

## บทที่ 9

### รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน

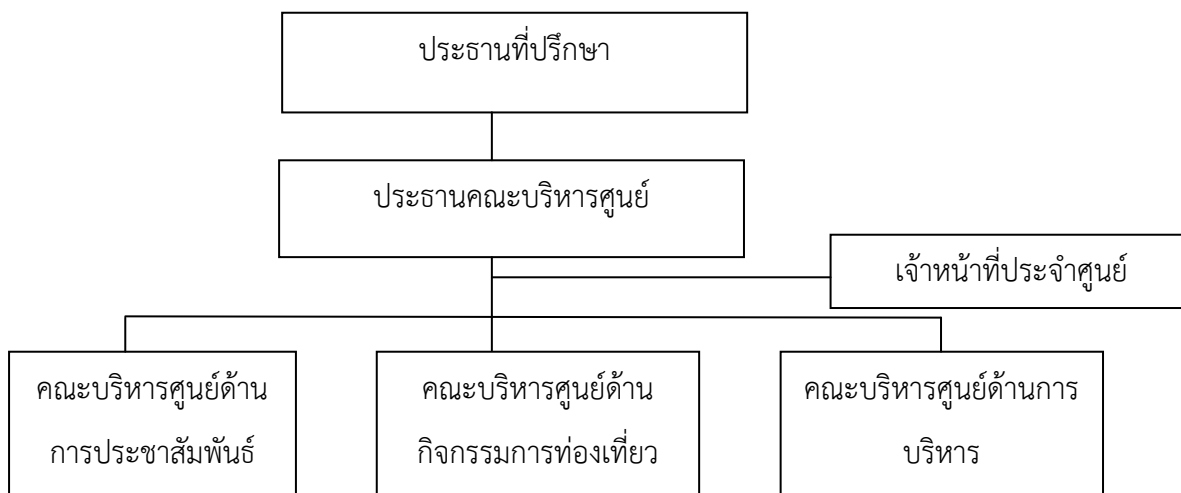
เพื่อให้การพัฒนาการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันจึงได้ดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่มีความทันสมัยและครบวงจร เพื่อการบริการในพื้นที่จังหวัดพังงา พร้อมทั้งเชื่อมโยงไปยังจังหวัดอื่นๆ ของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน และเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด จึงได้กำหนดรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ฯ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังต่อไปนี้

1. ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการใช้ประโยชน์จากอาคาร สถานที่ที่มีอยู่แล้วในแหล่งท่องเที่ยวเขาหลักของจังหวัดพังงาแต่เน้นการปรับปรุงและพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือบริการข้อมูลข่าวสาร และบริการทางการท่องเที่ยวแบบครบวงจร ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย การเป็นศูนย์อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทั้งในภาวะปกติ และเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินแก่นักท่องเที่ยว และการเป็นแหล่งประชาสัมพันธ์กิจกรรมทางการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดอันดามัน และการเชื่อมโยงการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่

2. ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเน้นการบริหารจัดการโดยองค์กร และภาคีทุกภาคส่วนจากพื้นที่ใกล้เคียงในรูปแบบของคณะกรรมการร่วมเพื่อการจัดการและบริการศูนย์บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน โดยมีคณะกรรมการอย่างน้อย 5 คน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้านการบริหาร โดยมีประธานบริหารศูนย์ที่สลับสับเปลี่ยนกันทุก 2 ปี และคณะกรรมการบริหารที่ผ่านการแต่งตั้งจากผู้ว่าราชการจังหวัดพังงา ประกอบด้วย

- ผู้แทนจากผู้ประกอบการการท่องเที่ยวในพื้นที่ใกล้เคียง (ในนามของผู้ประกอบกับท่องเที่ยวภาคใต้ฝั่งอันดามัน)
- ผู้แทนจากบุคลากรการท่องเที่ยว
- ผู้แทนจากท้องถิ่นเทศบาล
- ผู้แทนจากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด
- ผู้ทรงคุณวุฒิในพื้นที่

ดังรูปแบบของผังโครงสร้างการบริการของศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนี้



3. คณะกรรมการบริหารศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- กำหนดนโยบาย แนวทางในการบริหาร และการบริการของศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เน้นการบริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ตามหลักการของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
- ส่งเสริม สนับสนุน ให้ข้อเสนอแนะการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันในมิติของศูนย์บริการการท่องเที่ยว
- ประสาน เชื่อมโยงข้อมูล ข่าวสารการท่องเที่ยว และการพัฒนาการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดอันดามันให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของแผนยุทธศาสตร์ตามที่กำหนดไว้

4. การบริหารจัดการภายในศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กำหนดแนวทางการดำเนินงานที่ควรพิจารณา ดังนี้

- ให้ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นสถานที่บริการทางการท่องเที่ยว โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ 1-2 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ข้อมูล และเจ้าหน้าที่บริการนักท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับการสรรหา คัดเลือกเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ร่วมปฏิบัติงาน โดยมีแนวทางที่ควรพิจารณารูปแบบ 3 ลักษณะคือผู้ปฏิบัติงานของศูนย์เป็นพนักงานของหน่วยงานท้องถิ่นในพื้นที่ หรือเป็นเจ้าหน้าที่อาสาทางการท่องเที่ยวของสถานประกอบการในพื้นที่ที่สลับสับเปลี่ยนกันมาปฏิบัติงานในลักษณะของการรับผิดชอบต่อสังคม หรือเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด ทั้งนี้วิธีการที่เหมาะสมคือการผสมผสานของรูปแบบที่ 1-2 นั่นคือให้ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อยู่ในความดูแลของท้องถิ่น โดยท้องถิ่นจัดเจ้าหน้าที่ประจำ 1 คน และให้ผู้ประกอบการในพื้นที่ร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน 1-2 คน สลับสับเปลี่ยนกันไปในรูปแบบจิตอาสาทางสังคมหรือ CSR ของสถานประกอบการ

- กำหนดให้อินเทอร์เน็ตของศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแก่งครท้อถิ่น เพื่อความสะดวกและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการบริหารงานที่ต่อเนื่อง
- กำหนดแนวทางให้มีการจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด หรืองบประมาณจังหวัดเพื่อการสนับสนุนกิจกรรม และการบริการของศูนย์เป็นเวลาต่อเนื่อง 3 ปีๆ ละ 200,000 บาท ผ่านโครงการหรือแผนงานของท้องถิ่น
- ส่งเสริมการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในพื้นที่ในลักษณะของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ พร้อมทั้งการเปิดโอกาสให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการใช้ หรือได้ประโยชน์จากการมีศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ เช่น การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของชุมชน
- การบำรุงรักษา ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริการนักท่องเที่ยวกำหนดให้มีการตรวจ บำรุงรักษาตามแผนงานทุก 3 เดือน และจัดหา Hardware ใหม่ในปีที่ 3 ของการดำเนินงาน โดยการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อจัดหาจากจังหวัด
- ผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ฯ จากท้องถิ่นควรมีประสบการณ์ในการบริการ หรือการปฏิบัติงานในโรงแรม สถานประกอบการทางการท่องเที่ยว ไม่น้อยกว่า 2 ปี (คนในพื้นที่จะเป็นประโยชน์มากกว่า) โดยสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้
- ผู้ร่วมปฏิบัติงานจากสถานประกอบการที่เป็นผู้แทนจากสถานประกอบการในพื้นที่ที่เข้าร่วมในการดำเนินงานเพื่อให้บริการของศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยจังหวัดควรคำนึงถึงการประชาสัมพันธ์ และการยกย่องสถานประกอบการที่เสียสละในการส่งผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมบริการของศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเน้นการสลับสับเปลี่ยนกันสถานประกอบการละ 2-3 วันๆ ละ 3 ชั่วโมง (เช้า-บ่าย) หรือสลับกันสถานประกอบการรุ่งเช้าและช่วงบ่ายตามความเหมาะสม ประเด็นสำคัญคือ การมีส่วนร่วมในการดูแลสังคม บริการสังคม และรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อเป็นต้นแบบที่ดีให้กับพื้นที่อื่นๆต่อไป

5. ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องมีการเชื่อมโยงการดำเนินงานกับศูนย์อื่นๆ ในพื้นที่ฝั่งอันดามัน เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารทางการท่องเที่ยว และการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว พร้อมทั้งการประสานเชื่อมโยงระบบข้อมูลทางการท่องเที่ยวกับสถานประกอบการในพื้นที่ หรือศูนย์บริการทางการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ เพื่อการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้มีความสะดวกสูงสุดตลอดภัยที่สุดเมื่อมาท่องเที่ยวฝั่งอันดามัน

6. ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศควรมีการพัฒนาในอนาคตเมื่อมีความพร้อม คือการมีสถานที่เพื่อการพักชั่วคราวของนักท่องเที่ยวในกรณีฉุกเฉิน 1-2 ห้องนอนแยกชาย หญิง และการพัฒนาระบบการช่วยเหลือฉุกเฉินในมิติอื่นๆเช่น

- การรับแจ้งเหตุฉุกเฉินทางการท่องเที่ยว
- การมีรถฉุกเฉินเพื่อการช่วยเหลือและบริการนักท่องเที่ยว
- การดูแล คຸ້ມครองนักท่องเที่ยว
- การเป็นหรือศูนย์กลางการพบปะ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยว
- การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยไว้บริการนักท่องเที่ยว
- การเชื่อมโยงระบบการสื่อสารกับสถานบริการในพื้นที่ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การเป็นกลไกในการประชาสัมพันธ์ สื่อสารข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวของฝั่งอันดามันกับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในระดับนานาชาติ

*ทั้งนี้แนวทางในการบริหารจัดการศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศข้างต้นควรเน้นการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมเชิงพื้นที่ของท้องถิ่น ผู้ประกอบการ บุคลากรทางการท่องเที่ยว และการบริการที่เกิดความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ*