คู่มือปฏิบัติ

แนวทางในการจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวในทุกมิติ

สำหรับเจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัด

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
MINISTRY OF TOURISM AND SPORTS

คำนำ

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว ได้กำหนดประเด็นด้านความปลอดภัย ให้เป็นประเด็นสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของประเทศซึ่งกำหนดค่าเป้าหมายให้ประเทศไทยได้อันดับที่ไม่ต่ำกว่า 50 ภายในปี พ.ศ. 2566 - 2570 ทั้งนี้ ประเด็นด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเกิดจากมนุษย์หรือจากภัยธรรมชาติ เช่น อุบัติเหตุจากการเดินทางขนส่ง อาชญากรรม โรคระบาด ภัยธรรมชาติ สาธารณภัยต่าง ๆ หรือแม้แต่ภัยใกล้ตัวอย่างเช่น การฉ้อโกง หลอกลวงนักท่องเที่ยว ล้วนส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ของประเทศไทย ทั้งในด้านภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และผลกระทบด้านเศรษฐกิจ และสังคม เพราะเมื่อเกิดเหตุความไม่ปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ภาครัฐต้องจัดสรรงบประมาณในการช่วยเหลือเยียวยา ดังนั้น สิ่งที่ดีที่สุดจึงต้องเป็นการป้องกันไม่ให้เกิด หรือลดผลกระทบหากเกิดเหตุการณ์ขึ้น และจำเป็นต้องเรียนรู้และวางระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง ของนักท่องเที่ยวในทุกมิติอย่างเหมาะสมและทันท่วงที เพื่อให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัย นักท่องเที่ยว จึงได้ดำเนินโครงการเตรียมความพร้อมและสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย ในการท่องเที่ยว พร้อมทั้งจัดทำ “คู่มือปฏิบัติแนวทางในการจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยง ของนักท่องเที่ยวในทุกมิติ สำหรับเจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัด” เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ของผู้ปฏิบัติของภาครัฐในระดับจังหวัดและระดับพื้นที่ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยว ในทุกมิติ โดยเฉพาะมุ่งส่งเสริมองค์ความรู้ และเตรียมความพร้อมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติการในระดับ จังหวัด ซึ่งเป็นกลไกในเชิงรุกที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการกำกับดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

มีนาคม พ.ศ. 2566

สารบัญ

หน้า

คำนำ ก

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 หลักการและเหตุผล 1
1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ 3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ 3
1.4 ขอบเขตของคู่มือ 3
1.5 นิยามศัพท์ 4

บทที่ 2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ 6

2.1 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 6
2.2 สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 6
2.3 กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว 7
2.4 คณะอนุกรรมการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว 7
2.5 กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว 8
2.6 ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist Assistance Center: TAC) 8
2.7 อาสาสมัครท่องเที่ยวและกีฬา (อสทก.) (Tourism and Sports Volunteer) (TSV) 9

บทที่ 3 หลักเกณฑ์และวิธีการ 10

3.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว 10
3.2 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 13

บทที่ 4 แนวทางการจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวในทุกมิติ 14

4.1 แนวทางการดำเนินงาน 14
4.2 กลไกบริหารความเสี่ยง 16
4.3 การระบุความเสี่ยง 17
4.4 การประเมินความเสี่ยง 17
4.5 การจัดการความเสี่ยง 25
4.6 การประเมินผลการบริหารความเสี่ยง 26
4.7 การทบทวนการบริหารความเสี่ยง 26
4.8 แนวปฏิบัติในการบริหารจัดการความเสี่ยง 27
4.9 ปฏิทินกิจกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงนักท่องเที่ยว 28

สารบัญ (ต่อ)

ผังกระบวนการ

	หน้า
กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง	35
1. อุบัติเหตุจากการขับขี่รถยนต์/จักรยานยนต์/จักรยาน	37
2. อุบัติเหตุรถโดยสาร (รถโดยสารสาธารณะ/รถเช่า)	38
3. อุบัติเหตุบนทางเท้า	39
4. นักท่องเที่ยวหลงทาง	40
5. อุบัติเหตุทางรถไฟ รถไฟฟ้า BTS รถไฟฟ้า MRT	41
6. ถูกโกงค่าโดยสาร	42
7. ถูกโกงค่าเช่ายานพาหนะ/ยึดค่าประกัน/ยึดพาสปอร์ต โดยไม่เป็นธรรม	43
8. อุบัติเหตุทางเรือ	44
9. นักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บ	45
10. นักท่องเที่ยวเสียชีวิต	46

บทที่ 1

บทนำ

บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศและก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งด้านเศรษฐกิจทั้งภาคการผลิต รายได้และค่าใช้จ่าย ส่งผลต่อการพัฒนาด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและด้านวัฒนธรรม ครบทุกมิติ สร้างการจ้างงาน เกิดการหมุนเวียนเงินตราต่างประเทศ สร้างรายได้กลับสู่ภาครัฐในรูปแบบของภาษี โดยในปี พ.ศ. 2562 ก่อนเกิดการระบาดของโรคโควิด-19 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 39.91 ล้านคน สร้างรายได้ จำนวน 1.91 ล้านล้านบาท และมีนักท่องเที่ยวไทยเที่ยวไทย จำนวน 172.67 ล้านคน สร้างรายได้ จำนวน 1.08 ล้านล้านบาท รวมรายได้จากการท่องเที่ยว 2.99 ล้านล้านบาท ก่อให้เกิด GDP ท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อมรวมกันเท่ากับ 3,005,552 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 17.79 ของ GDP ประเทศ และในปี พ.ศ. 2562 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งหมดมีการจ้างงานรวมเท่ากับ 4,366,392 คน การระบาดของโรคโควิด-19 ในปี พ.ศ. 2563 ต่อเนื่องถึงปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างมาก โดยทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติลดลงจาก 39.91 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2562 ลงเหลือ 6.70 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2563 หรือลดลงร้อยละ 83.23 และ 0.19 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2564 และเพิ่มขึ้นเป็น 11.15 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2565 อย่างไรก็ตาม เมื่อการระบาดของโรคโควิด-19 ยุติหรือเบาบางลง คาดว่าการท่องเที่ยวของโลกและของประเทศไทยจะฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว และการแข่งขันจะสูงขึ้นมาก ดังนั้น ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพในทุก ๆ ด้านโดยเฉพาะในด้านแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว บริการด้านการท่องเที่ยว และผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในสถานการณ์วิถีปกติใหม่ และที่สำคัญคือความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

แม้ประเทศไทยสามารถบรรลุเป้าหมายในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในแง่ของจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ภาคการท่องเที่ยวที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยยังต้องประสบกับปัญหา อุปสรรค และความท้าทาย สำคัญหลายประการ โดยเฉพาะปัญหาด้านความเสี่ยงและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่นักท่องเที่ยวใช้ในการตัดสินใจเลือกจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยว ดังจะเห็นได้จากผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการท่องเที่ยว กรณีเกิดอุบัติเหตุทางเรือที่จังหวัดภูเก็ต เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวจีนเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ได้ส่งผลให้นักท่องเที่ยวจีนลดลงต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 5 เดือน โดยนักท่องเที่ยวจีนลดลง 511,675 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.96 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา และเป็นเหตุให้รายได้

จากนักท่องเที่ยวจีนลดลง 33,344 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 14.57 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา เป็นต้น

เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2561 ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 - 2580 ได้ถูกประกาศใช้เพื่อเป็นกรอบในการขับเคลื่อนการพัฒนาชาติอย่างบูรณาการ รวมถึงเป็นเป้าหมายในการขับเคลื่อนประเทศและการถ่ายทอดสู่แผนระดับอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั้งในระดับยุทธศาสตร์ ภารกิจ และพื้นที่ เพื่อให้การพัฒนาประเทศเป็นไปได้อย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน อีกทั้ง ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ได้กำหนดให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคตที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้ ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การรักษาให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวระดับโลก ควบคู่กับการยกระดับให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาคผ่านการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจแห่งเอเชีย

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (5) ประเด็นการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561 - 2580) ได้กำหนดให้ต้องพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งระบบ มุ่งเน้นนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพ โดยการให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว การบังคับใช้กฎหมายให้เกิดความปลอดภัยและไม่ให้นักท่องเที่ยวถูกเอารัดเอาเปรียบ นอกจากนั้น แผนย่อยการพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยวได้กำหนดแนวทางการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดกับนักท่องเที่ยวในทุกมิติ โดยอาศัยความร่วมมือจากเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวในทุกระดับทั่วประเทศ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมีดัชนีชี้วัดการพัฒนาการเดินทางท่องเที่ยวด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security) อันดับที่ 92 จาก 117 ประเทศ ซึ่งยังไม่สามารถบรรลุค่าเป้าหมายของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการท่องเที่ยว (เป้าหมาย 1 ใน 50 ภายในปี พ.ศ. 2570)

ดังนั้น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว จึงได้ดำเนินการจัดทำ “คู่มือปฏิบัติแนวทางในการจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวในทุกมิติ สำหรับเจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัด” ขึ้น เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารจัดการผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย และภาพลักษณ์ที่ดีแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ อีกทั้งเพื่อจัดทำคู่มือปฏิบัติการที่มีมาตรฐานในการดำเนินงาน มีความชัดเจนของการจัดสรรงบประมาณ เพื่อส่งเสริมการดำเนินโครงการและประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม

1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ

(1) เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติของภาครัฐในระดับจังหวัดและระดับพื้นที่ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวในทุกมิติ

(2) เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ในภาคการท่องเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัดและระดับพื้นที่สามารถให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ประสบภัยจากความเสี่ยงในทุกมิติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) เพื่อเป็นแนวทางต่อยอดไปสู่การจัดทำแผนเผชิญเหตุในสถานการณ์ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในทุกมิติระดับจังหวัดและระดับพื้นที่ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์และบริบทของพื้นที่ ช่วยลดความสูญเสียด้านชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

(4) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

(1) ผู้ปฏิบัติของภาครัฐในระดับจังหวัดและระดับพื้นที่ สามารถปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวในทุกมิติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นเอกภาพ

(2) ทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวถูกใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ลดความซ้ำซ้อนของการใช้งบประมาณ บุคลากร รวมถึงทรัพยากรอื่น ๆ ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยว

(3) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้รับการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

(4) ศักยภาพด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวของประเทศไทยได้รับการยกระดับขีดความสามารถในการพัฒนา

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

การจัดทำคู่มือภายใต้การจัดกลุ่มความเสี่ยงที่เกิดกับนักท่องเที่ยว โดยประมวลจากสถิติภัยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ซึ่งสามารถจัดกลุ่มเป็น 6 มิติ ได้แก่

1. มิติการเดินทางของนักท่องเที่ยว
2. มิติอุบัติเหตุ
3. มิติการหลอกลวง
4. มิติอาชญากรรม
5. มิติสุขภาพ
6. มิติสาธารณภัย

1.5 นิยามศัพท์

ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติแนวทางในการจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวในทุกมิติ สำหรับเจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2566) ได้กำหนดนิยามศัพท์เพื่อให้เกิดความชัดเจน และมุ่งให้เกิดความสอดคล้องในเชิงปฏิบัติในการบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยว และประกอบการศึกษาคู่มือของเจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัด ดังนี้

ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง เหตุการณ์ความไม่แน่นอนที่อาจจะเกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยว ทำให้ไม่สามารถเดินทางได้ตามแผน หรือเหตุการณ์ที่ทำให้นักท่องเที่ยวต้องปรับเปลี่ยนแผนการเดินทางไปจากเดิมที่วางไว้

ปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) หมายถึง ต้นเหตุหรือสาเหตุที่มาของความเสี่ยงที่จะทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ตามแผน หรือต้องปรับเปลี่ยนแผนการเดินทางไปจากเดิม

ประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) หมายถึง การประเมินว่าความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นและก่อให้เกิดความเสียหาย มีอะไรบ้าง แต่ละประเภทความเสี่ยงมีโอกาสเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด และระดับผลกระทบหรือความเสียหายที่เกิดขึ้น มีระดับความรุนแรงเพียงใด เพื่อให้สามารถจัดลำดับความเร่งด่วนและการให้ความสำคัญในการจัดการความเสี่ยง

การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) หมายถึง กระบวนการวางแผนการบริหารและการจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาหรือความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งประกอบด้วย การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง การนำเอาแผนการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติ การติดตามผลในอนาคต เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นให้น้อยที่สุดให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้

นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง บุคคลที่เดินทางออกไปจากถิ่นพำนักอาศัยตามปกติของตน (Usual Environment) ไปยังอีกแหล่งหนึ่งที่มีระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี และจะต้องไม่มีวัตถุประสงค์หลัก (Main purpose) ที่เป็นไปเพื่อการไปรับจ้างทำงานโดยผู้จ้างที่เป็นผู้พำนักอาศัย (Resident Entity) ในสถานที่ที่ตนเองเดินทางไปนั้น

ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยว หมายถึง เหตุการณ์ที่มีโอกาสจะเกิดขึ้น ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อนักท่องเที่ยว โดยลักษณะความเสียหายและระดับความรุนแรงของความเสียหายจะขึ้นอยู่กับลักษณะหรือประเภทความเสี่ยงและระดับความรุนแรงของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เช่น ความเสียหายต่อชีวิต ทรัพย์สิน สุขภาพกาย สุขภาพจิต การไม่บรรลุเป้าหมายการท่องเที่ยว เป็นต้น ตัวอย่างความเสี่ยงของนักท่องเที่ยว ได้แก่ การเกิดอุบัติเหตุในระหว่างการเดินทาง การรับประทานอาหารเป็นพิษ การถูกหลอกลวงซื้อสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ เป็นต้น

การเดินทาง (Travelling) หมายถึง การที่นักท่องเที่ยวเคลื่อนย้ายจากสถานที่หนึ่ง ไปยังอีกสถานที่หนึ่ง โดยมากจะเป็นการเคลื่อนย้ายที่มีระยะทางไกล มีวัตถุประสงค์อาจจะเป็นเพื่อการท่องเที่ยว การประกอบธุรกิจ การศึกษา หรือการเยี่ยมญาติ เป็นต้น ทั้งนี้ การเดินทางอาจจะใช้ยานพาหนะ หรือเป็นการเดินด้วยเท้าก็ได้

อุบัติเหตุ (Accident) หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่ไม่มีเจตนาให้เกิด หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้ตั้งใจ โดยมากจะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว ทำให้เกิดผลกระทบต่อร่างกาย เช่น การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ หรือการบาดเจ็บ รวมถึงเหตุการณ์ที่เกิดแล้วทำให้ทรัพย์สินเสียหาย หรือสูญหาย

อาชญกรรม (Crime) หมายถึง การกระทำผิดต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งผู้กระทำมีเจตนากระทำความผิดที่ร้ายแรง มีความรุนแรง และเป็นอันตรายต่อสังคม โดยละเมิดต่อกฎหมายบ้านเมือง

การหลอกลวง (Phishing/Scam) หมายถึง การกระทำต่อนักท่องเที่ยว ในลักษณะการฉ้อโกง หรือลวงขายสินค้าบริการด้วยการตั้งใจทำให้มีการเข้าใจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง เพื่อหวังผลประโยชน์ โดยการปิดบัง บิดเบือน หรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จต่อนักท่องเที่ยว

สาธารณภัย (Disaster) หมายถึง อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาดในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่น ๆ อันมีผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ไม่ว่าเกิดจากธรรมชาติ มีผู้ทำให้เกิดขึ้น อุบัติเหตุ หรือเหตุอื่นใด และให้หมายความรวมถึงภัยทางอากาศและการก่อวินาศกรรมด้วย

บทที่ 2

บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ

บทที่ 2
บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ

2.1 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 กำหนดให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การกีฬา การศึกษาด้านการกีฬา นันทนาการ และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ. 2562 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานเจ้าภาพ (จ.1) ขับเคลื่อนประเด็นด้านการท่องเที่ยว และเป็นหน่วยงานเจ้าภาพ (จ.2) ขับเคลื่อนเป้าหมายของแผนแม่บทภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติ และเป็นหน่วยงานเจ้าภาพ (จ.3) ขับเคลื่อนเป้าหมายด้านความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้แก่ เป้าหมายของแผนย่อย 050601 นักท่องเที่ยวมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น

2.2 สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2559 กำหนดให้สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีอำนาจหน้าที่ในการศึกษา วิเคราะห์ จัดทำข้อมูล เพื่อเสนอแนะรัฐมนตรี สำหรับใช้ในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของกระทรวง ตลอดจนการแปลงนโยบายเป็นแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการ นอกจากนั้น พระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 มาตรา 14 กำหนดให้สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะมาตรการเพื่อขับเคลื่อนและสนับสนุนการนำนโยบายและแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติไปสู่การปฏิบัติ ตลอดจนจัดทำและพัฒนากลไกและระบบการประสานงานด้านการท่องเที่ยว เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของประเทศ

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ทำหน้าที่กำหนดกรอบแนวทางด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในระดับนโยบาย โดยการมอบหมาย สั่งการไปยังหน่วยงานภายใต้สังกัด ได้แก่ กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว รวมถึงการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอย่างครอบคลุม

2.3 กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2559 กำหนดให้กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว มีอำนาจหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ ตลอดจนพัฒนากลไกระบบเฝ้าระวังและป้องกันภัยที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว และเผยแพร่และแจ้งเตือนภัยแก่นักท่องเที่ยว จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย รวมถึงกำหนดและเสนอแนวทางเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา การหลอกลวงนักท่องเที่ยว และการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศึกษา กำหนด และพัฒนามาตรฐานเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เฝ้าระวัง ติดตามสถานการณ์ และตรวจสอบสิ่งบอกเหตุที่มีผลกระทบหรืออาจเกิดผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เป็นศูนย์กลางในการประสานงานและสร้างความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก การแก้ไขปัญหาการหลอกลวง การดูแลความปลอดภัย และการบรรเทาทุกข์แก่นักท่องเที่ยวและผู้ประสบภัยทางการท่องเที่ยว โดยส่งเสริม สนับสนุนหน่วยงานของรัฐและเอกชน เพื่อร่วมกันดำเนินงานให้เกิดเครือข่ายและความเข้มแข็งทั้งระบบ

2.4 คณะอนุกรรมการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว

เมื่อวันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2564 คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 10 (12) ประกอบมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551 ที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 โดยมีปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นประธานอนุกรรมการ และผู้อำนวยการกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวเป็นอนุกรรมการและเลขานุการ นอกจากนี้ คณะอนุกรรมการ ยังประกอบด้วยผู้แทนจากกระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมการขนส่งทางบก กรมเจ้าท่า กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอีกหลายภาคส่วน โดยมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดและจัดทำนโยบาย เป้าหมาย มาตรการ งบประมาณ และกรอบแนวทางการดำเนินการแผนความปลอดภัยเพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุ ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติและนโยบายของคณะกรรมการการท่องเที่ยวแห่งชาติ บูรณาการ ประสานการดำเนินงาน ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้หน่วยงานของรัฐและผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ พัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนระบบมาตรฐานความปลอดภัยทางด้านโครงสร้าง สิ่งแวดล้อม กฎ ระเบียบ ด้านการจราจร ยานพาหนะและบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมาตรฐานด้านการดูแลช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้มีประสิทธิภาพ

และนักท่องเที่ยวได้รับการคุ้มครอง และติดตามประเมินผล การใช้ระบบมาตรฐานความปลอดภัย และมาตรฐานด้านการดูแลช่วยเหลือผู้ประสบภัย รวมทั้งทบทวนและปรับปรุงให้มีความครอบคลุม

2.5 กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว

กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว ก่อตั้งขึ้นตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 โดยได้รับการยกฐานะเป็นกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว ในวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2560 ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 1 ฝ่ายอำนวยการ และ 6 กองกำกับการ และมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดยุทธศาสตร์ วางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวและหน่วยงานในสังกัด ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาทั่วราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง ในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

ตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2.3 การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ ได้กำหนดกลยุทธ์ด้านสนับสนุนการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ โดยการรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

2.6 ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist Assistance Center: TAC)

คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่ 104/2555 ได้จัดตั้งสำนักแก้ไขปัญหาการหลอกลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยกำหนดให้กลุ่มประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวมีอำนาจหน้าที่อำนวยการและรับเรื่องร้องทุกข์จากนักท่องเที่ยวที่ได้รับความเดือดร้อน ความเสียหายและประสบภัยจากการท่องเที่ยวต่าง ๆ ติดต่อประสานงาน และอำนวยการเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก การคุ้มครองสิทธินักท่องเที่ยว การดูแลความปลอดภัย และการบรรเทาทุกข์เบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยว บริหารจัดการและพัฒนากลไกเครือข่ายภาคประชาสังคมและสื่อมวลชน และองค์กรหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก การดูแลความปลอดภัยและการบรรเทาเหตุเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยวที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาหลอกลวงและเป็นผู้ประสบภัยทางการท่องเที่ยว จึงได้จัดตั้ง ศูนย์แก้ไขปัญหาการหลอกลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ในปี พ.ศ. 2555 ต่อมา สำนักแก้ไขปัญหาการหลอกลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว” ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่ 513/2559 ลงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2559 ศูนย์แก้ไขปัญหาการหลอกลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จึงอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว และเปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist Assistance Center: TAC)” โดยให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านการท่องเที่ยวและการป้องกันภัยจากการท่องเที่ยว รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากนักท่องเที่ยว บูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

2.7 อาสาสมัครท่องเที่ยวและกีฬา (อสทก.) (Tourism and Sports Volunteer) (TSV)

อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 รัฐมนตรีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ออกระเบียบว่าด้วยอาสาสมัครท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2565 กำหนดให้ อาสาสมัครท่องเที่ยวและกีฬา (อสทก.) (Tourism and Sports Volunteer) (TSV) มีบทบาทที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งจะหมายรวมถึงการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวด้วย รวมถึงการอำนวยความสะดวกในกรณีนักท่องเที่ยวประสบภัยความเสี่ยงในมิติต่าง ๆ ซึ่งจะคัดเลือกเฉพาะบุคคลที่ผ่านหลักเกณฑ์ตามหลักสูตรการฝึกอบรมอาสาสมัครท่องเที่ยวและกีฬาที่คณะกรรมการส่งเสริมและสนับสนุนอาสาสมัครท่องเที่ยวและกีฬากำหนด

บทที่ 3

หลักเกณฑ์และวิธีการ

บทที่ 3
หลักเกณฑ์และวิธีการ

3.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

การเดินทาง

1. มิติการเดินทาง

(1) พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522
(2) พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522
(3) พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522
(4)พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535
(5) พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. 2556
(6) พระราชบัญญัติการช่วยเหลือกู้ภัยทางทะเล พ.ศ. 2550
(7) พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497
(8) พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ. 2558
(9) พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551

อุบัติเหตุ

2. มิติอุบัติเหตุ

(1) พระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2562
(2) พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559
(3) พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509

หลอกลวง

3. มิติหลอกลวง

(1) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
(2) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
(3) พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542

(4) พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510
(5) พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522
(6) พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2535
(7) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก พ.ศ. 2551
(8) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544
(9) พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560
(10) พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541
(11) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
(12) พระราชบัญญัติวิชาชีพการแพทย์แผนไทย พ.ศ. 2556

อาชญากรรม

4. มิติอาชญากรรม

(1) ประมวลกฎหมายอาญา
(2) พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560
(3) พระราชบัญญัติอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิงและสิ่งเทียมอาวุธปืน พ.ศ. 2490
(4) พระราชบัญญัติกองทุนยุติธรรม พ.ศ. 2558
(5) พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522
(6) พระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. 2518
(7) พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

สุขภาพ

5. มิติสุขภาพ

(1) พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535
(2) พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535
(3) พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2535
(4) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496
(5) พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535

สาธารณภัย

6. มิติสาธารณภัย

(1) พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550
(2) พระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522
(3) พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2542
(4) พระราชบัญญัติสงเคราะห์ผู้ประสบภัยเนื่องจากการช่วยเหลือราชการ การปฏิบัติงานของชาติ หรือการปฏิบัติตามหน้าที่มนุษยธรรม พ.ศ. 2553
(5) พระราชบัญญัติการช่วยเหลือกู้ภัยทางทะเล พ.ศ. 2550
(6) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522
(7) พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547
(8) พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535
(9) พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535
(10) พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558
(11) พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541
(12) พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551
(13) พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535
(14) พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535
(15) พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548

3.2 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 เป็นกฎหมายหลักในกำหนดกรอบปฏิบัติราชการของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นกฎหมายที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ มีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านกำกับดูแลความปลอดภัยในระดับจังหวัดและระดับพื้นที่พึงปฏิบัติตาม ดังนี้

หมวด 2 ธุรกิจนำเที่ยว

1. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนเท่านั้น
2. หากมีการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวไปจากที่ได้โฆษณาชี้ชวนไว้ ต้องแจ้งนักท่องเที่ยวทราบก่อนชำระเงิน
3. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องทำประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว

หมวด 3 มัคคุเทศก์

1. มัคคุเทศก์ต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนเท่านั้น
2. มาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องดำเนินการตามรายการนำเที่ยวที่ได้ตกลงไว้ จะดำเนินการใด ๆ ที่สร้างความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวไม่ได้
3. นายทะเบียนสามารถเพิกถอนใบอนุญาตได้ หากพบว่ามัคคุเทศก์ขาดคุณสมบัติ/สร้างความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว

หมวด 4 ผู้นำเที่ยว

1. ผู้นำเที่ยวจะต้องขึ้นทะเบียนตามกฎกระทรวงเท่านั้น
2. ผู้นำเที่ยวมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามรายการนำเที่ยวที่ได้แจ้งไว้แก่นักท่องเที่ยว
3. ในกรณีผู้นำเที่ยวประพฤติการใดที่สร้างความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวนายทะเบียนสามารถระงับการปฏิบัติงานหรือเพิกถอนใบอนุญาตได้

หมวด 5 กองทุนคุ้มครองผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

“กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว” เป็นกองทุนสำรองจ่ายให้นักท่องเที่ยว กรณีได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้โฆษณาไว้

หมวด 6 การควบคุม

นายทะเบียนมีอำนาจ ดังนี้

1. เข้าไปในสถานที่ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเพื่อตรวจตราให้เป็นไปตามกฎหมาย
2. เรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวชี้แจงให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมตามที่กำหนด
3. สั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือผู้เกี่ยวข้องให้ถ้อยคำส่งเอกสาร เพื่อการตรวจสอบตามกฎหมาย

หมวด 7 บทกำหนดโทษ

1. ประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยไม่ได้รับใบอนุญาต ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท
2. หากก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมทองเที่ยว แหล่งทองเที่ยว หรือนักทองเที่ยว ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท
3. หากไม่จัดให้มีประกันภัยตามที่กำหนด ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท

บทที่ 4

แนวทางการจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวในทุกมิติ

บทที่ 4
แนวทางการจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวในทุกมิติ

4.1 แนวทางการดำเนินงาน

การจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวในทุกมิติ ยึดหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) ที่ได้พัฒนาล่าสุดในปี ค.ศ. 2017 โดยแนวทางการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 20 หลักการ ดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการและวัฒนธรรมองค์กร (Governance and Culture) การกำกับดูแลกิจการเป็นตัวกำหนดแนวทางการให้ความสำคัญและความรับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อค่านิยมทางจริยธรรม พฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยมีหลักการได้แก่ 1. จัดตั้งคณะกรรมการดูแลความเสี่ยง 2. จัดตั้งโครงสร้างการดำเนินงาน 3. ระบุวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการ 4. แสดงความมุ่งมั่นในค่านิยมหลัก 5. จูงใจ พัฒนา และรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ

2. กลยุทธ์และการกำหนดวัตถุประสงค์ (Strategy and Objective Setting) บูรณาการการบริหารความเสี่ยงผ่านการวางแผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีหลักการ ได้แก่ 1. วิเคราะห์ธุรกิจ 2. ระบุความเสี่ยงที่ยอมรับได้ 3. ประเมินกลยุทธ์และทางเลือก และ 4. กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. ผลการดำเนินงาน (Performance) กระบวนการระบุและประเมินความเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อความสามารถในการบรรลุกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ โดยมีหลักการ ได้แก่ 1. ระบุความเสี่ยง 2. ประเมินความรุนแรงของความเสี่ยง 3. จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง 4. ดำเนินการตอบสนองต่อความเสี่ยง และ 5. พัฒนากรอบความเสี่ยงในภาพรวม

4. การทบทวนและปรับปรุงแก้ไข (Review & Revision) กระบวนการทบทวนและพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงองค์กร โดยมีหลักการได้แก่ 1. ประเมินการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 2. ทบทวนความเสี่ยงและผลการดำเนินงาน และ 3. มุ่งมั่นปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงองค์กร

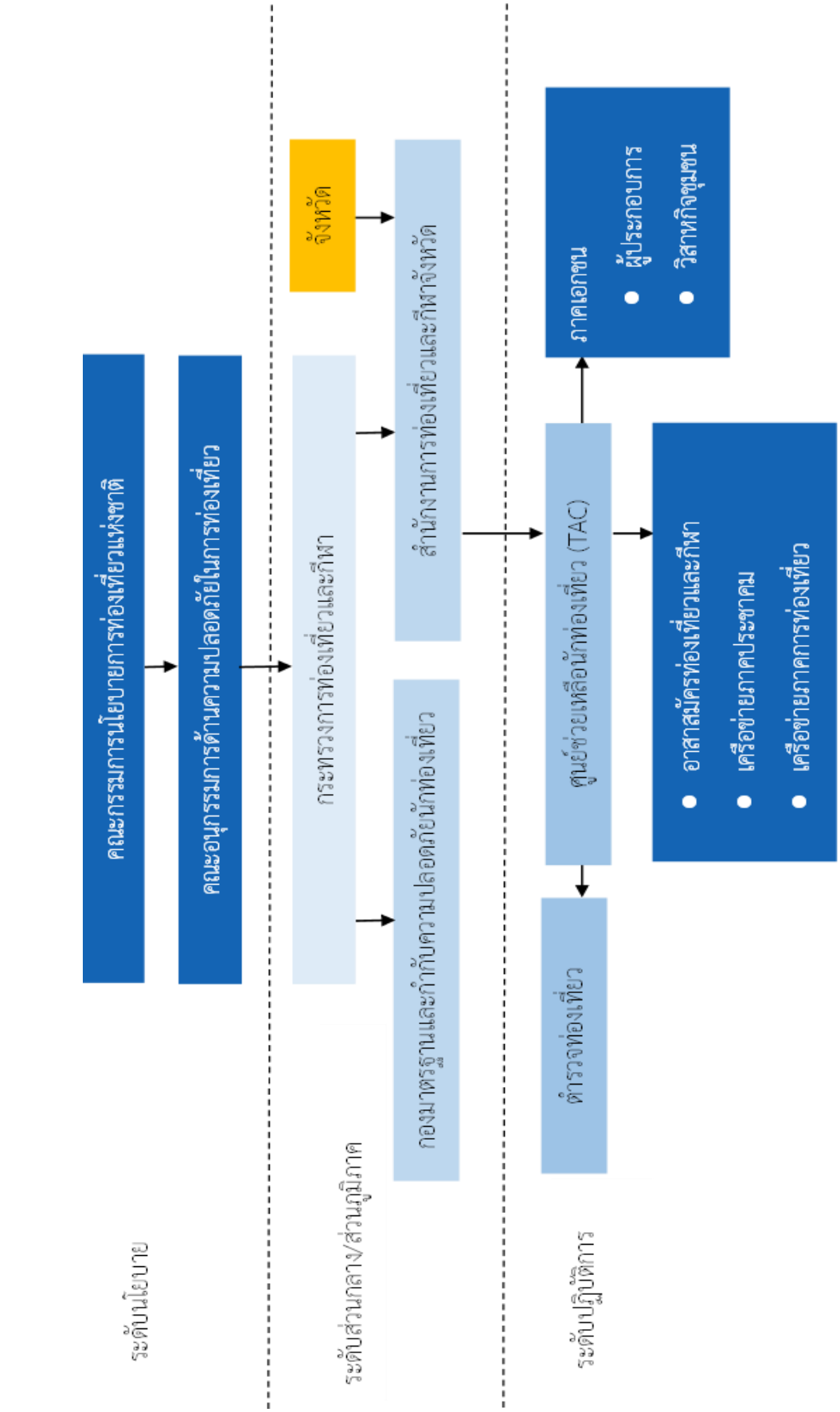
5. สารสนเทศ การสื่อสาร และการรายงาน (Information, Communication & Report)

การบริหารความเสี่ยงจำเป็นต้องมีกระบวนการรับและแบ่งปันข้อมูลที่จำเป็น จากแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาศักยภาพระบบบริหารความเสี่ยงด้วยข้อมูล การสื่อสารและการจัดทำรายงาน โดยมีหลักการได้แก่ 1. ยกระดับระบบสารสนเทศ 2. สื่อสารข้อมูลความเสี่ยง และ 3. รายงานผลความเสี่ยง และผลการดำเนินงาน

แผนภาพที่ 4-1 องคประกอบและหลักการของการบริหารความเสี่ยงขององคกร COSO ERM (2017)

ที่มา : “Enterprise Risk Management: Integrating with Strategy and Performance” (2017), pp. 17–18

4.2 กลไกบริหารความเสี่ยง



4.3 การระบุความเสี่ยง

ความเสี่ยง คือเหตุการณ์ความไม่แน่นอนที่อาจจะเกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ทำให้ไม่สามารถเดินทางได้ตามแผน หรือเหตุการณ์ที่ทำให้นักท่องเที่ยวต้องปรับเปลี่ยนแผนการเดินทางไปจากเดิมที่วางไว้ โดยแบ่งความเสี่ยงเป็น 2 กลุ่ม คือ ความเสี่ยงที่อยู่นอกเหนือการควบคุม เช่น ภัยธรรมชาติ การเกิดสงคราม การก่อการร้าย การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การเกิดอาชญากรรม การเกิดโรคระบาด และการล่มสลายทางเศรษฐกิจของโลก และความเสี่ยงที่สามารถควบคุมได้ เช่น ความเสี่ยงจากความผิดพลาดในการบริหารงาน การขาดกระบวนการหรือมาตรการที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไขความเสี่ยงที่คาดหมายได้ รวมถึง ความล้มเหลวในการบริหารงาน การขาดแคลนงบประมาณและอุปกรณ์ การไม่มีข้อมูลเพียงพอ

ดังนั้น การระบุความเสี่ยง (Risk Identification) จึงเป็นขั้นตอนการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงหรือระบุเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และก่อให้เกิดความเสียหายต่อนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ เช่น บาดเจ็บ เสียชีวิต เสียสุขภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจ การสูญเสียทรัพย์สิน การเสียเวลา การเสียภาพลักษณ์ การไม่บรรลุเป้าหมายในการทำกิจกรรมที่วางแผนไว้ เป็นต้น ในขั้นตอนของการระบุความเสี่ยงนั้นจะต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงในทุก ๆ มิติที่อาจเกิดขึ้น และจะต้องวิเคราะห์ถึงปัจจัยเสี่ยงหรือสาเหตุของการเกิดของแต่ละความเสี่ยง เพื่อให้สามารถนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยง การระบุความเสี่ยงสามารถทำได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การศึกษาจะสถิติการเกิดขึ้นจริงของแต่ละความเสี่ยง การจัดประชุมระดมความเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง การสำรวจความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งหมดที่อาจเกิดความเสี่ยง และวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

4.4 การประเมินความเสี่ยง

การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) หมายถึง การวิเคราะห์และจัดลำดับความเสี่ยงโดยพิจารณาจากการประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และความรุนแรงของผลกระทบจากเหตุการณ์ความเสี่ยง (Impact)

1. การกำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน

เป็นการกำหนดเกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมินความเสี่ยง ได้แก่ ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) 5 ระดับ ได้แก่ น้อยมาก น้อย ปานกลาง สูง สูงมาก โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงและความรุนแรงของผลกระทบ ดังนี้

1.1 โอกาสที่จะเกิด (Likelihood : L) หมายถึง ความถี่หรือโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง ซึ่งจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ	โอกาสที่จะเกิด	คำอธิบาย
5	สูงมาก	เกิดทุกวัน
4	สูง	เกิดทุกสัปดาห์
3	ปานกลาง	เกิดทุกเดือน
2	น้อย	เกิดอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี
1	น้อยมาก	เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลามากกว่า 1 ปีขึ้นไป

1.2 ผลกระทบ (Impact : I) หมายถึง ขนาดความรุนแรงของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง จำแนกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ	ผลกระทบ	คำอธิบาย
5	รุนแรงมากที่สุด	- กระทบต่อชื่อเสียง ทรัพย์สินอย่างมหันต์ - การบาดเจ็บถึงชีวิต
4	รุนแรงมาก	- กระทบต่อชื่อเสียง ทรัพย์สินอย่างมาก - บาดเจ็บสาหัสถึงขั้นทุพพลภาพ
3	ปานกลาง	- กระทบต่อชื่อเสียง ทรัพย์สินปานกลาง - บาดเจ็บสาหัส
2	น้อย	- กระทบต่อชื่อเสียง ทรัพย์สินพอสมควร - ได้รับบาดเจ็บอย่างรุนแรง
1	น้อยมาก	- กระทบต่อชื่อเสียง ทรัพย์สินเล็กน้อย - ได้รับบาดเจ็บแต่ไม่รุนแรง

1.3 ระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk : D) หมายถึง สถานะของความเสี่ยงที่ได้จากการประเมินโอกาสและผลกระทบของแต่ละปัจจัยเสี่ยง มีค่าเป็นเชิงปริมาณ คำนวณได้จากสูตรดังนี้

ระดับความเสี่ยง = ระดับโอกาส x ระดับผลกระทบของความเสี่ยง หรือ D = L x I

2. การประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง

เป็นการนำความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยงแต่ละปัจจัยที่ระบุไว้มาประเมินโอกาส (Likelihood) ที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงต่าง ๆ และประเมินระดับความรุนแรงของผลกระทบหรือมูลค่าความเสียหาย (Impact) จากความเสี่ยง เพื่อให้เห็นถึงระดับของความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ทำให้สามารถกำหนด

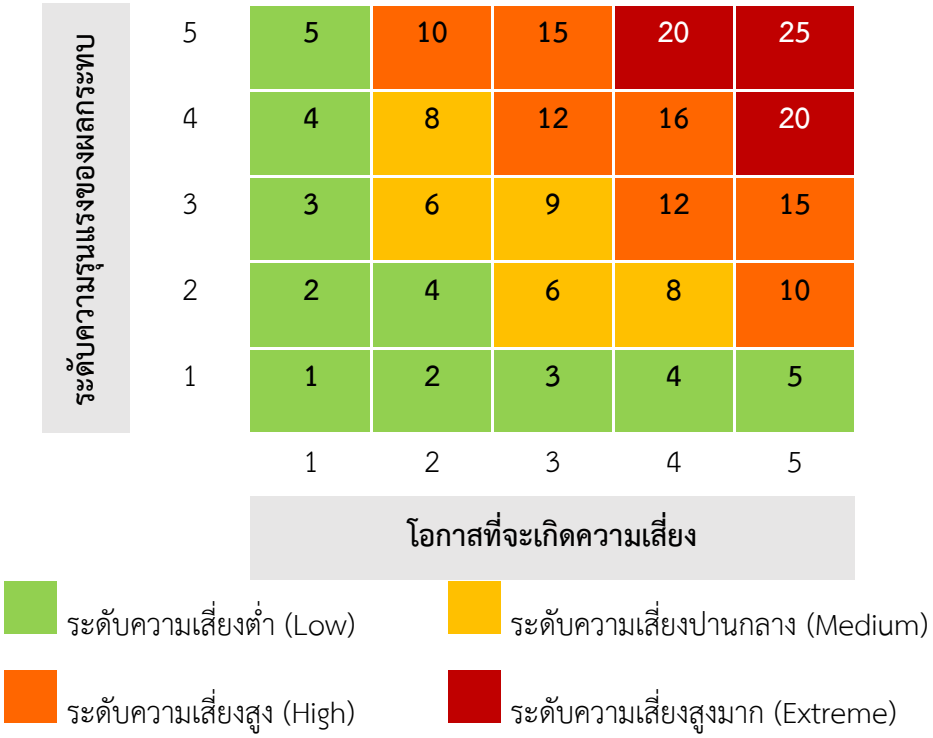
การควบคุมความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถวางแผนและจัดสรรทรัพยากรได้อย่างถูกต้องภายใต้งบประมาณ กำลังคน หรือเวลาที่มีจำกัด โดยอาศัยเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ข้างต้น ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

2.1 พิจารณาโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) ว่ามีโอกาส ความถี่ที่จะเกิดเหตุการณ์นั้นมากน้อยเพียงใด ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

2.2 พิจารณาผลกระทบ (Impact) ว่ามีระดับความรุนแรงของผลกระทบ ว่ามีความเสียหายเพียงใด ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

ระดับความเสี่ยงโดยรวม	ระดับคะแนน	การจัดการความเสี่ยง
1. ต่ำ (Low)	1-5 (สีเขียว)	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้โดยไม่ต้องควบคุมความเสี่ยง ไม่ต้องมีการจัดการเพิ่มเติม
2. ปานกลาง (Medium)	6–9 (สีเหลือง)	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ แต่ต้องมีการควบคุมเพื่อป้องกันมิให้ความเสี่ยงเพิ่ม มากขึ้นไปอยู่ในระดับที่ไม่สามารถยอมรับ
3. สูง (High)	10-16 (สีส้ม)	ระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ โดยต้องจัดการความเสี่ยงเพื่อให้อยู่ ในระดับที่ยอมรับได้
4. สูงมาก (Extreme)	17-25 (สีแดง	ระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ จำเป็นต้องเร่งจัดการความเสี่ยงให้อยู่ ในระดับที่ยอมรับได้ทันที

2.3 พิจารณาลำดับความสำคัญความเสี่ยง โดยแผนผังประเมินความเสี่ยง (Risk Matrix) โดยการวิเคราะห์ว่าความเสี่ยงนั้น ๆ อยู่ในระดับใด และสำคัญมากน้อยเพียงใด ด้วยการพิจารณาโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงร่วมกับผลกระทบที่จะเกิด และนำมาใส่ในแผนผังประเมินความเสี่ยงซึ่งระบุสีจัดลำดับความสำคัญ เพื่อช่วยให้มองเห็นความเสี่ยงที่มีแนวโน้มเกิดขึ้น ช่วยประกอบการตัดสินใจและวางแนวทางบรรเทาผลกระทบ



จากแนวทางการประเมินความเสี่ยงที่กล่าวมา สามารถนำมาใช้ในการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวได้ ดังนี้

หัวข้อ	ความหมาย
1. มิติความเสี่ยง	ระบุประเภทความเสี่ยงต่าง ๆ ที่มีความน่าจะเป็นที่จะเกิดขึ้น
2. ความเสี่ยง	ระบุสาเหตุความเสี่ยง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ต้องทำเพิ่มเติมให้สอดคล้องและตอบสนองต่อสาเหตุที่เป็นต้นตอของความเสี่ยง
3. โอกาส (Likelihood : L)	ความถี่หรือโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง ซึ่งจำแนกเป็น 5 ระดับ
4. ผลกระทบ (Impact : I)	ขนาดความรุนแรงของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง จำแนกเป็น 5 ระดับ
5. ระดับของความเสี่ยง	การประเมินระดับของความเสี่ยง คำนวณจาก โอกาสที่จะเกิด (Likelihood : L) x ผลกระทบ (Impact : I) ระดับของความเสี่ยง จำแนกเป็น 4 ระดับ ระดับความเสี่ยงต่ำ (Low) (คะแนน 1-5) ระดับความเสี่ยงปานกลาง (Medium) (คะแนน 6-9) ระดับความเสี่ยงสูง (High) (คะแนน 10-16) ระดับความเสี่ยงสูงมาก (Extreme) (คะแนน 17-25)

มิติความเสี่ยง	ความเสี่ยง	โอกาส (Likelihood : L)	ผลกระทบ (Impact : I)	ระดับของความเสี่ยง
1. การเดินทาง	**ทางบก**			
	1. อุบัติเหตุทางรถยนต์/จักรยานยนต์/จักรยาน	5	3	15
	2. อุบัติเหตุรถโดยสาร (รถโดยสารสาธารณะ/รถเช่า)	4	3	12
	3. อุบัติเหตุบนทางเท้า	5	2	10
	4. นักท่องเที่ยวหลงทาง	5	2	10
	5. อุบัติเหตุทางรถไฟ (รถไฟชนกัน/รถไฟตกราง/ตกขบวนรถไฟ ฯลฯ	3	3	9
	6. ถูกโกงค่าโดยสาร	5	1	5
	7. ถูกโกงค่าเช่ายานพาหนะ/ยึดค่าประกัน/ยึดพาสปอร์ตโดยไม่เป็นธรรม	5	1	5
	ทางน้ำ			
	1. อุบัติเหตุทางเรือ (เรือล่ม/เรือชนกัน/เรือชนสิ่งกีดขวาง/เรือพลิกคว่ำ)	3	3	9
	2. อุบัติเหตุบริเวณทางเรือ เช่น โป๊ะหนีบ โป๊ะล่ม	1	3	3
	3. เรือกระแทก เนื่องจากคลื่นลมแรง	4	3	12
	4. พลัดตกเรือ	3	3	9
	5. ถูกโกงค่าโดยสาร	5	1	5
	6. ถูกโกงค่าเช่ายานพาหนะ/ยึดค่าประกัน/ยึดพาสปอร์ตโดยไม่เป็นธรรม	5	1	5

มิติความเสี่ยง	ความเสี่ยง	โอกาส (Likelihood : L)	ผลกระทบ (Impact : I)	ระดับของความเสี่ยง
1. การเดินทาง	**ทางอากาศ**			
	1. การปิดสนามบิน (จากเหตุความรุนแรง เช่น การก่อการร้าย การจลาจล ฯลฯ)	1	5	5
	2. อุบัติเหตุทางอากาศ (เครื่องบินตก/เครื่องบินชนกัน/ชนสิ่งกีดขวาง)	1	5	5
	3. สัมภาระสูญหาย/ตกค้าง	5	1	5
	4. นักท่องเที่ยวไปผิดสนามบิน	5	1	5
	5. การจี้เครื่องบิน (Hijacking)	1	5	5
	ทางราง			
	1. อุบัติเหตุทางราง (รถไฟตกราง/รถไฟชนกัน/ชนสิ่งกีดขวาง)	1	4	4
	2. พลัดตกรถไฟ	2	5	10
2. อุบัติเหตุ	**อุบัติเหตุจากการท่องเที่ยวทางบก**			
	1. พลัดตกจากที่สูง	5	3	15
	2. หลงทางในป่า/ในถ้ำ	2	3	6
	3. ถูกสัตว์ทำร้าย	4	2	8
	4. สัมผัสถูกพืช/สัตว์มีพิษ	4	2	8
	5. เอกสารสำคัญ/ทรัพย์สินสูญหาย	5	2	10
	อุบัติเหตุจากท่องเที่ยวทางน้ำ			
	1. จมน้ำ	5	3	15
	2. สัมผัสถูกพืช/สัตว์น้ำสัตว์ทะเลมีพิษ	5	2	10
	3. บาดเจ็บจากเศษวัสดุ ของมีคม เช่น เปลือกหอย ปะการัง เศษแก้ว	5	1	5

มิติความเสี่ยง	ความเสี่ยง	โอกาส (Likelihood : L)	ผลกระทบ (Impact : I)	ระดับของความเสี่ยง
3. การหลอกลวง	1. ร้านสูท/ร้านอัญมณี	5	3	15
	2. อาชญากรรมทางไซเบอร์ (Cyber Crime) เช่น โจรกรรมข้อมูลทางการเงิน	4	5	20
	3. ล่อลวงเพื่อหวังทรัพย์/อนาจาร	3	3	9
	4. คิดค่าบริการไม่เป็นธรรม (ร้านอาหาร/สถานบันเทิง/สถานบริการต่าง ๆ)	5	3	15
	5. หลอกขายทัวร์/บริการนำเที่ยว/สินค้าบริการนำเที่ยวไม่ได้มาตรฐาน	5	2	10
	6. ถูกรีดไถโดยเจ้าหน้าที่	3	3	9
	7. การหลอกลวงเกี่ยวกับการทำวีซ่า (เช่น Visa Run เรียกรับค่าบริการแต่ไม่ดำเนินการให้)	3	2	6
4.อาชญากรรม	1. ลักทรัพย์/วิ่งราวทรัพย์/ชิงทรัพย์/ปล้นทรัพย์	3	3	9
	2. ฆาตกรรม	2	5	10
	3. ทำร้ายร่างกาย ทะเลาะวิวาท	3	3	9
	4. อนาจาร ข่มขืน	2	4	8
	5. กราดยิง/ไล่แทง (ผู้ก่อเหตุในลักษณะคลุ้มคลั่งไม่เลือกเป้าหมาย)	1	5	5

มิติความเสี่ยง	ความเสี่ยง	โอกาส (Likelihood : L)	ผลกระทบ (Impact : I)	ระดับของความเสี่ยง
5. ด้านสุขภาพ	1. โรคส่วนตัวกำเริบ	1	3	3
	2. โรคประจำถิ่น เช่น ไข้เลือดออก มาลาเรีย	1	3	3
	3. โรคลมแดด (Heat stroke)	3	2	6
	4. โรคทางเดินหายใจจากปัญหามลภาวะ เช่น หมอกควัน จากการเผา ฝุ่น PM 2.5	3	2	6
	5. แพ้อาหาร/ส่วนผสมของอาหาร	1	2	2
	6. โรคทางเดินอาหาร จากการรับประทานอาหาร เช่น อุจจาระร่วม อหิวาตกโรค	3	2	6
6. สาธารณภัย	**ภัยจากน้ำมือมนุษย์**			
	1. จลาจล	1	4	4
	2. ประท้วง	1	4	4
	3. การก่อการร้าย	1	5	5
	4. สงคราม/การสู้รบ	1	5	5
	ภัยธรรมชาติ			
	1. อุทกภัย (น้ำท่วม น้ำป่า)	2	4	8
	2. วาตภัย	2	4	8
	3. อัคคีภัย (ไฟฟ้าลัดวงจร/ไฟไหม้โดยอุบัติเหตุ/ไฟป่า)	2	4	8
	4. ธรณีพิบัติภัย (ดินถล่ม/ดินทรุดตัว/แผ่นดินไหว)	2	3	6
	5. สึนามิ	1	5	5
	6. โรคระบาด (โควิด-19 ซาร์ส ไข้หวัดนก ฯลฯ)	2	5	10

4.5 การจัดการความเสี่ยง

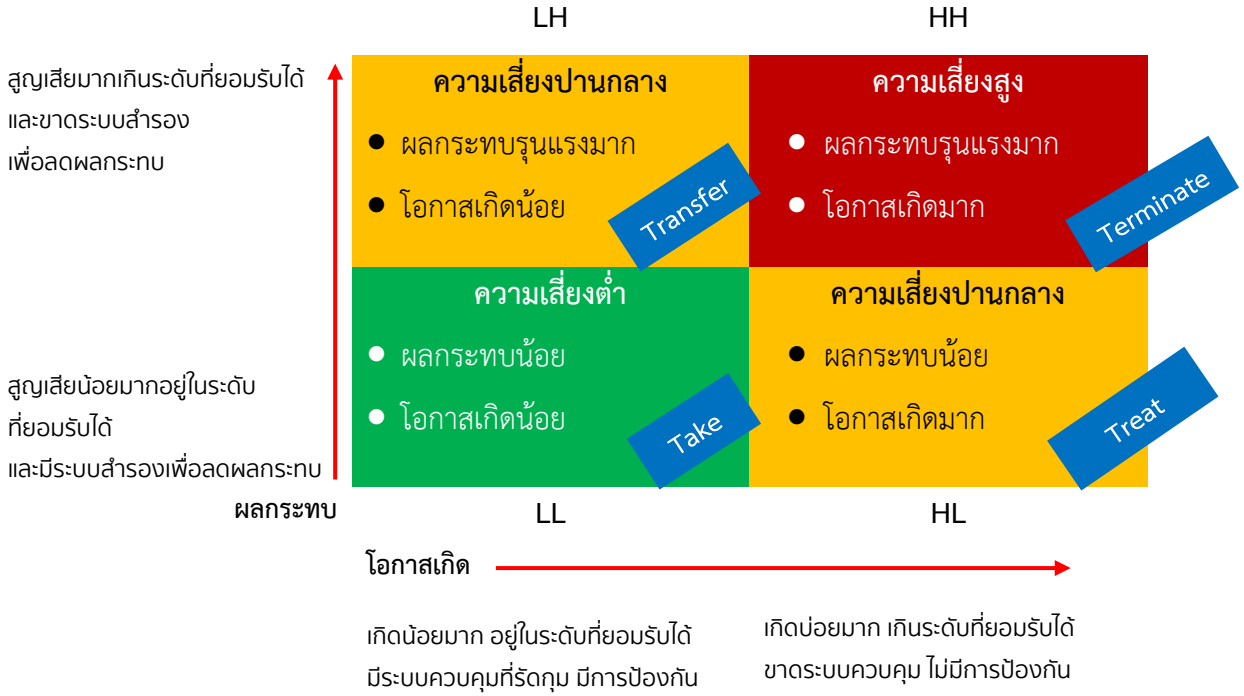
เมื่อได้ประเมินโอกาสที่จะเกิดความความเสี่ยงและแบ่งระดับความสำคัญของความเสี่ยงตามผลกระทบที่จะเกิดขึ้นแล้ว จำเป็นต้องมีวิธีการรับมือด้วยการจัดการความเสี่ยงเหล่านั้น เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดขึ้นและความรุนแรงของเหตุการณ์ โดยหลักการการจัดการความเสี่ยงมี 4 ประการ (4T) ได้แก่

1) การยอมรับความเสี่ยง (Take/ risk acceptance) หมายถึง การไม่กระทำใด ๆ เพิ่มเติม กรณีนี้ใช้กับความเสี่ยงที่มีน้อย ความน่าจะเกิดน้อยหรือเห็นว่ามีต้นทุนในการบริหารความเสี่ยงสูงจึงตกลงที่จะรับความเสี่ยงไว้

2) การลดความเสี่ยง (Treat/ risk reduction) หรือควบคุมความเสี่ยง (Risk control) หมายถึง การลดโอกาสความน่าจะเกิดหรือลดความเสียหาย โดยการจัดระบบการควบคุมเพื่อป้องกัน การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ รวมกับการกำหนดแผนสำรองในเหตุฉุกเฉิน

3) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Terminate/ risk avoidance) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงหรือหยุดกิจกรรมที่เป็นความเสี่ยง เช่น งดทำขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและจะนำมาซึ่งความเสี่ยง ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและลดขอบเขตการดำเนินการ เป็นต้น

4) การกระจายความเสี่ยง (Transfer/ risk sharing) หรือโอนความเสี่ยง (Risk spreading) หมายถึง การลดโอกาสความน่าจะเกิดหรือลดความเสียหายโดยการ แบ่งโอน การหาผู้รับผิดชอบในความเสี่ยง การจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ดำเนินการแทนและการจัดประกันภัย เป็นต้น



4.6 การประเมินผลการบริหารความเสี่ยง

การบริหารจัดการความเสี่ยง จำเป็นต้องมีการประเมินผลการบริหารความเสี่ยงของนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดการพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงให้ดียิ่งขึ้นไป โดยยึด 3 ด้านหลัก โดยมีแนวทางการประเมินในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านความครบถ้วน ขององค์ประกอบการบริหารความเสี่ยงตามหลักการ COSO โดยพิจารณาจากการมีระบบบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงชัดเจน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง กิจกรรมการบริหารความเสี่ยง การสื่อสารทำความเข้าใจ การติดตามประเมินผล และสรุปผลการบริหารความเสี่ยงประจำปี

2. ด้านประสิทธิภาพ พิจารณาจากการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม การให้ความหมายและจัดประเภทของความเสี่ยง การกำหนดขอบเขต วัตถุประสงค์การบริหารความเสี่ยง ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ตลอดจนการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงและกำหนดกิจกรรมรองรับความเสี่ยงที่เหมาะสม

3. ด้านประสิทธิผล พิจารณาจากผลการบริหารความเสี่ยงด้วยวิธีประเมินระดับความรุนแรงของความเสี่ยงที่ลดลงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ภายหลังจากการจัดการความเสี่ยงตามกิจกรรมการจัดการความเสี่ยงที่กำหนด

4.7 การทบทวนการบริหารความเสี่ยง

การรายงานผลการปฏิบัติงาน หลังจากจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและมีการดำเนินงานตามแผนแล้ว จะต้องมีการรายงานและติดตามผลเป็นระยะ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าได้มีการดำเนินงานไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีเป้าหมายในการติดตามผล คือ เป็นการประเมินคุณภาพและความเหมาะสมของวิธีการจัดการความเสี่ยงรวมทั้งติดตามผลการจัดการความเสี่ยงที่ได้มีการดำเนินการไปแล้วว่าบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการความเสี่ยงหรือไม่ โดยสอบทานดูว่า วิธีการบริหารจัดการความเสี่ยงใดมีประสิทธิภาพดี ก็ให้ดำเนินการต่อไป หรือวิธีการบริหารจัดการความเสี่ยงใดควรปรับเปลี่ยน และนำผลการติดตามไปรายงานให้ฝ่ายบริหารทราบ ทั้งนี้ กระบวนการสอบทานอาจกำหนดข้อมูลที่ต้องติดตาม หรืออาจทำ Check List การติดตาม พร้อมทั้งกำหนดความถี่ในการติดตามผล โดยสามารถติดตามผลได้ใน 2 ลักษณะ คือ

1. การติดตามผลเป็นรายครั้ง (Separate Monitoring) เป็นการติดตาม ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด เช่น ทุก 3 เดือน 6 เดือน หรือทุกสิ้นปี เป็นต้น

2. การติดตามผลในระหว่างการปฏิบัติงาน (Ongoing Monitoring) เป็นการติดตามที่รวมอยู่ในการดำเนินงานตามปกติของหน่วยงาน

4.8 แนวปฏิบัติในการบริหารจัดการความเสี่ยง

แนวปฏิบัติภายใต้คู่มือปฏิบัติแนวทางในการจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวในทุกมิติ จะมุ่งเน้นการรองรับความเสี่ยงและตอบสนองต่อสถานการณ์ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว แบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะก่อนเกิดภัย ระหว่างเกิดภัย และหลังเกิดภัย

1. ระยะก่อนเกิดภัย เป็นระยะที่จะต้องดำเนินการเพื่อป้องกันและการลดผลกระทบ เพื่อขจัดหรือลดโอกาสที่จะเกิด เช่น การติดตามสถานการณ์ที่อาจนำไปสู่การเกิดภัย การหาข่าว การติดตามการเคลื่อนไหวของกลุ่มผู้ต้องสงสัย การสร้างเครือข่ายกับภาคประชาชน การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศและระหว่างประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ ในระยะก่อนเกิดภัยยังจะต้องเตรียมความพร้อมก่อนเกิดภัย โดยการจัดทำแผนเผชิญเหตุ การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น การจัดหาและเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรที่ต้องเผชิญเหตุเมื่อเกิดภัย การจัดหาข้อมูลเพื่อการติดต่อสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในยามเกิดเหตุ การพัฒนาระบบเตือนภัย การกระจายข่าวสาร การวางแผนเผชิญเหตุการณ์ การฝึกซ้อมแผน การจัดทำแผนอพยพ การจัดหางบประมาณ เป็นต้น

2. ระยะระหว่างการเกิดภัย เมื่อเกิดภัยขึ้นแล้ว จะเป็นช่วงที่ต้องนำสิ่งที่ได้เตรียมการไว้มาดำเนินการจริง ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับการรักษาชีวิตของนักท่องเที่ยวผู้ประสบภัยเป็นหลัก โดยเน้นการให้ความช่วยเหลือ กู้ชีพ กู้ภัย การรักษาพยาบาล การอพยพไปยังสถานที่ปลอดภัย รวมทั้งการจัดระบบบัญชาการเหตุการณ์ฉุกเฉิน ระบบสั่งการณ์ ระบบสื่อสาร การประสานงาน เพื่อให้สามารถเผชิญเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ระยะหลังเกิดภัย เป็นการดำเนินการภายหลังจากภัยได้สิ้นสุดลงแล้ว และสถานการณ์เริ่มกลับสู่สภาพปกติ การฟื้นฟู (Recovery) จะมุ่งเน้นในการจัดการสถานการณ์ภายหลังการเกิดภัย เพื่อให้บุคคล ชุมชน หรือสังคมได้ฟื้นสภาพกลับมาเป็นปกติ ซึ่งมีทางเลือก 2 ทาง คือการสร้างคืนใหม่ให้เหมือนเดิม หรือ การสร้างใหม่ให้ดีกว่าเดิม (Build Back Better) การฟื้นฟูสภาพจิตใจ การเยียวยาผู้ประสบภัย (Rehabilitation) เช่น การดูแลสภาพแวดล้อมและสุขอนามัย การฟื้นฟูสภาพจิตใจ การเยียวยาทางการเงิน ฯลฯ นอกจากนี้ ภายหลังการเกิดภัยควรมีการประเมินความสูญเสียและความเสียหายที่เกิดขึ้น และวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนฟื้นฟูและบูรณะ รวมทั้งการถอดบทเรียนเพื่อนำมาปรับปรุงแผนเผชิญเหตุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.9 ปฏิทินกิจกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว

ปฏิทินกิจกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว เป็นการวางแผนการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวในช่วงระยะเวลา ๑ ปี ของกลุ่มจังหวัดท่องเที่ยวที่ ๑ ซึ่งประกอบด้วย ๔ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดน่าน ให้ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ได้ทราบถึงกิจกรรมที่ต้องดำเนินการในแต่ละช่วงเวลา ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิจกรรม	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1. จัดตั้งหน่วยงานบริการนักท่องเที่ยวในช่วงเทศกาลปีใหม่ (7 วันอันตราย) - กำหนดบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการติดต่อประสานงานในช่วงเทศกาลท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่น - จัดทำบัญชีรายชื่อหน่วยงานที่ต้องประสานงานในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน - ประสานความร่วมมือกับตำรวจท่องเที่ยวในการลงพื้นที่สำรวจสถานการณ์ด้านความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ - เตรียมพร้อมรับสถานการณ์อย่างใกล้ชิด	√												สทกจ. TAC อสทก.	หน่วยร่วมดำเนินการ เช่น - ตำรวจท่องเที่ยว - ตำรวจท้องที่ - องค์กรปกครองท้องถิ่น - อาสาสมัครกู้ภัย - ฯลฯ
2. จัดทำคู่มือท่องเที่ยวปลอดภัยในช่วงเทศกาลสงกรานต์ (เตรียมเผยแพร่ในช่วงเมษายน)	√												กมก.	
3. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ในการปฏิบัติตนให้ปลอดภัย (Do/Don't) แก่นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวในช่วงเทศกาลตรุษจีนผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook	√	√											สทกจ. TAC	
4. สรุปผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงนักท่องเที่ยว ไตรมาส 1/2566			√										สทกจ. TAC	
5. จัดประชุมคณะทำงานบริหารจัดการความเสี่ยงนักท่องเที่ยว เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับฤดูร้อน			√										สทกจ. TAC อสทก.	

กิจกรรม	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
6. จัดฝึกอบรมอาสาสมัครในการกู้ภัยทางทะเล			√										สทกจ. TAC อสทก.	
7. ประสานความร่วมมือกับองค์กรปกครองท้องถิ่นและหน่วยร่วมดำเนินการต่าง ๆ เพื่อสำรวจมาตรการความปลอดภัยในช่วงฤดูร้อน เช่น อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย อุปกรณ์ช่วยชีวิตในการลงเล่นน้ำ ความพร้อมของท่าเรือ ฯลฯ การตรวจตราสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ผู้ให้บริการกิจกรรมท่องเที่ยวทางน้ำ เช่น เจ็ทสกี ดำน้ำ เรือนำเที่ยว ฯลฯ			√	√	√								สทกจ. TAC อสทก.	หน่วยร่วมดำเนินการ เช่น - ตำรวจท่องเที่ยว - กรมเจ้าท่า - อาสาสมัครกู้ภัย - ฯลฯ
8. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานด้านสาธารณสุขของจังหวัดเพื่ออบรมให้ความรู้ผู้ประกอบการร้านอาหาร เครื่องดื่มในการส่งเสริมคุณภาพมาตรฐานด้านความปลอดภัยและอนามัยด้านอาหารเพื่อรองรับโรคทางเดินอาหารที่มาในช่วงฤดูร้อน			√	√	√								สทกจ. TAC อสทก.	
9. จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประชาสัมพันธ์การเลือกซื้อเลือกรับประทานอาหารปลอดภัยไกลจากโรค เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์				√									สทกจ.	

กิจกรรม	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
10. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์คู่มือท่องเที่ยวปลอดภัยในช่วงเทศกาลสงกรานต์ไปยังกลุ่มเป้าหมายรวมทั้งช่องทางออนไลน์				√									TAC อสทก.	
11. จัดตั้งหน่วยงานบริการนักท่องเที่ยวในช่วงเทศกาลสงกรานต์ (7 วันอันตราย) - กำหนดบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการติดต่อประสานงานในช่วงเทศกาลท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่น - จัดทำบัญชีรายชื่อหน่วยงานที่ต้องประสานงานในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน - ประสานความร่วมมือกับตำรวจท่องเที่ยวในการลงพื้นที่สำรวจสถานการณ์ด้านความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ - เตรียมพร้อมรับสถานการณ์อย่างใกล้ชิด				√									ทกจ. เจ้าหน้าที่ TAC อสทก.	หน่วยร่วมดำเนินการ เช่น - ตำรวจท่องเที่ยว - ตำรวจท้องที่ - องค์กรปกครองท้องถิ่น - อาสาสมัครกู้ภัย - ฯลฯ
12. จัดประชุมคณะทำงานบริหารจัดการความเสี่ยงนักท่องเที่ยว เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับฤดูฝน					√								สทกจ. TAC อสทก.	
13. ประสานความร่วมมือหน่วยงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในการสำรวจจุดเสี่ยงในแหล่งท่องเที่ยวในช่วงฤดูฝน เช่น จุดเสี่ยงดินถล่ม อุบัติเหตุทางถนน จุดเสี่ยงน้ำป่า					√	√							สทกจ. TAC อสทก.	

กิจกรรม	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
14. จัดทำฐานข้อมูลจุดเสี่ยง แนวทางป้องกันความเสี่ยง แนวปฏิบัติในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจากภัยพิบัติที่เกิดขึ้นในช่วงฤดูฝน โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยว เสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					√	√							สทกจ.	
15. จัดฝึกอบรมให้ความรู้และฝึกปฏิบัติการอาสาสมัครท่องเที่ยวและกีฬา เกี่ยวกับแผนบริหารจัดกลางความเสี่ยงและคู่มือปฏิบัติในการบริหารจัดการความเสี่ยง ประจำปี						√							สทกจ.	
16. สรุปผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงนักท่องเที่ยว ไตรมาส 2/2566						√							สทกจ. TAC	
17. จัดทำคู่มือนักท่องเที่ยวเดินทางปลอดภัยในช่วงฤดูฝน และการเตรียมความพร้อมรองรับโรคติดต่อที่จะระบาดมากในช่วงฤดูฝน						√	√						สทกจ. TAC	
18. ประสานความร่วมมือกับองค์กรปกครองท้องถิ่น และหน่วยงาน เช่น อุทยานแห่งชาติและกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ในการเผยแพร่ความรู้เรื่องและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในปลอดภัยจากแมงกระพรุนพิษ (พบมากในฤดูฝน)						√	√	√	√				สทกจ. TAC อสทก	

กิจกรรม	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
19. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานการณ์เสี่ยงในการท่องเที่ยวในช่วงฤดูฝน เช่น การท่องเที่ยวน้ำตก การท่องเที่ยวชายทะเล การเอาตัวรอดจากภัยพิบัติ เช่น น้ำป่าไหลหลาก ดินถล่ม พายุ ฯลฯ						√	√	√	√				สทกจ. TAC อสทก	
20. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการลงพื้นที่สำรวจความพร้อมและการดำเนินการด้านมาตรฐานความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่ เช่น อุทยานแห่งชาติ น้ำตก สถานบันเทิง สถานที่ท่องเที่ยวในร่ม ฯลฯ โดยเน้นสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมไปในช่วงฤดูฝน							√	√	√				สทกจ. TAC อสทก	
21. จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครท่องเที่ยวและกีฬา ในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเพื่อรองรับภัยพิบัติในช่วงฤดูฝน เช่น การแจ้งเตือนภัยนักท่องเที่ยว แนวปฏิบัติในการอพยพผู้ประสบภัย แนวปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อประสบภัย							√	√	√				สทกจ.	
22. สรุปผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงนักท่องเที่ยว ไตรมาส 3/2566									√				สทกจ. TAC	

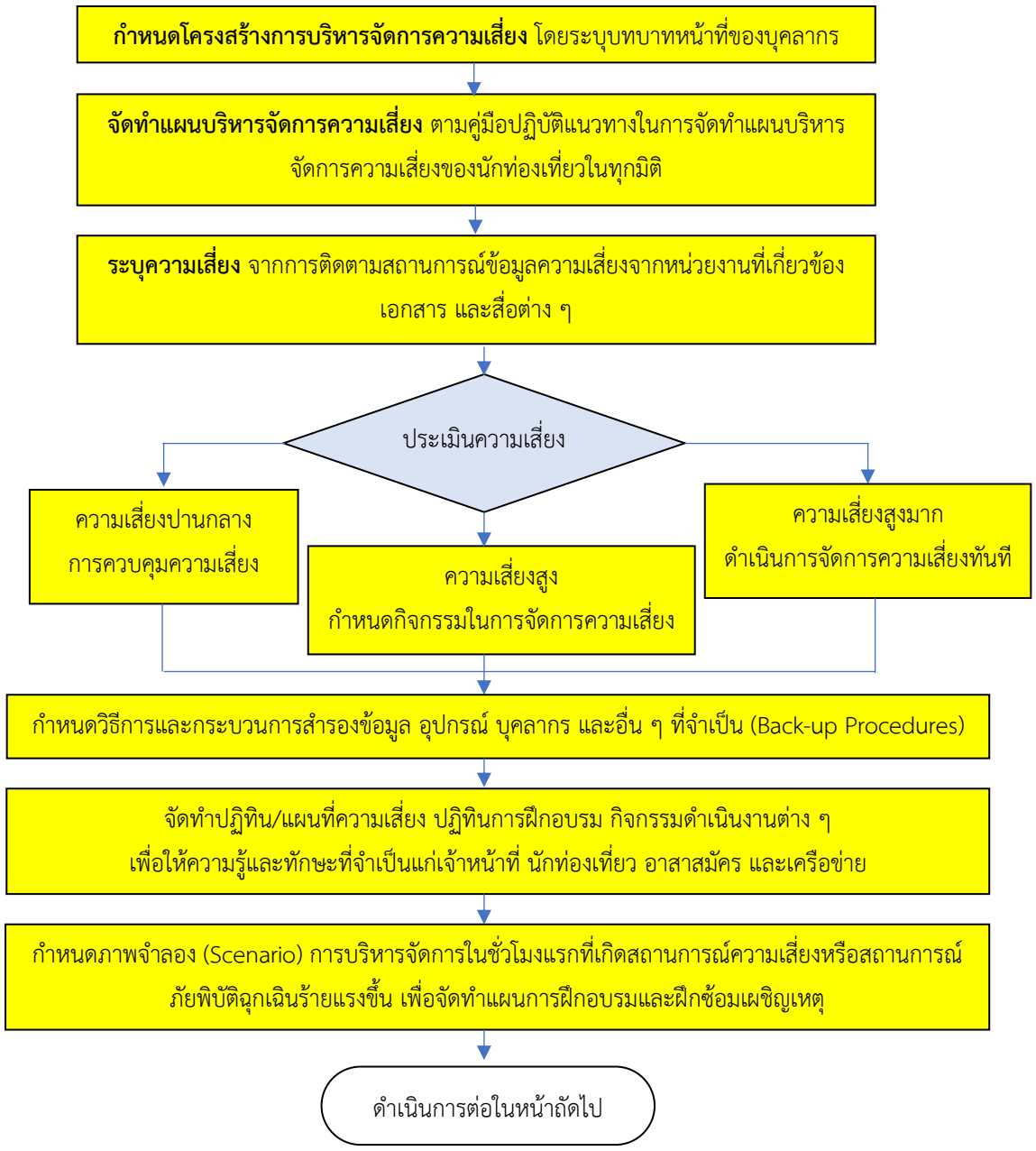
กิจกรรม	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
23. จัดประชุมคณะทำงานบริหารจัดการความเสี่ยงนักท่องเที่ยว เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับฤดูหนาว เช่น มาตรการรองรับเทศกาลลอยกระทง คริสต์มาส ปีใหม่										√			สทกจ. TAC อสทก	
24. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานด้านสาธารณสุขเพื่อประชาสัมพันธ์แนวปฏิบัติในการท่องเที่ยวอย่างปลอดภัยไกลโรคในช่วงฤดูหนาว										√			สทกจ. TAC อสทก	
25. ประสานความร่วมมือกับตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจภูธร เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง ลงพื้นที่ตรวจตราจุดเสี่ยงอาชญากรรม และมิจฉาชีพที่อาจแฝงมาในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวปลายปี เช่น สถานบันเทิง แหล่งท่องเที่ยวยามราตรี แหล่งท่องเที่ยวที่มีผู้คนหนาแน่น										√	√	√	สทกจ. TAC อสทก	
26. ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้การท่องเที่ยวที่ปลอดภัยในช่วงเทศกาลลอยกระทง เช่น การเล่นพลุไฟ การจุดโคมลอย ฯลฯ											√		สทกจ. TAC อสทก	
27. จัดให้มีการซ้อมตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงนักท่องเที่ยวสำหรับช่วงเทศกาล												√	สทกจ.	
28. ดำเนินการตามแผนที่ได้จัดทำจากการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในช่วงเทศกาลคริสต์มาส และปีใหม่												√	สทกจ. TAC อสทก	

กิจกรรม	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
29. สรุปผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงนักท่องเที่ยว ไตรมาส 4/2566												√	สทกจ. TAC	
30. ทำการประเมินผลและทบทวนแผนบริหารจัดการความเสี่ยง และจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อผู้บริหาร												√	สทกจ.	

ผังกระบวนการ

จากแนวทางการประเมินความเสี่ยงของนักท่องเที่ยว ได้วิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงและจัดอันดับความสำคัญตามระดับความเสี่ยงของมิติความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวทั้ง 6 มิติ ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงนักท่องเที่ยว ในระดับจังหวัด ซึ่งเป็นกลไกด่านหน้าในการรับเรื่องร้องเรียน ช่วยเหลือ และบรรเทาทุกข์ แก่นักท่องเที่ยว ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีมาตรฐาน เป็นระบบ และสอดคล้องเป็นเอกภาพ จึงได้กำหนดแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงานตามเหตุความเสี่ยง ดังนี้

กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง



ต่อจากหน้า 35

จัดทำรายชื่อและที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ในเหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว หรือผู้คนในชุมชน เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้นำชุมชนในท้องถิ่น เครือข่ายผู้ประกอบการ อาสาสมัคร เป็นต้น

จัดทำรายการ (Emergency Contact Information) เช่น รายชื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานที่ให้บริการในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งหมดที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้

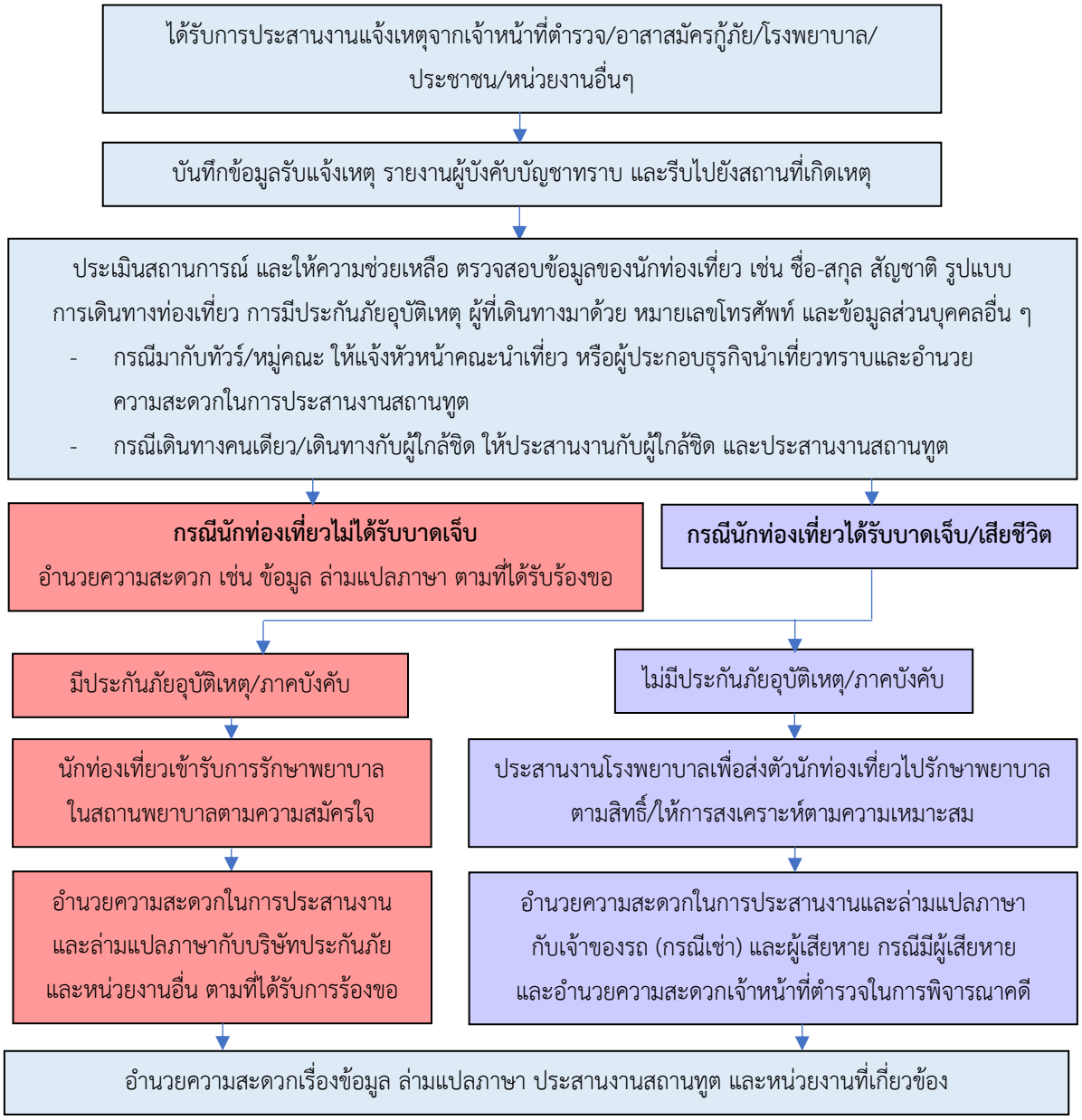
ให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ จัดฝึกอบรม และฝึกซ้อมเผชิญเหตุตามแผนที่ได้จัดทำขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่เจ้าหน้าที่ นักท่องเที่ยว อาสาสมัคร และเครือข่าย

การประเมินผลการบริหารความเสี่ยง ว่าระดับความเสี่ยงและความรุนแรงของผลกระทบลดลงหรือไม่

การทบทวนการบริหารความเสี่ยง โดยการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

- รายงานผลภายหลังการดำเนินงานแล้วเสร็จโดยทันที
- รายงานผลภาพรวมการปฏิบัติงานเป็นรายไตรมาส และจัดทำรายงานประจำปี

1. อุบัติเหตุจากการขับขี่รถยนต์/จักรยานยนต์/จักรยาน



หมายเลขติดต่อ ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155 ตำรวจทางหลวง โทร 1193 กรณีรถเพลิงไหม้ โทร 199
สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร 1669
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โทร 1186

2. อุบัติเหตุรถโดยสาร (รถโดยสารสาธารณะ/รถเช่า)

ได้รับการประสานงานแจ้งเหตุจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ/อาสาสมัครกู้ภัย/โรงพยาบาล/ประชาชน/หน่วยงานอื่นๆ

↓

บันทึกข้อมูลรับแจ้งเหตุ รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ และรีบไปยังสถานที่เกิดเหตุ

↓

ประเมินสถานการณ์ และให้ความช่วยเหลือ ตรวจสอบข้อมูลของนักท่องเที่ยว เช่น ชื่อ-สกุล สัญชาติ รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว การมีประกันภัยอุบัติเหตุ ผู้ที่เดินทางมาด้วย หมายเลขโทรศัพท์ และข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ

- กรณีมากับทัวร์/หมู่คณะ ให้แจ้งหัวหน้าคณะนำเที่ยว หรือผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบและอำนวยความสะดวกในการประสานงานสถานทูต
- กรณีเดินทางคนเดียว/เดินทางกับผู้ใกล้ชิด ให้ประสานงานกับผู้ใกล้ชิด และประสานงานสถานทูต

กรณีรถโดยสารสาธารณะ เช่น รถทัวร์ รถเมล์ รถไฟ รถไฟฟ้า รถไฟใต้ดิน รถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง แท็กซี่ ฯลฯ

- กรมการขนส่งทางบก โทร 1584
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) โทร 1348 หรือ http://www.bmta.co.th
- การรถไฟแห่งประเทศไทย โทร 1690 กด 1 หรือ https://www.railway.co.th/
- รถไฟฟ้า BTS โทร 02-617-6000 หรือ https://www.bts.co.th/
- รถไฟฟ้า MRT โทร 02-624 5200 หรือ https://metro.bemplc.co.th/

ประสบอุบัติเหตุ ได้รับบาดเจ็บ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร 1669

- อุบัติเหตุรถยนต์ สายด่วนจราจร กองบังคับการตำรวจจราจร โทร 1197
- ตำรวจทางหลวง โทร 1193

กรณีรถเช่าผู้ประกอบการเอกชน เช่น รถยนต์เช่า รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน ฯลฯ

ให้ติดต่อ ผู้ประกอบการเอกชน ผู้ให้เช่ายานพาหนะ เพื่อตรวจสอบประกันภัยภาคบังคับ

➢ **กรณีร้องเรียนเมื่อนักท่องเที่ยวไม่ได้รับความเป็นธรรม**

- ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155
- ตำรวจภูธรในพื้นที่
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โทร 1186
- มูลนิธิคุ้มครองผู้บริโภค โทร 02-248-3737

3. อุบัติเหตุบนทางเท้า

ประเมินสถานการณ์ และให้ความช่วยเหลือ ตรวจสอบข้อมูลของนักท่องเที่ยว เช่น ชื่อ-สกุล สัญชาติ รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว การมีประกันภัยอุบัติเหตุ ผู้ที่เดินทางมาด้วย หมายเลขโทรศัพท์ และข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ

- กรณีมากับทัวร์/หมู่คณะ ให้แจ้งหัวหน้าคณะนำเที่ยว หรือผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบ และอำนวยความสะดวกในการประสานงานสถานทูต
- กรณีเดินทางคนเดียว/เดินทางกับผู้ใกล้ชิด ให้ประสานงานกับผู้ใกล้ชิด และประสานงานสถานทูต

ในกรณีที่นักท่องเที่ยวต้องการแจ้งปัญหา หรือร้องเรียน สามารถแนะนำช่องทาง ดังต่อไปนี้

- **ศูนย์รับร้องเรื่องราวร้องทุกข์รัฐบาล โทร 1111**
- **กรุงเทพมหานคร**
  - สายด่วนสำนักเทศกิจ โทร. 02-465-6644
  - ไปรษณีย์ระบุส่งถึง สำนักเทศกิจ เลขที่ 1 ถนนเทศบาลสาย 1 แขวงวัดกัลป์ยาณ์ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600
  - อีเมล : Citylaw_bma@hotmail.com
  - แอปพลิเคชั่น Line : http://line.me/R/ti/g/NM4UVW0C2
  - Facebook : สำนักเทศกิจกรุงเทพมหานคร
- **ต่างจังหวัด ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม โทร 1567 (ตลอด 24 ชั่วโมง)**

แอปพลิเคชัน MOI 1567 ในระบบปฏิบัติการ IOS	แอปพลิเคชัน MOI 1567 ในระบบปฏิบัติการ Android	เว็บไซต์ร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรม
SCAN ME	SCAN ME	SCAN ME

4. นักท่องเที่ยวหลงทาง

กรณีนักท่องเที่ยวสอบถามเส้นทาง

ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นโดยการบอกทาง หรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรณีนักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางต่อด้วยตนเองได้

ให้ประเมินสถานการณ์ และให้ความช่วยเหลือ ตรวจสอบข้อมูลของนักท่องเที่ยว เช่น ชื่อ-สกุล สัญชาติ สถานที่ที่เป็นจุดหมายปลายทาง ผู้ที่เดินทางมาด้วย หมายเลขโทรศัพท์ และข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ เช่น ที่พัก เที่ยวบิน ฯลฯ

- กรณีมากับทัวร์/หมู่คณะ ให้แจ้งหัวหน้าคณะนำเที่ยว หรือผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบและอำนวยความสะดวกในการประสานงานสถานทูต
- กรณีเดินทางคนเดียว/เดินทางกับผู้ใกล้ชิด ให้ประสานงานกับผู้ใกล้ชิด และประสานงานสถานทูต

กรณีนักท่องเที่ยวหลงทาง และสูญหาย

ให้ประเมินสถานการณ์ และให้ความช่วยเหลือ ตรวจสอบข้อมูลของนักท่องเที่ยว เช่น ชื่อ-สกุล สัญชาติ สถานที่ที่เป็นจุดหมายปลายทาง ผู้ที่เดินทางมาด้วย หมายเลขโทรศัพท์ และข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ เช่น ที่พัก เที่ยวบิน ฯลฯ

- ประสานงานกับญาติ และให้ความช่วยเหลือในการประสานงานเพื่อลงบันทึกประจำวันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ว่าราชการจังหวัด ในกรณีต้องมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการค้นหาผู้สูญหาย
- ประสานงานสถานทูต สถานกงสุล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบและติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด
- บันทึกข้อมูลรับแจ้งเหตุ เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ในกรณีที่นักท่องเที่ยวหลงทาง

- ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155
- ตำรวจท้องที่ เพื่อลงบันทึกประจำวันกรณีสูญหายเกินกว่า 24 ชั่วโมง
- เหตุด่วนเหตุร้าย โทร 191
- กรณีนักท่องเที่ยวขับรถหลงทางบนทางหลวง สายด่วนกรมทางหลวง โทร 1586
- ศูนย์บริการข้อมูลทางหลวงพิเศษ (มอเตอร์เวย์) 1586 กด 7
- ตำรวจทางหลวง โทร 1193
- กรมทางหลวงชนบท โทร 1146
- แจ้งเบาะแสคนหาย ศูนย์ประชาบดี โทร 1300
- แจ้งเบาะแสคนหาย มูลนิธิกระจกเงา โทร 095-631-1914

5. อุบัติเหตุทางรถไฟ รถไฟฟ้า BTS รถไฟฟ้า MRT

ได้รับการประสานงานแจ้งเหตุจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ/อาสาสมัครกู้ภัย/โรงพยาบาล/ประชาชน/หน่วยงานอื่นๆ

↓

บันทึกข้อมูลรับแจ้งเหตุ รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ และรีบไปยังสถานที่เกิดเหตุ

↓

ประเมินสถานการณ์ และให้ความช่วยเหลือ ตรวจสอบข้อมูลของนักท่องเที่ยว เช่น ชื่อ-สกุล สัญชาติ รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว การมีประกันภัยอุบัติเหตุ ผู้ที่เดินทางมาด้วย หมายเลขโทรศัพท์ และข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ

- กรณีมากับทัวร์/หมู่คณะ ให้แจ้งหัวหน้าคณะนำเที่ยว หรือผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบและอำนวยความสะดวกในการประสานงานสถานทูต
- กรณีเดินทางคนเดียว/เดินทางกับผู้ใกล้ชิด ให้ประสานงานกับผู้ใกล้ชิด และประสานงานสถานทูต

↓

อำนวยความสะดวกและเป็นล่ามแปลภาษา กรณี นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางต่อ เช่น การจัดหาเส้นทางการเดินทาง เส้นทางอื่น หรือยานพาหนะอื่น และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับการร้องขอ

↓

กรณีนักท่องเที่ยว **บาดเจ็บ** ให้ดำเนินการตามผังการปฏิบัติงาน เรื่อง นักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บ

กรณีนักท่องเที่ยว **เสียชีวิต** ให้ดำเนินการตามผังการปฏิบัติงาน เรื่อง นักท่องเที่ยวเสียชีวิต

แจ้งอุบัติเหตุ

การรถไฟแห่งประเทศไทย โทร 1690 กด 1 อีเมล : info@railway.co.th

รถไฟฟ้า BTS โทร 02-617-6000 อีเมล : nuduan@bts.co.th Line : @btsskytrain

รถไฟฟ้า MRT โทร 02-642-5200 อีเมล : crc@bemplc.co.th

พบผู้ประสบอุบัติเหตุ ได้รับบาดเจ็บ

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร 1669

หน่วยแพทย์กู้ชีวิตวชิรพยาบาล โทร 1554

6. ถูกโกงค่าโดยสาร

ได้รับการประสานงานแจ้งเหตุจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือจากนักท่องเที่ยวโดยตรง

↓

บันทึกข้อมูลรับแจ้งเหตุ รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ และรีบไปยังสถานที่เกิดเหตุ

↓

ประเมินสถานการณ์ และให้ความช่วยเหลือ ตรวจสอบข้อมูลของนักท่องเที่ยว เช่น ชื่อ-สกุล สัญชาติ รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว ผู้ที่เดินทางมาด้วย หมายเลขโทรศัพท์ และข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ

↓

อำนวยความสะดวก ด้านแปลภาษาและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับการร้องขอ โดยการสอบถามข้อมูลที่สำคัญเช่น ชื่อผู้ให้บริการ ประเภทรถ หมายเลขทะเบียน หรือสี หรือรูปพรรณของรถคันที่เกิดเหตุ จุดที่เรียกรถโดยสาร จุดที่ลงจากรถ และอัตราค่าโดยสารที่ถูกเรียกเก็บ เพื่อประกอบการให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

↓

กรณีนักท่องเที่ยวต้องการเดินทางต่อไป ให้ความช่วยเหลือในการเลือกยานพาหนะและอัตราค่าโดยสารที่เหมาะสม
กรณีนักท่องเที่ยวต้องการร้องเรียน ให้ความช่วยเหลือในการประสานงานและล่ามแปลภาษา ตามที่ได้รับการร้องขอ บันทึกข้อมูลของนักท่องเที่ยว และประสานงานไปยังสถานทูต ในกรณีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจะแจ้งข้อมูลต่าง ๆ

แจ้งร้องเรียนรถโดยสารสาธารณะทุกประเภท

กรมการขนส่งทางบก โทร 1584

Line : @1584DLT

Facebook : 1584 ร้องเรียนรถโดยสารสาธารณะ

เว็บไซต์ : http://ins.dlt.go.th/cmpweb/ หรือ https://www.dlt.go.th/

อีเมล : webmaster@dlt.mail.go.th หรือ 1584@dlt.go.th

7. ถูกโกงค่าเช่ายานพาหนะ/ยึดค่าประกัน/ยึดพาสปอร์ต โดยไม่เป็นธรรม

ได้รับการประสานงานแจ้งเหตุจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือจากนักท่องเที่ยวโดยตรง

↓

บันทึกข้อมูลรับแจ้งเหตุ รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ และรีบไปยังสถานที่เกิดเหตุ

↓

ประเมินสถานการณ์ และให้ความช่วยเหลือ ตรวจสอบข้อมูลของนักท่องเที่ยว เช่น ชื่อ-สกุล สัญชาติ รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว ผู้ที่เดินทางมาด้วย หมายเลขโทรศัพท์ และข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ

↓

สอบถามและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ประเภทยานพาหนะ รายชื่อบริษัทและผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ายานพาหนะ เพื่อดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดการเช่า

↓

กรณี พบเหตุนักท่องเที่ยวไม่ได้รับความเป็นธรรม ช่วยอำนวยความสะดวกในการเป็นล่ามแปลภาษาและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการให้นักท่องเที่ยวได้รับความเป็นธรรม และได้เอกสารสำคัญคืน

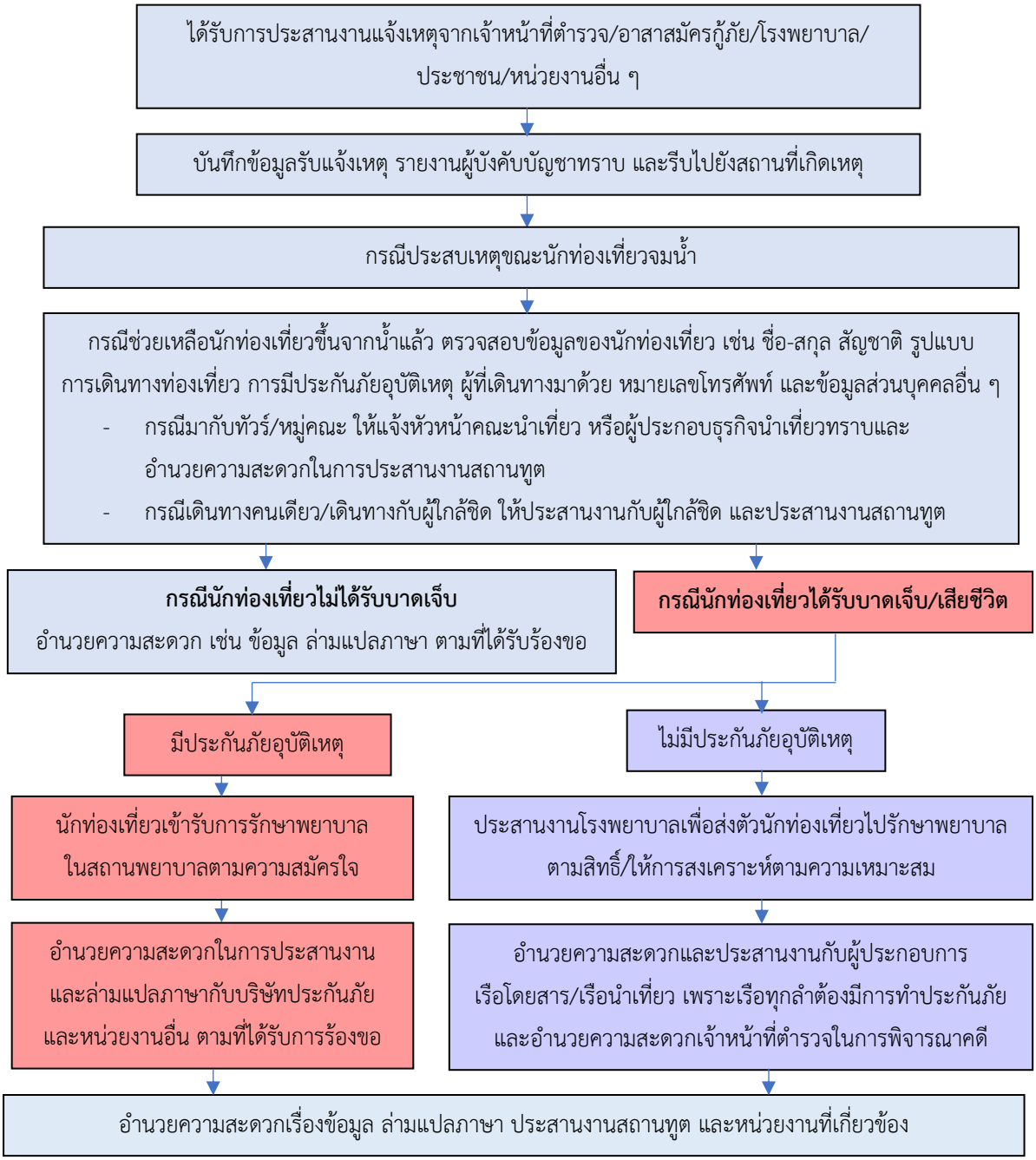
กรณี ไม่สามารถเจรจาได้ ให้ประสานงานตำรวจท่องเที่ยว หรือตำรวจในท้องที่เกิดเหตุ เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย

แจ้งร้องเรียนผู้ประกอบการให้เช่ายานพาหนะ

- ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155
- กรมการค้าภายใน โทร 1569
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โทร 1166

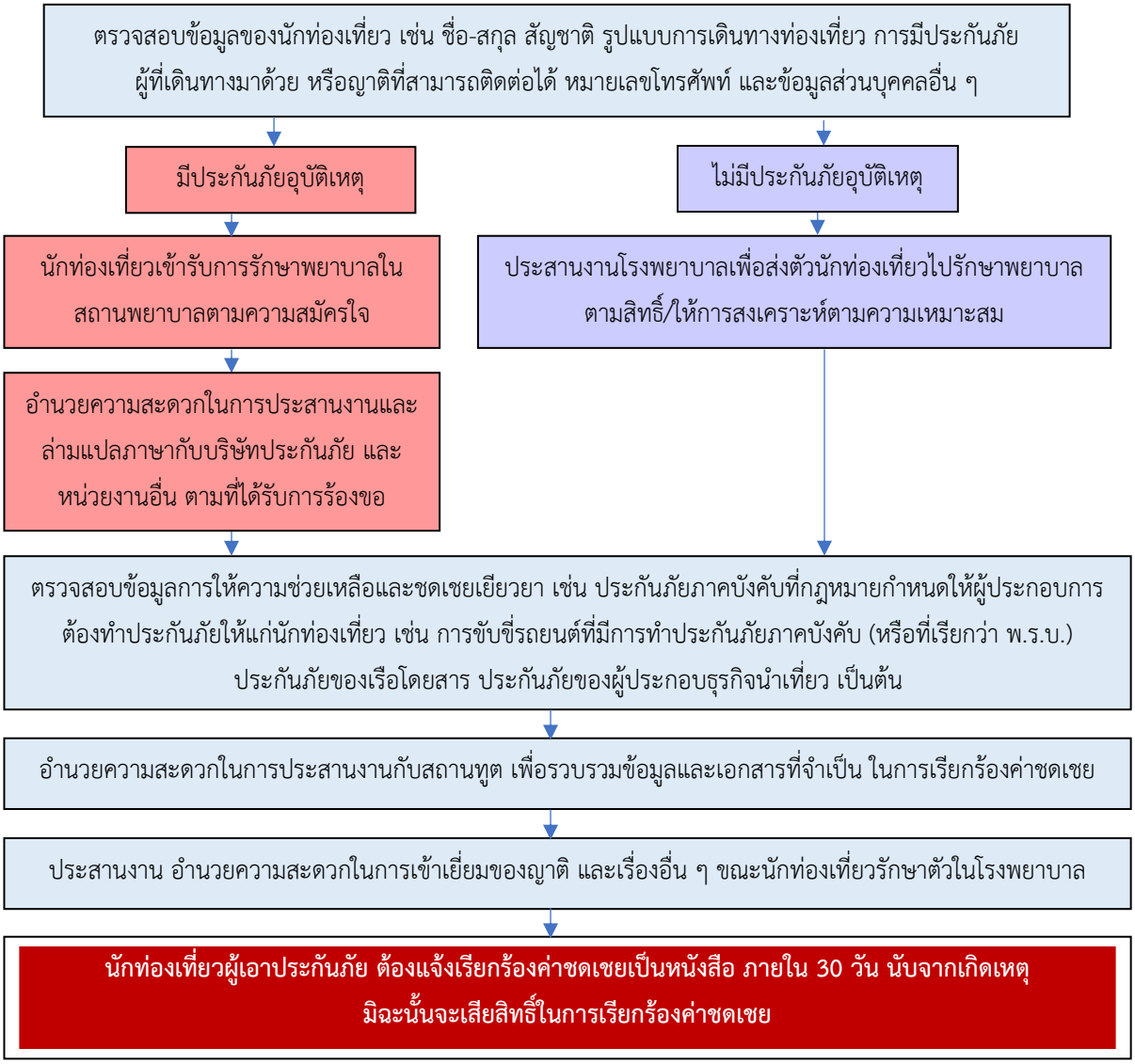
หรือ แอปพลิเคชั่น OCPB Connect

8. อุบัติเหตุทางเรือ



หมายเลขติดต่อ ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155 ตำรวจน้ำ โทร 1196 กรมเจ้าท่า โทร 1199
ศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ ของชาติทางทะเล (ศรชล.) โทร 02-502-7000
สายด่วนศูนย์บรรเทาสาธารณภัยกองทัพเรือ โทร 1696
สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร 1669

9. นักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บ



หมายเลขติดต่อ ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155 บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด โทร 1791
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ) โทร 1186
สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร 1669
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลเอกชน) โทร 1426
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) (สอบถามข้อมูลสถานพยาบาลของรัฐ) โทร 1330

10. นักท่องเที่ยวเสียชีวิต

ตรวจสอบข้อมูลของนักท่องเที่ยว เช่น ชื่อ-สกุล สัญชาติ รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว การมีประกันภัย ผู้ที่เดินทางมาด้วย หรือญาติที่สามารถติดต่อได้ หมายเลขโทรศัพท์ และข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ

มีประกันภัยอุบัติเหตุ

อำนวยความสะดวกในการเรียกร้องค่าชดเชยเยียวยาจากบริษัทประกันภัย เช่น การประสานงานญาติ และสถานทูต ฯลฯ

ไม่มีประกันภัยอุบัติเหตุ

อำนวยความสะดวกในการประสานงานญาติและสถานทูต ดำเนินการสำหรับเอกสารต่าง ๆ

ตรวจสอบข้อมูลการให้ความช่วยเหลือและชดเชยเยียวยา เช่น ประกันภัยภาคบังคับที่กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องทำประกันภัยให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น การขับขี่รถยนต์ที่มีการทำประกันภัยภาคบังคับ ประกันภัยของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น

อำนวยความสะดวกในการประสานงานกับสถานทูตและญาติ เพื่อรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่จำเป็น ในการรับศพจากโรงพยาบาล การแจ้งการตายที่อำเภอ การส่งศพกลับต่างประเทศ การฌาปนกิจ ฯลฯ

หมายเลขติดต่อ ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155 บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด โทร 1791
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โทร 1186
สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร 1669
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลเอกชน) โทร 1426
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) (สอบถามข้อมูลสถานพยาบาลของรัฐ) โทร 1330

หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน

หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
ตำรวจท่องเที่ยว	1155
ศูนย์ดำรงธรรม	1567
ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม	1356
กรมอุตุนิยมวิทยา	1182
ศูนย์วิทยุสื่อสาร สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	199
กรมควบคุมมลพิษ	1650
สายด่วนพิทักษ์ป่า	1362
สถานีวิทยุ สวพ. 91	1644
สายด่วนผู้บริโภค อย.	1556
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)	1330
สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (ศูนย์นเรนทร)	1669
สายด่วนนิรภัย (ปภ.)	1784
ศูนย์การควบคุมจราจร	1197
ชลประทาน บริการประชาชน	1460
แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย	191
ตำรวจทางหลวง	1193
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	1186
บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด	1791
ตำรวจน้ำ	1196
สายด่วนศูนย์บรรเทาสาธารณภัยกองทัพเรือ	1696
กรมเจ้าท่า	1199
ศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.)	02-502-7000
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	1166
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)	1200
กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์	1569
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข	1426
กรมทางหลวงชนบท	1156
การรถไฟแห่งประเทศไทย	1690 กด 1

กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

เลขที่ 4 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร 10100

โทรศัพท์ : 0-2283-1504 โทรสาร : 0-2283-1655 Email : tac-cp@mots.go.th Website : www.mots.go.th