียบ ค่าธรรมเนียม
 ฯลฯ



แนวทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว



1) ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน



2) ร่วมกันปฏิบัติตามแผน



3) ร่วมกันบูรณาการ การใช้ประโยชน์



4) ร่วมติดตามและประเมินผล



5) ร่วมกันบำรุงรักษา



ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)



ความสำคัญของแผนบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Destination Management Plan - DMP)

1. **เสริมสร้างความร่วมมือของทุกภาคส่วน** : คุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจะได้รับจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มอาสาสมัคร โดยมีความร่วมมือร่วมใจกัน เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ
2. **สร้างความตระหนัก ความเข้มแข็ง และการประสานความร่วมมือของหน่วยงานที่หลากหลาย** : การสนับสนุนนักท่องเที่ยว ไม่เฉพาะการประชาสัมพันธ์ แต่ควรครอบคลุมกิจกรรมที่หลากหลายที่เสริมสร้างประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยว และผลในเชิงธุรกิจ
3. **การบริหารและการเฝ้าระวังผลกระทบ** : การท่องเที่ยวมีผลกระทบทั้งต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งการบริหารจัดการที่ดี จะช่วยลดผลกระทบดังกล่าว
4. **การลำดับความสำคัญในการจัดสรรทรัพยากร** : ประโยชน์ที่สำคัญที่สุดในการมีแผนคือการระบุความต้องการ และลำดับความสำคัญได้อย่างชัดเจน เพื่อจะจัดการแผนเงินและแผนคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. **งบประมาณการสนับสนุน** : การจัดทำแผนการวิจัย การระดมสมอง และนำเสนอแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนจะช่วยทำให้การของงบประมาณสนับสนุนประสบความสำเร็จ

ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)

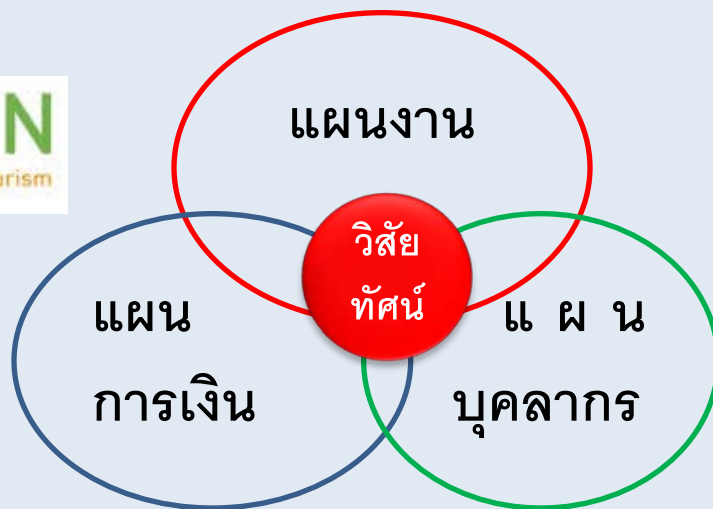
การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Destination Management)





ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)

แผนบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Destination Management Plan – DMP)



คณะบริหารแหล่งท่องเที่ยว (DMO) ควรมีการจัดทำวิสัยทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยวร่วมกัน เพื่อให้สามารถบูรณาการในด้านการวางแผนงาน แผนการเงิน และแผนบุคลากร รวมถึงช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้มีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม

ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)



แผนบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Destination Management Plan – DMP)

การกำหนดวิสัยทัศน์แหล่งท่องเที่ยว ควรเริ่มจากคณะกรรมการแหล่งท่องเที่ยวร่วมกันวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก เพื่อทราบสถานะและบริบทต่างๆ ในปัจจุบันของแหล่งท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน ภายนอก

	ผลเชิงบวก	ผลเชิงลบ
ภายใน	<p><u>จุดแข็ง</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ทรัพยากรที่แหล่งท่องเที่ยวนำอยู่ ตราสัญลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว จุดแตกต่าง ตำแหน่งที่ตั้ง จุดอื่นๆ ที่เหนือกว่า 	<p><u>จุดอ่อน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> สิ่งที่แหล่งท่องเที่ยวยังขาดอยู่ จุดที่ยังด้อยคุณภาพ การใช้ทรัพยากร ปัญหาด้านโครงสร้างองค์กร จุดอื่นๆ ที่ด้อยกว่า
ภายนอก	<p><u>โอกาส</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ขนาดตลาดหรือกลุ่มเป้าหมาย แนวโน้มทางการตลาด/ความนิยม นโยบายสนับสนุน ทรัพยากรภายนอกที่มีอยู่ นวัตกรรม 	<p><u>อุปสรรค</u></p> <ul style="list-style-type: none"> เศรษฐกิจ และความไม่มั่นคงทางการเมือง ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ขาดนโยบายสนับสนุน ขาดการร่วมมือ คู่แข่งที่มีความแข็งแกร่งมาก



ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)

แผนบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Destination Management Plan - DMP)

วิสัยทัศน์ด้านการท่องเที่ยว

- เป้าหมายสูงสุดหรือเป็นสิ่งที่แหล่งท่องเที่ยวปรารถนาจะเป็น
- ต้องการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้นในอนาคต
- รวมถึงประโยชน์ที่ต้องการจะได้รับจากการท่องเที่ยว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม การมีส่วนร่วม ของชุมชน
- นักท่องเที่ยวเป้าหมาย กิจกรรม สินค้า และบริการที่สำคัญ
- เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวเป้าหมาย



ตัวอย่าง

- เจ้าหญิงแห่งดอกไม้ เจ้าชายแห่งหินผา
- เป็นอุทยานสีเขียวต้นแบบและแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ดีที่สุดในประเทศภายใน พ.ศ. 2559
- เป็นศูนย์รวมจิตใจของคนไทยทั้งชาติ และแหล่งเผยแพร่พระเกียรติคุณของสมเด็จพระนเรศวรมหาราชสู่สากล
- เป็นแหล่งเรียนรู้ประวัติศาสตร์ความสัมพันธ์ระหว่างโปรตุเกสกับอยุธยาที่สมบูรณ์ที่สุดในประเทศไทย
- เป็นแหล่งเรียนรู้วัฒนธรรมไทหล่มที่สมบูรณ์ที่สุดในประเทศ และเป็นเมืองนำอยู่ ประชาชนมีความสุขท่ามกลางธรรมชาติที่สมบูรณ์



ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)

แผนบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Destination Management Plan - DMP)

แผนงาน

- กำหนดนโยบาย แนวทางปฏิบัติ มาตรการ แผนการใช้ทรัพยากร และบุคลากร ให้มีขั้นตอนการดำเนินงานที่สอดคล้องสัมพันธ์กัน
- สอดรับกับเงื่อนไขทางภูมิศาสตร์ วัฒนธรรม เศรษฐกิจ ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ
- อาจจะทำแผนหลายระดับ เช่น แผนแม่บท (Master Plan) แผนยุทธศาสตร์ (Strategy Plan) แผนปฏิบัติการประจำปี (Annual Plan) โครงการ (Project) กิจกรรม (Activity) เป็นต้น



แหล่งท่องเที่ยวอาจจัดทำแผนด้านการท่องเที่ยว อาทิ

- แผนแม่บทการบริหารและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
- แผนการบริหารจัดการพื้นที่อย่างเป็นระบบ
- แผนป้องกันผลกระทบต่อพื้นที่เปราะบาง
- แผนการตลาด โฆษณา ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว
- แผนการสร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ผู้ประกอบการ ชุมชน และนักท่องเที่ยว
- ฯลฯ

ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)

แผนบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Destination Management Plan - DMP)

แผนการเงิน

- เป็นเส้นเลือดใหญ่ที่มาหล่อเลี้ยงองค์กรให้อยู่รอด และอยู่ได้อย่างยั่งยืน
- เงินได้จากแหล่งต่างๆ
- สอดคล้องกับแผนงาน และแผนบุคลากร
- ควรครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา
- ควรส่งเสริมให้ชุมชนมีรายได้จากการท่องเที่ยว สร้างงาน และช่วยในการกระจายรายได้



ค่าใช้จ่ายของแหล่งท่องเที่ยว

- ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร (เงินเดือน สวัสดิการ)
- ค่าใช้จ่ายด้านการดำเนินงาน (ค่าสาธารณูปโภค / ค่าวัสดุ/ ครุภัณฑ์)
- ค่าใช้จ่ายด้านการลงทุน
- ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบำรุงรักษาแหล่งท่องเที่ยวและ สิ่งอำนวยความสะดวก
- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ

แหล่งเงินทุนของแหล่งท่องเที่ยว

ภาครัฐ	ภาคเอกชน
<ul style="list-style-type: none"> • เงินงบประมาณแผ่นดิน • เงินนอกงบประมาณ 	<ul style="list-style-type: none"> • การประกอบธุรกิจ • การลงทุน • การกู้ยืมจากสถาบันการเงิน



ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)

แผนบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Destination Management Plan - DMP)

แผนบุคลากร

- ควรให้ความสำคัญกับการบริหารและการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
- บุคลากรที่ดี สามารถสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวผู้มาเยือน ได้ตลอดวงจรของการท่องเที่ยว ตั้งแต่การตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยว การจองการท่องเที่ยว การต้อนรับ การให้บริการ การให้ความรู้ และการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ เป็นต้น



ตัวอย่างแผนด้านบุคลากร

- แผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคลของแหล่งท่องเที่ยว
- แผนการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยว
- แผนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
- แผนการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวให้กับผู้ประกอบการและชุมชน
- ฯลฯ





ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)

องค์ประกอบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว





ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)

องค์ประกอบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

1. สิ่งดึงดูดใจ

- คุณค่า คุณลักษณะสำคัญ ซึ่งทำให้แหล่งท่องเที่ยวนั้นมี
ความโดดเด่นแตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ
- เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีความน่าสนใจ
หรือมีชื่อเสียง
- สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมได้



สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว

- แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เช่น การอนุรักษ์ ความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ
ความหลากหลายของระบบนิเวศ การถ่ายทอดองค์ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ฯลฯ
- แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เช่น ความสำคัญทางประวัติศาสตร์ ความสวยงาม
ด้านศิลปกรรมหรือสถาปัตยกรรม การถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องความเป็นมาของ
แหล่งประวัติศาสตร์แก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น
- แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เช่น ความสำคัญหรือกิจกรรมทางวัฒนธรรม
ความเป็นเอกลักษณ์ การถ่ายทอดองค์ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น



ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)

องค์ประกอบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

2. สิ่งอำนวยความสะดวก

- การอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ที่จัดให้กับนักท่องเที่ยว
- ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน
- สร้างบรรยากาศให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ

สิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่

- ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว
- ที่พัก บริเวณทางเดินท์ และสถานที่นั่งทานอาหาร
- ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
- ห้องสุขาและหรือห้องอาบน้ำ
- การบริการสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
- การสื่อสาร โทรศัพท์ และหรืออินเทอร์เน็ต
- ฯลฯ





ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)

องค์ประกอบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

3. การรักษาความปลอดภัย

- มาตรการด้านความปลอดภัย หรือระบบเตือนภัย
- นำมาตรการดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
- ป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ สุขภาพอนามัย หรือทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
- เป็นการส่งเสริมรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของแหล่งท่องเที่ยว



องค์ประกอบของการรักษาความปลอดภัย

- บุคลากรที่รับผิดชอบด้านการรักษาความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
- เครื่องมือป้องกันอุบัติเหตุและบรรเทาสาธารณภัย
- อุปกรณ์ปฐมพยาบาลและหรืออุปกรณ์กู้ชีพ
- อุปกรณ์การสื่อสาร
- ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด
- ป้ายเตือนให้ระวังอันตราย
- การซักซ้อมรองรับภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ





ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)

องค์ประกอบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

4. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว คือ วิธีการเดินทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว ครอบคลุมถึงเรื่อง เส้นทางคมนาคม ระยะทาง ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทั้งนี้คณะบริหารแหล่งท่องเที่ยว (DMO) ควรคำนึงถึง องค์ประกอบทั้ง

- เชิงปริมาณ ได้แก่ ความเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวในด้านจำนวนที่นั่งและ ความถี่ของยานพาหนะ และการบริการเสริมในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว
- เชิงคุณภาพ ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเดินทาง การกำหนดราคาค่าบริการที่เป็นธรรมเหมาะสม และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เป็นต้น



ความสะดวกในการเข้าถึง	ความปลอดภัยในการเข้าถึง
ยานพาหนะสาธารณะทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ	การรักษาความปลอดภัยตลอดเส้นทาง การเดินทาง
เส้นทางคมนาคม	จุดพักรถ
ป้าย/ไฟนำทางสู่แหล่งท่องเที่ยว	ฯลฯ



ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)

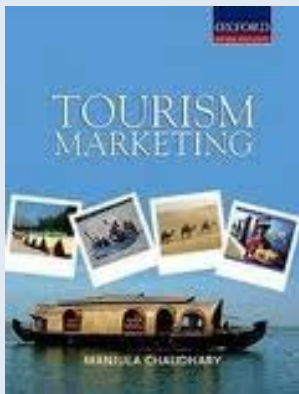
องค์ประกอบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

5. การตลาด

- ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายรู้จักและตัดสินใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว
- อาจใช้กลยุทธ์เป็นผู้นำด้านราคา กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง หรือกลยุทธ์มุ่งเน้นเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- เพื่อส่งมอบประสบการณ์การท่องเที่ยวที่น่าประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว

ครอบคลุมถึง

- การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ป้ายโฆษณา นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เอกสารเผยแพร่ เป็นต้น
- การจัดทำเว็บไซต์และส่งเสริมการตลาดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์





ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)

องค์ประกอบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

6. นักท่องเที่ยว

- บุคคลทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ
- เดินทางจากท้องถิ่นเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตน ไปยังท้องถิ่นเป็นการชั่วคราว
- ด้วยความสมัครใจ และมีค่าใช้จ่ายหรือหารายได้
- รวมถึง กลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมาย และมาตรการในการ กำหนดจำนวน และควบคุมพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว



ครอบคลุมถึง

- นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย
- จำนวนนักท่องเที่ยวที่แหล่งท่องเที่ยวสามารถรองรับได้
- การบริหารจัดการนักท่องเที่ยวให้มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์
- การจัดเก็บสถิติในด้านจำนวน ความคิดเห็น และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
- ควรคำนึงถึง การวิเคราะห์ขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว (Carrying Capacity) เพื่อสร้างความประทับใจในการท่องเที่ยวและการรักษาอนุรักษ์ซึ่งทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



ขั้นตอนที่ 1 ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน (DMP)

องค์ประกอบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

6. นักท่องเที่ยว

2) ปริมาณนักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยต่อเดือน (5 คะแนน)

คำอธิบาย พิจารณาจากปริมาณนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติโดยเฉลี่ยต่อเดือนตลอดปี

- | | |
|---|--|
| 0 | จำนวนนักท่องเที่ยวเฉลี่ยน้อยกว่า 1,000 คนต่อเดือน |
| 1 | จำนวนนักท่องเที่ยวเฉลี่ย 1,000-1,999 คนต่อเดือน |
| 2 | จำนวนนักท่องเที่ยวเฉลี่ย 2,000-2,999 คนต่อเดือน |
| 3 | จำนวนนักท่องเที่ยวเฉลี่ย 3,000-3,999 คนต่อเดือน |
| 4 | จำนวนนักท่องเที่ยวเฉลี่ย 4,000-4,999 คนต่อเดือน |
| 5 | จำนวนนักท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 5,000 คนขึ้นไป |

ที่มา: แบบประเมินตนเอง(Self Assessment) เพื่อขอการรับรองมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 2 ร่วมกันปฏิบัติตามแผน



สมาชิกของคณะบริหารแหล่งท่องเที่ยวต้องร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแผนที่วางไว้ร่วมกัน ประกอบด้วย

หน่วยงานระดับท้องถิ่น	ความรับผิดชอบ
คณะบริหารแหล่งท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none"> การรับผิดชอบต่อภาพรวมทั้งหมดของแผนบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาองค์ประกอบการท่องเที่ยวในทุกๆ ด้าน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	<ul style="list-style-type: none"> แผนบริหารท้องถิ่น ทั้งการวางแผนเรื่องสาธารณูปโภค การขนส่ง สุขอนามัยและความปลอดภัย เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ การบำบัดน้ำเสีย ฯลฯ ศิลปะ วัฒนธรรม กิจกรรมนันทนาการ และบริการเชิงข้อมูลข่าวสาร การเข้าถึง การนำทาง การร่วมกับแหล่งท่องเที่ยวในการประชาสัมพันธ์
หน่วยงานด้านการป้องกันพื้นที่หวงห้าม เช่น อุทยาน ตำรวจ ทหาร อาสาสมัคร	<ul style="list-style-type: none"> การรักษาไว้ซึ่งความเป็นธรรมชาติ / พื้นที่อนุรักษ์ กฎระเบียบสำหรับนักท่องเที่ยว การอยู่ร่วมกันอย่างผาสุกในท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 2 ร่วมกันปฏิบัติตามแผน



หน่วยงานระดับท้องถิ่น	ความรับผิดชอบ
ภาคเอกชนท้องถิ่น เช่น ร้านอาหาร โรงแรมที่พัก บริษัทนำเที่ยว	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาคุณภาพทั้งสินค้า/บริการ ผู้นำท่องเที่ยว • จัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวอย่างดีที่สุด • การจ้างงานและรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ • การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ • การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว โดยเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยว • การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
ประชาชนในพื้นที่	<ul style="list-style-type: none"> • มีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดเห็น • ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาพื้นที่ • ร่วมกันบำรุงรักษาพื้นที่



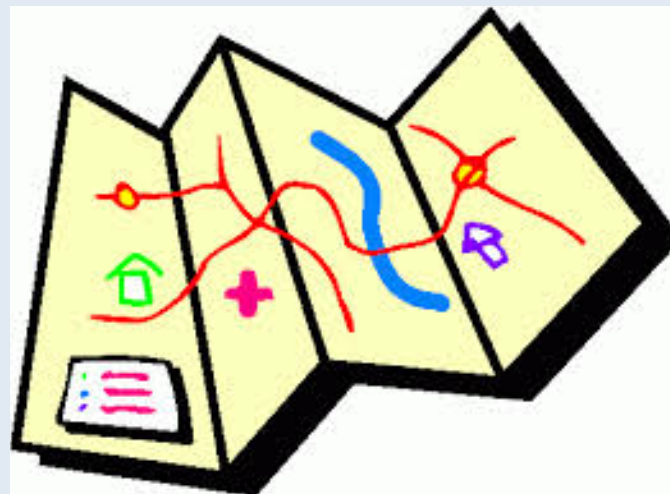
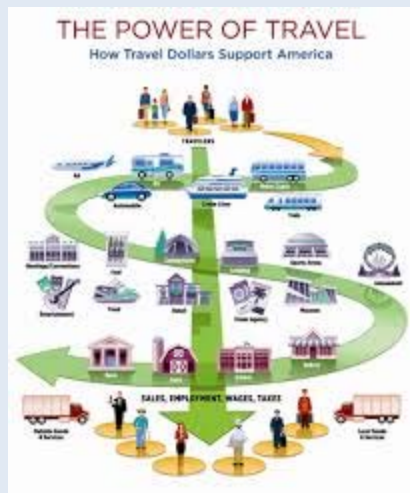


ขั้นตอนที่ 3 ร่วมกันใช้ประโยชน์ทรัพยากร



ผู้ที่เป็นเจ้าของหรือหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบดูแลแหล่งท่องเที่ยว ชุมชน ประชาชนในท้องถิ่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรบูรณาการ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากร แหล่งท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ด้วยความตระหนักห่วงแหน และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้น คณะบริหารแหล่งท่องเที่ยว (DMO) จึงต้องแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน อย่างยุติธรรมและ ทั่วถึง เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ อันจะกระตุ้นให้กิจกรรม การท่องเที่ยวในท้องถิ่นดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืน



ขั้นตอนที่ 4 ร่วมติดตามและประเมินผล



การติดตามและประเมินผล เป็นการตรวจสอบและควบคุมให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้หากพบปัญหาหรืออุปสรรคก็สามารถแก้ไขได้ทันท่วงที ซึ่งทำให้พบบทเรียนหรือวิธีการใหม่ๆ สำหรับใช้ประกอบการวางแผนหรือเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไปได้

1

กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตาม

2

กำหนดให้มีการรายงานเป็นระยะๆ เช่น ทุกเดือน/ไตรมาส/ทุก 6 เดือน

3

ตรวจสอบว่าได้มีการปฏิบัติงานตามแผนหรือไม่ อย่างไร

4

สรุปปัญหา อุปสรรค ข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน (ถ้ามี)

5

หาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน และไปปฏิบัติเพื่อให้ดำเนินการต่อไปได้

ขั้นตอนที่ 5 ร่วมบำรุงรักษาแหล่งท่องเที่ยว



เมื่อมีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการท่องเที่ยวแล้ว คณะบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวจะต้องร่วมกันบำรุงรักษาร่วมกับผู้ที่เป็นเจ้าของหรือหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบดูแลแหล่งท่องเที่ยว ประชาชนในท้องถิ่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้คงอยู่ในสภาพสมบูรณ์ สามารถรองรับนักท่องเที่ยวและเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้ต่อไป โดยมีแนวทาง ดังนี้

1 ควรร่วมมือกันวางแผนในการดำเนินการป้องกัน สงวน รักษาและอนุรักษ์ไว้ซึ่งสภาพที่ดี ทรงคุณค่าความสำคัญ ของแหล่งท่องเที่ยวอย่างจริงจัง

2 เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าไปใช้ประโยชน์ให้เกิดความตระหนักถึงคุณค่าความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยว

3 ควรให้มีการจัดตั้งเครือข่ายท้องถิ่น เพื่อช่วยในการติดตาม ตรวจสอบ และร่วมกันสอดส่องดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว



บทที่ 3

การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ





ความหมายของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะทางธรรมชาติที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น โดยอาจมีเรื่องราวทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศเข้าไปเกี่ยวข้อง โดยการจัดการการท่องเที่ยวในแหล่งนั้นจะต้องมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง มีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศนั้น มีการจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546)

- การท่องเที่ยวที่คำนึงถึงธรรมชาติ
- มีการให้ความรู้และการสื่อความหมาย
- เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มเล็ก
- ลดผลกระทบที่เกิดขึ้นกับธรรมชาติ
- ก่อประโยชน์แก่ท้องถิ่น
- กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์

ที่มา : องค์การการท่องเที่ยวโลก, 2545





การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การตรวจสอบองค์ประกอบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว	มี/ ไม่มี	พัฒนา/ ปรับปรุง
1. วิสัยทัศน์ เป้าหมายของแหล่งท่องเที่ยว		
2. แผนงานด้านการบริหารและการพัฒนาท่องเที่ยว		
3. แผนการเงินด้านการท่องเที่ยว		
4. แผนบุคลากรด้านการท่องเที่ยว		
5. สิ่งดึงดูดใจ		
5.1 ความอุดมสมบูรณ์หรือความหลากหลายของระบบนิเวศในแหล่งธรรมชาติ		
5.2 โอกาสในการเป็นแหล่งดูสัตว์หรือพันธุ์พืชประจำถิ่น		
5.3 การได้รับรางวัล ใบรับรอง หรือใบประกาศเกียรติคุณ		
5.4 การให้ความรู้ถึงคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและ การอนุรักษ์กับผู้นำเที่ยว นักท่องเที่ยว และชุมชนที่อยู่โดยรอบ		
5.5 บุคลากรที่มีความรู้เรื่องระบบนิเวศและการอนุรักษ์ให้บริการด้านความรู้แก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และชุมชน		
6. สิ่งอำนวยความสะดวก		
7. การรักษาความปลอดภัย		
8. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว		
9. การตลาด โฆษณา ประชาสัมพันธ์		
10. นักท่องเที่ยว		



การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

1. สิ่งดึงดูดใจ

- การอนุรักษ์ธรรมชาติ
- แหล่งเรียนรู้ทางธรรมชาติและระบบนิเวศ
- การถ่ายทอดองค์ความรู้ทางธรรมชาติและระบบนิเวศแก่นักท่องเที่ยว

2. สิ่งอำนวยความสะดวก

- ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว
- ไฟฟ้า น้ำประปา
- โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต
- บ้านพัก ลานกางเต็นท์
- ห้องอาบน้ำและสุขา
- ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
- ระบบกำจัดขยะและน้ำเสีย

3. นักท่องเที่ยว

- การกำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวที่เหมาะสม
- การให้ความรู้หรือกำกับดูแลนักท่องเที่ยว





การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

4. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

- รถขนส่งสาธารณะ อาทิ รถโดยสารประจำทาง รถตู้ร่วมบริการ สามล้อ เป็นต้น
- ป้ายบอกเส้นทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว
- พาหนะบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว เช่น รถราง จักรยาน เสลี่ยง

5. การรักษาความปลอดภัย

- เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
- ระบบรักษาความปลอดภัย เช่น สัญญาณเตือนภัย กล้องวงจรปิด ฯลฯ
- อุปกรณ์ปฐมพยาบาลและเคลื่อนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉิน
- ป้ายเตือนจุดอันตราย

6. การตลาด

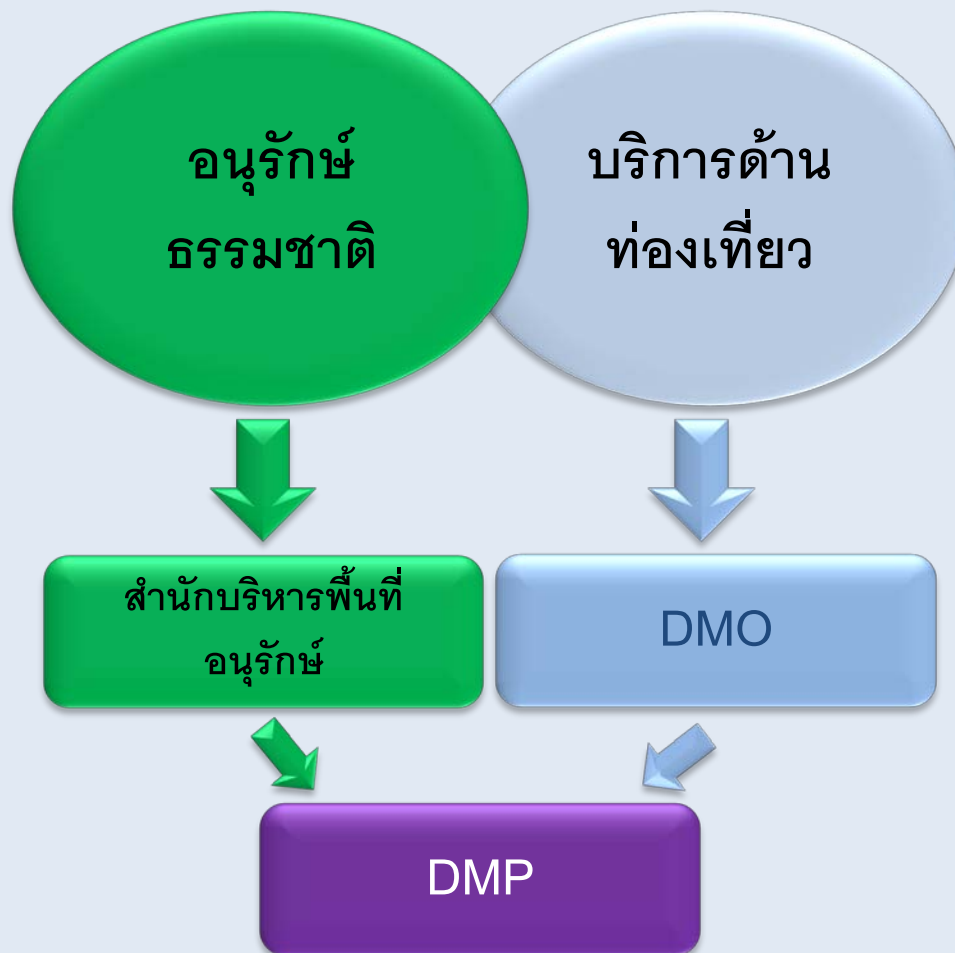
- โฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ป้ายโฆษณา นิตยสาร หนังสือพิมพ์
- ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว
- เว็บไซต์ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ อาทิ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ไลน์ เป็นต้น





การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

โครงสร้างระบบ





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ

1. จัดให้มีเครื่องหมายแสดงแนวเขตที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ

2. เพิ่มประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ในการดูแลแหล่งท่องเที่ยว ให้มีประสิทธิภาพ เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะ ฯลฯ



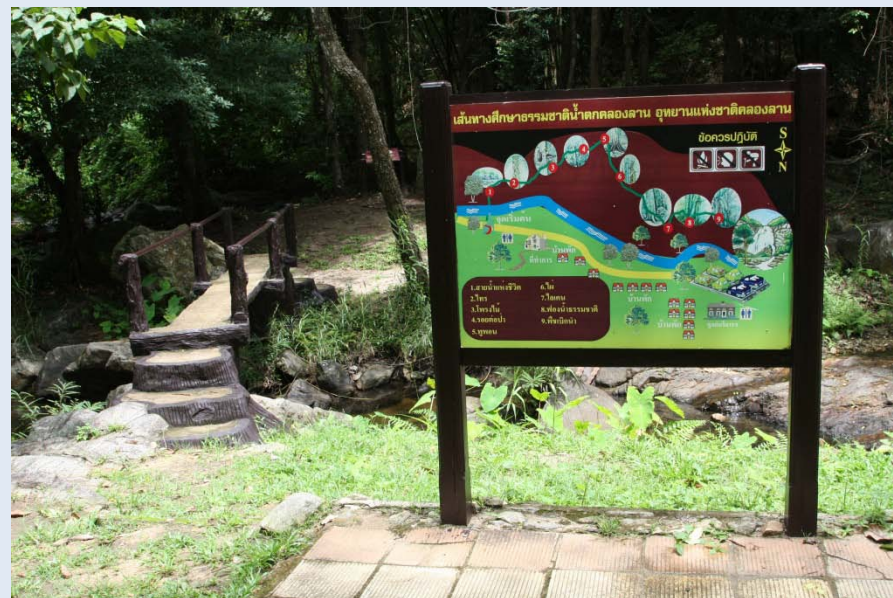
ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ

3. ส่งเสริมให้มีกิจกรรม การศึกษา ค้นคว้า วิจัย ในวิชาสาขาต่างๆ
เช่น พฤษศาสตร์ นิเวศวิทยา ธรณีวิทยา ฯลฯ



ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ

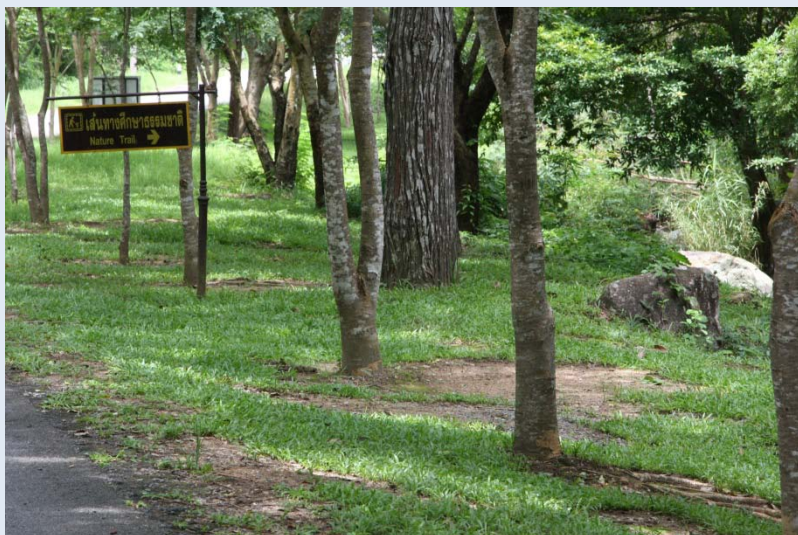
4. จัดทำกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ธรรมชาติและพืชพรรณไม้ต่างๆ





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ

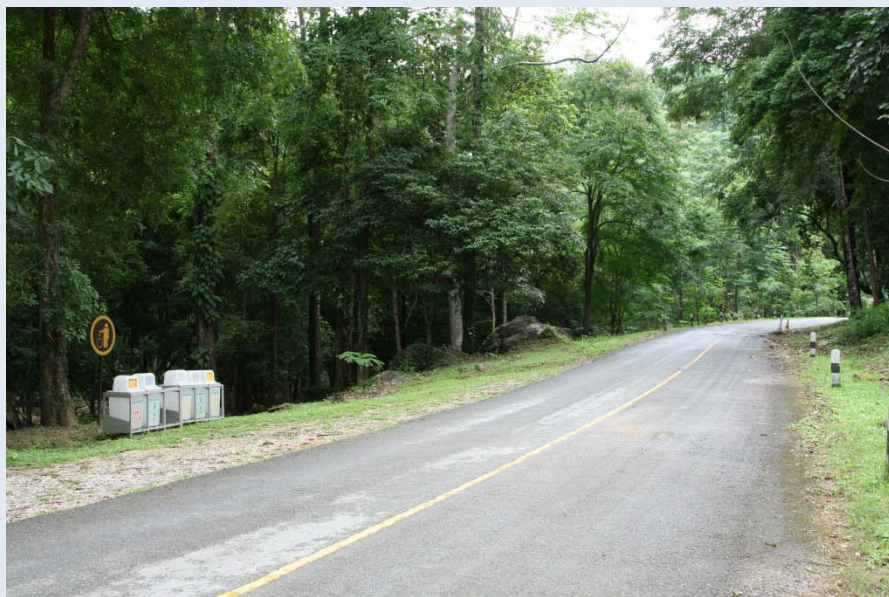
5. พัฒนาเส้นทางเดินเท้า พร้อมติดตั้งป้ายสื่อความหมายในจุดที่เหมาะสม





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ

- พัฒนาถนน พื้นที่จอดรถพร้อมจัดสร้างลานจอดรถ ให้เพียงพอแก่นักท่องเที่ยว





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ

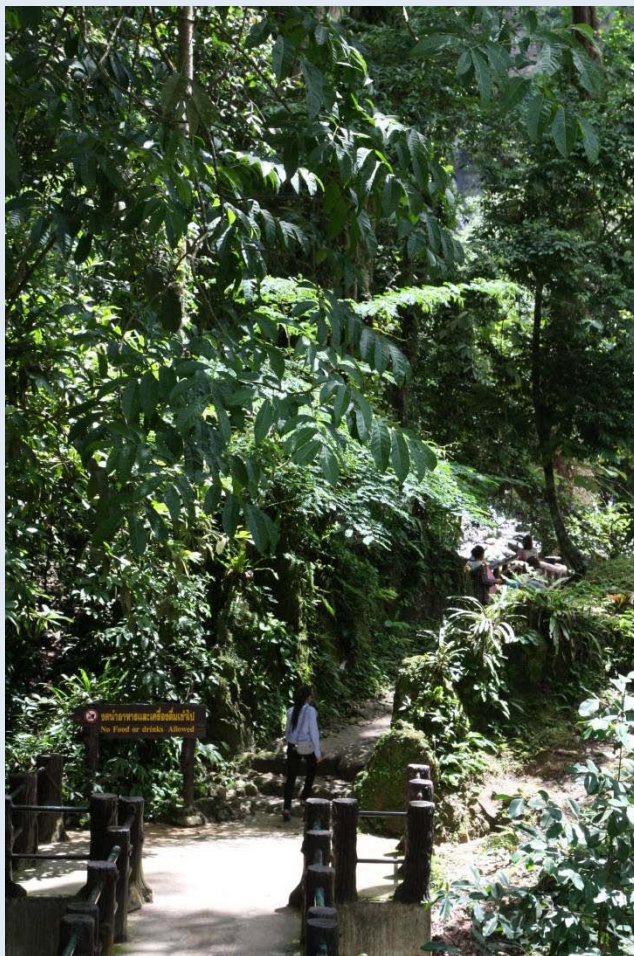
7. จัดสร้างบ้านพักและที่กางเต็นท์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว
พร้อมห้องน้ำ-ห้องสุขาที่มีการออกแบบและวางผังตามกฎหมาย ระเบียบ





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ

8. จัดสร้างและปรับปรุงทางเดินธรรมชาติเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพพื้นที่





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ

- ปรับปรุงซ่อมแซมและบำรุงรักษาสิ่งก่อสร้าง ระบบสาธารณูปโภค ครุภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิม เพื่อการใช้ประโยชน์ที่ยาวนานที่สุด





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ

10. กำหนดให้มีโครงสร้างการบริหารและสายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ

11. จัดให้มีการประชุมหรืออบรมประชาชนที่อาศัยอยู่โดยรอบแหล่งท่องเที่ยว ให้เข้าใจ การดำเนินงาน และประโยชน์ของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อกระตุ้นให้เกิดความรัก ความร่วมมือกัน





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ

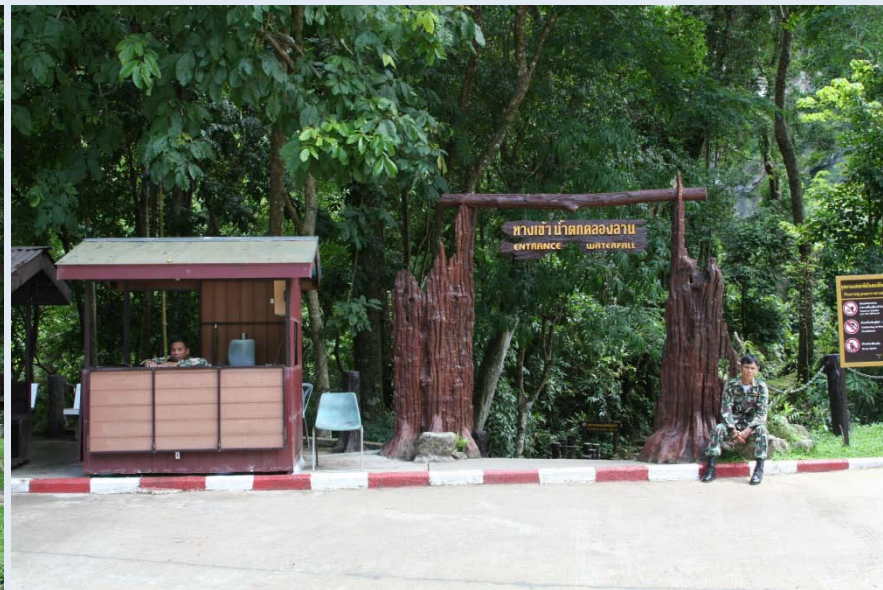
12. กำหนดแผนการปฏิบัติงานเพื่อฟื้นฟูสภาพธรรมชาติ





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ

13. พัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรด้านการดูแลและจัดการทรัพยากรธรรมชาติ





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ

14. ประชาสัมพันธ์กับชุมชนในพื้นที่และนักท่องเที่ยว ให้สร้างจิตสำนึกร่วมกัน
ในการดูแลรักษาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม





บทที่ 4

การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์





ความหมายของแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญและคุณค่าทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี และศาสนา รวมถึงสถานที่หรืออาคารสิ่งก่อสร้างที่มีอายุเก่าแก่หรือเคยมีเหตุการณ์สำคัญเกิดขึ้นในประวัติศาสตร์ เช่น โบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์ ชุมชนโบราณ กำแพงเมือง คูเมือง พิพิธภัณฑน์ วัด ศาสนสถาน และสิ่งก่อสร้างที่มีคุณค่าทางศิลปะและสถาปัตยกรรมตัวอย่างแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญของไทย ได้แก่ อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา พิพิธภัณฑน์สถานแห่งชาติ วัดพระศรีรัตนศาสดาราม ปราสาทหินพิมาย อนุสาวรีย์ชาวบ้านบางระจัน สะพานข้ามแม่น้ำแคว เป็นต้น





การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

การตรวจสอบองค์ประกอบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว	มี/ ไม่มี	พัฒนา/ ปรับปรุง
1. วิสัยทัศน์ เป้าหมายของแหล่งท่องเที่ยว		
2. แผนงานด้านการบริหารและการพัฒนาท่องเที่ยว		
3. แผนการเงินด้านการท่องเที่ยว		
4. แผนบุคลากรด้านการท่องเที่ยว		
5. สิ่งดึงดูดใจ		
5.1 ความเป็นเอกลักษณ์ทางกายภาพของแหล่งประวัติศาสตร์หรือโบราณคดี		
5.2 ความสมบูรณ์สวยงามทางสถาปัตยกรรมและศิลปกรรม		
5.3 การจัดการด้านการรักษาสภาพและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์		
5.4 การได้รับรางวัล ไบร่บรอง หรือใบประกาศเกียรติคุณ		
5.5 บุคลากรที่มีความรู้เรื่องประวัติศาสตร์ความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวให้บริการแก่นักท่องเที่ยว		
6. สิ่งอำนวยความสะดวก		
7. การรักษาความปลอดภัย		
8. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว		
9. การตลาด โฆษณา ประชาสัมพันธ์		
10. นักท่องเที่ยว		

การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

1. สิ่งดึงดูดใจ

- ความสำคัญทางประวัติศาสตร์
- การถ่ายทอดองค์ความรู้ทางประวัติศาสตร์แก่นักท่องเที่ยว

2. นักท่องเที่ยว

- การกำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวที่เหมาะสม
- การควบคุมพฤติกรรมท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยว

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

- ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว
- ไฟฟ้า น้ำประปา
- โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต
- สุขา
- ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
- ระบบกำจัดขยะและน้ำเสีย





การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

4. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

- รถขนส่งสาธารณะ อาทิ รถโดยสารประจำทาง รถตู้ร่วมบริการ สามล้อ เป็นต้น
- ป้ายบอกเส้นทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว
- พาหนะบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว เช่น รถราง จักรยาน สัตว์พาหนะ

5. การรักษาความปลอดภัย

- เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
- ระบบรักษาความปลอดภัย เช่น สัญญาณเตือนภัย กล้องวงจรปิด ฯลฯ



6. การตลาด

- โฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ป้ายโฆษณา นิตยสาร หนังสือพิมพ์
- ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว
- เว็บไซต์ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ อาทิ Facebook Twitter Line Instagram Google Earth เป็นต้น





การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

โครงสร้างระบบ





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

1) การบำรุงรักษาโบราณสถานขั้นพื้นฐาน โดยรัฐเป็นผู้ให้การสนับสนุน
กำกับดูแลให้คำแนะนำ

-การรักษาความสะอาด เช่น การถากถางวัชพืช และการกำจัดสิ่งกีดขวาง

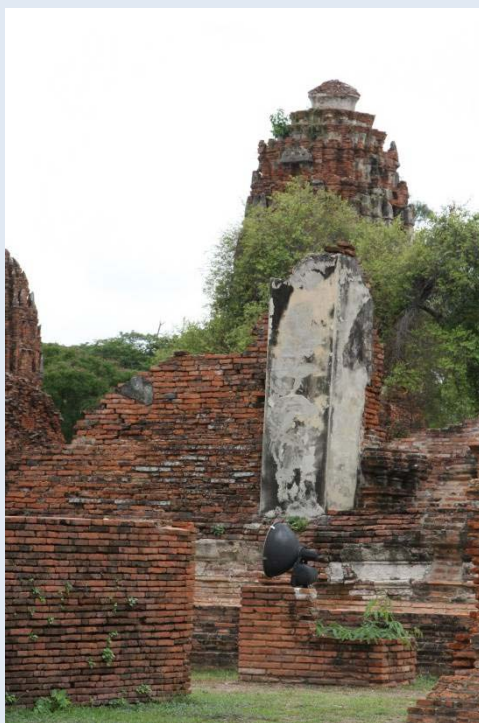




ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

1) การบำรุงรักษาโบราณสถานขั้นพื้นฐาน โดยรัฐเป็นผู้ให้การสนับสนุน
กำกับดูแลให้คำแนะนำ

-การปกป้องคุ้มครอง/รักษาความปลอดภัย เช่น ควรจัดให้มีเวรยาม เพื่อเฝ้าระวัง
ดูแลโบราณสถานและเขตพื้นที่





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

2) การให้บริการในพื้นที่โบราณสถาน

- การให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

2) การให้บริการในพื้นที่โบราณสถาน - การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

2) การให้บริการในพื้นที่โบราณสถาน

-การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

2) การให้บริการในพื้นที่โบราณสถาน

-การจัดกิจกรรมทางการศึกษาอื่นๆ





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

3) การบูรณะ บำรุงรักษาโบราณสถาน ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กรมศิลปากรกำหนด

- การซ่อมแซมเบื้องต้นตามรูปแบบ วัสดุ และวิธีการดั้งเดิม
- การค้ำยันโบราณสถาน
- การสงวนรักษา
- การเสริมความมั่นคงแข็งแรง
- การบูรณะ
- การปฏิสังขรณ์
- การประกอบคืนสภาพ
- การประยุกต์การใช้สอย





บทที่ 5

การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม





ความหมายของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทางศิลปะและขนบธรรมเนียมประเพณีที่ บรรพบุรุษได้สร้างสมและถ่ายทอดเป็นมรดกสืบทอดกันมา แหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้ประกอบด้วย งานประเพณี วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คน การแสดงศิลปวัฒนธรรม สินค้าพื้นเมือง การแต่งกายท้องถิ่น ภาษา ชนเผ่า เป็นต้น ตัวอย่างของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยในประเภทนี้ ได้แก่ ตลาดน้ำดำเนินสะดวก งานแสดงของช้างจังหวัดสุรินทร์ งานร่มบ่อสร้าง ประเพณีลอยกระทง ประเพณีสงกรานต์ เป็นต้น





การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

การตรวจสอบองค์ประกอบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว	มี/ ไม่มี	พัฒนา/ ปรับปรุง
1. วิสัยทัศน์ เป้าหมายของแหล่งท่องเที่ยว		
2. แผนงานด้านการบริหารและการพัฒนาท่องเที่ยว		
3. แผนการเงินด้านการท่องเที่ยว		
4. แผนบุคลากรด้านการท่องเที่ยว		
5. สิ่งดึงดูดใจ		
5.1 ความเป็นเอกลักษณ์ด้านวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และองค์ความรู้		
5.2 ความต่อเนื่องของการสืบสานวัฒนธรรม ประเพณี และเอกลักษณ์		
5.3 การสร้างความรู้และความเหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยว		
5.4 การได้รับรางวัล ใบรับรอง หรือใบประกาศเกียรติคุณ		
5.5 บุคลากรที่มีความรู้เรื่องด้านศิลปวัฒนธรรมหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นให้บริการแก่นักท่องเที่ยว		
6. สิ่งอำนวยความสะดวก		
7. การรักษาความปลอดภัย		
8. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว		
9. การตลาด โฆษณา ประชาสัมพันธ์		
10. นักท่องเที่ยว		



การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

1. สิ่งดึงดูดใจ

- ความสำคัญหรือกิจกรรมทางวัฒนธรรม
- การถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมแก่นักท่องเที่ยว

2. สิ่งอำนวยความสะดวก

- ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว
- ไฟฟ้า น้ำประปา
- ห้องอาบน้ำและสุขา
- ระบบกำจัดขยะและน้ำเสีย
- โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต
- โรงแรม ที่พัก
- ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
- ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าท้องถิ่น

3. นักท่องเที่ยว

- การกำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวที่เหมาะสม
- การควบคุมพฤติกรรมท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยว





การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

4. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

- รถขนส่งสาธารณะ อาทิ รถโดยสารประจำทาง รถตู้ร่วมบริการ สามล้อ เป็นต้น
- ป้ายบอกเส้นทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว
- พาหนะบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว เช่น รถราง จักรยาน สัตว์พาหนะ

5. การรักษาความปลอดภัย

- เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
- ระบบรักษาความปลอดภัย

6. การตลาด

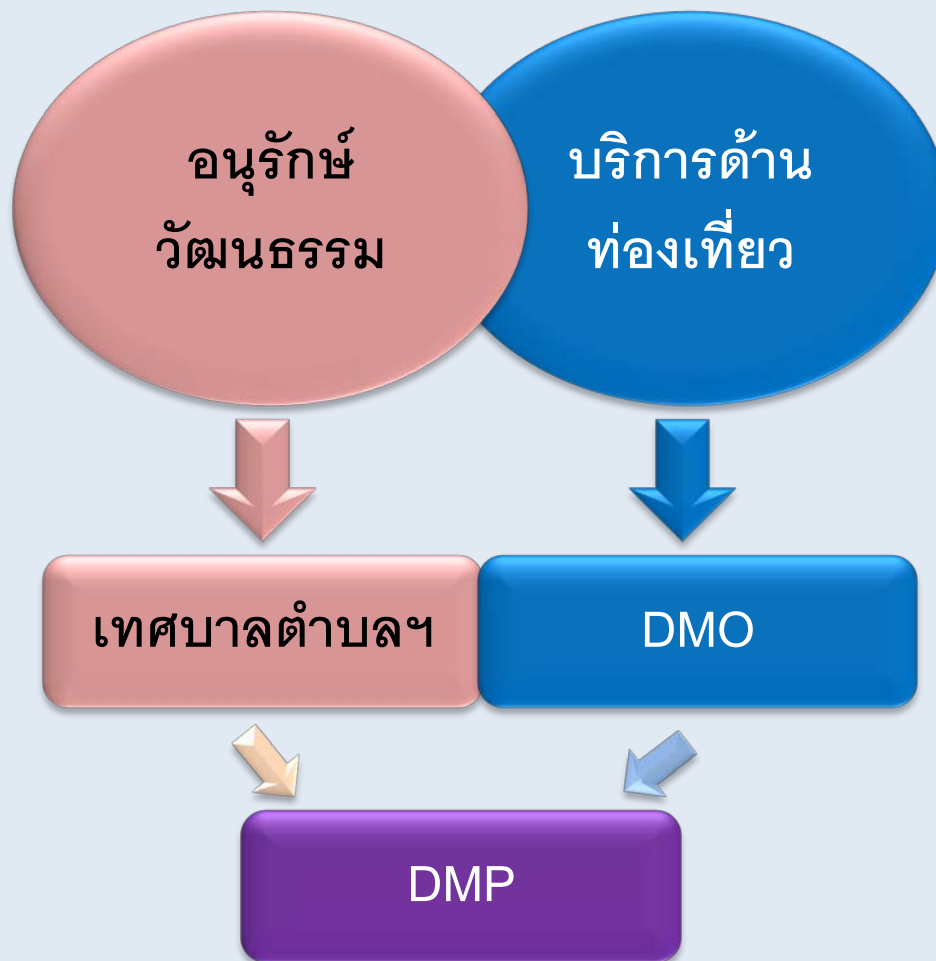
- โฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ป้ายโฆษณา นิตยสาร หนังสือพิมพ์
- ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว
- เว็บไซต์ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ อาทิ อาทิ Facebook Twister Line Instagram Google Earth เป็นต้น





การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

โครงสร้างระบบ





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม

1. การเร่งพัฒนา บูรณะ พื้นฟูมรดกและสินทรัพย์ทางวัฒนธรรม
 - เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวใหม่
 - เพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชน
 - เพื่อส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วมของเอกชนในการรักษาแหล่งท่องเที่ยวและวิถีชีวิตให้อยู่สภาพเดิมอย่างยั่งยืน





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม

2. การเพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมรูปแบบต่างๆ ทั้งการท่องเที่ยวแหล่งมรดกการท่องเที่ยวศิลปะ การท่องเที่ยววัฒนธรรมเมือง การท่องเที่ยววัฒนธรรมชนบท รวมถึงการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และภูมิปัญญาท้องถิ่นไทย





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม

3. การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก การวางแผนด้านความปลอดภัยสุขอนามัย และ
สวัสดิการของนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม

4. การส่งเสริมความเชื่อมโยงความร่วมมือกับหน่วยงานในท้องถิ่นและประชาชนในชุมชนเพื่อที่จะสร้างกิจกรรมท่องเที่ยวพัฒนาคุณภาพการบริการท่องเที่ยวรวมถึงการประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม

- ปรับปรุงทัศนียภาพและภูมิทัศน์ของพื้นที่ให้ดีขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและอยากกลับมาเที่ยวซ้ำ





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม

6. การปรับปรุงอาคาร บ้านไม้เก่า สถานที่ให้สะท้อนความเป็นตัวตน โดยอนุรักษ์รูปแบบเดิมให้มากที่สุด แต่เป็นการปรับปรุงให้สภาพดีขึ้น สวยงาม ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม

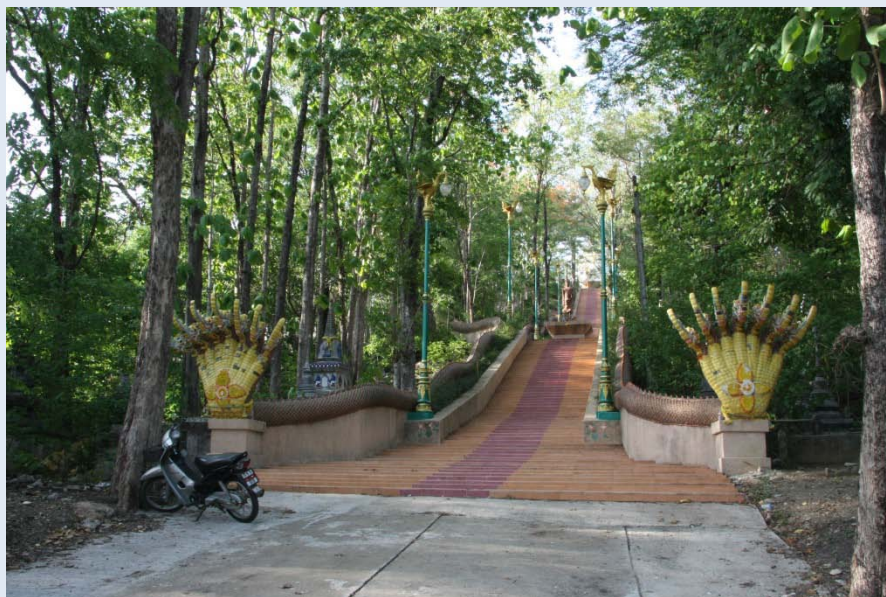
7. ปรับปรุง/เพิ่มจำนวนห้องน้ำให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม

8. ปรับปรุงทางเดินเท้าให้สะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะผู้สูงอายุและเด็ก





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม

9. ปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เป็นระบบ ระเบียบมากยิ่งขึ้น





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม

10. ปรับปรุง/เพิ่ม ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกเส้นทางเดินทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม

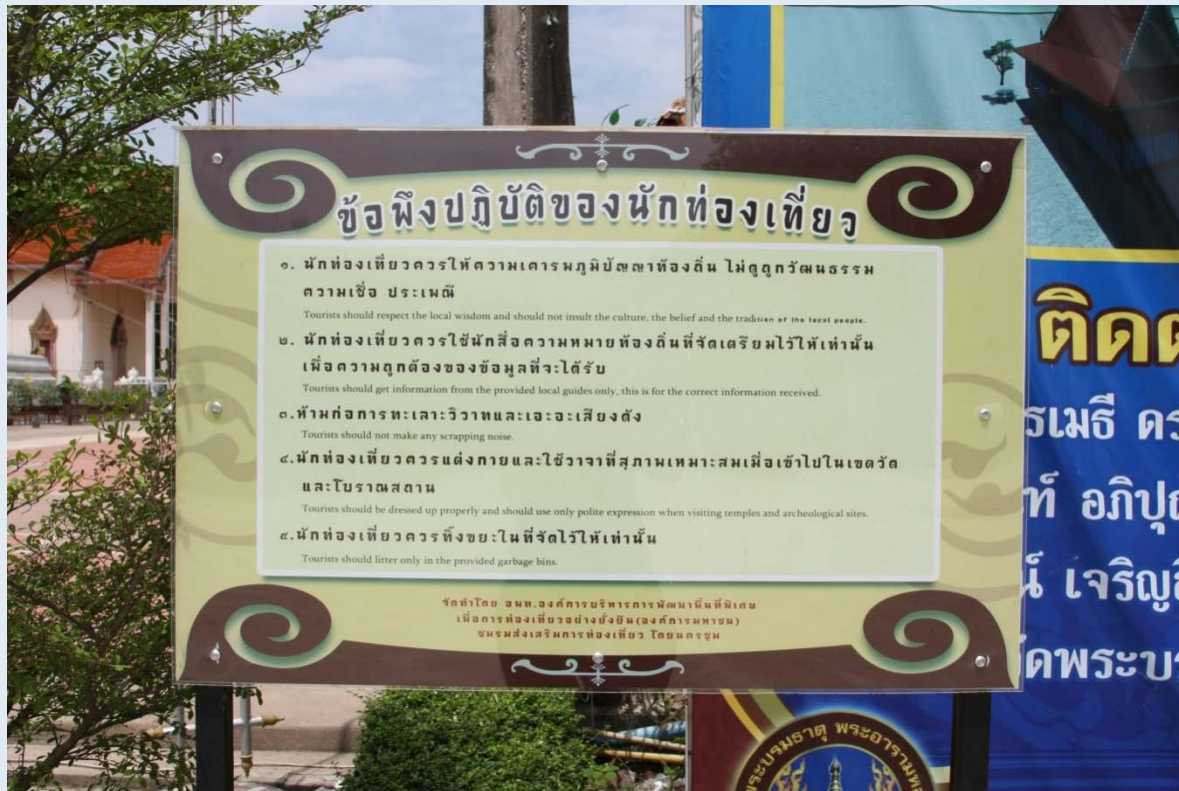
11. จัดอบรมผู้นำชุมชน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการบริการ และการพัฒนา
แหล่งท่องเที่ยว





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม

12. จัดอบรมผู้ประกอบการให้มีความรู้ความเข้าใจในด้านการท่องเที่ยว
ทางวัฒนธรรม การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม

13. มีการปรึกษาร่วมกันระหว่างชุมชน หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน เพื่อหาแนวทางการวางแผนรองรับนักท่องเที่ยว





ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม

14. จัดกิจกรรมท่องเที่ยวที่เน้นความมีอัตลักษณ์ ท้องถิ่น ทั้งอาหาร การแต่งกาย
ภูมิปัญญา





Workshop

การจัดทำแผนบริหาร จัดการแหล่งท่องเที่ยว





ขอแสดงความขอบคุณ



กรมการท่องเที่ยว

บริษัท นอลลิจ เพาเวอร์ จำกัด

คุณากร เพชรคง

081-422-0020 KUNAKORN@KPMAX.COM