

คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว TAC

กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



คู่มือการให้บริการ
สำหรับผู้รับบริการของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว TAC

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

สารบัญ

เรื่อง		หน้า
ส่วนที่ ๑	ข้อมูลทั่วไป	๑
ส่วนที่ ๒	ขั้นตอนการดำเนินงาน	๓
ส่วนที่ ๓	หลักเกณฑ์คณะกรรมการกลั่นกรองการจ่ายเงินช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	๑๒
ส่วนที่ ๔	แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	๒๐
ส่วนที่ ๕	ช่องทางการให้บริการ	๒๔

ส่วนที่ ๑

ข้อมูลทั่วไป

ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist Assistance Center : TAC)

"ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว" อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว เดิมใช้ชื่อว่า "ศูนย์แก้ไขปัญหาการหลอกลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว" จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ให้ข้อมูลคำแนะนำด้านการท่องเที่ยวและการป้องกันภัยจากการท่องเที่ยว รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากนักท่องเที่ยว และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจัดตั้งขึ้นแห่งแรก ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยเปิดทำการเมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๔ จนถึงปัจจุบัน มีศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำนวน ๑๗ ศูนย์ และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำนวน ๖๑ ศูนย์ ทั่วประเทศ โดยมีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวประจำอยู่ในแต่ละศูนย์ เพื่ออำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวกว่า ๒๔๐ คน ทั่วประเทศ

หน้าที่ของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

๑. ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ต้อนรับและล่ามแปลภาษา รวมทั้งทำหน้าที่ call center เพื่อให้บริการในเรื่องของการอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

๒. รับเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเบื้องต้น รวมทั้งประสานกับหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการแก้ไขปัญหานักท่องเที่ยวตลอดจนการดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

๓. สื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาที่สาม ทั้งการฟัง การอ่าน การพูด การเขียน ให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาขอรับความช่วยเหลือจากศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว รวบรวมข้อมูล จัดเก็บสถิติ และจัดทำฐานข้อมูลสถิติเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวในกรณีต่าง ๆ เช่น การเสียชีวิต การบาดเจ็บ รวมทั้งสถิติอื่นๆ ที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว เช่น การรับเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยว การอำนวยความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

๔. ปฏิบัติงานด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้ผู้ที่ต้องการข้อมูลข่าวสารได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง

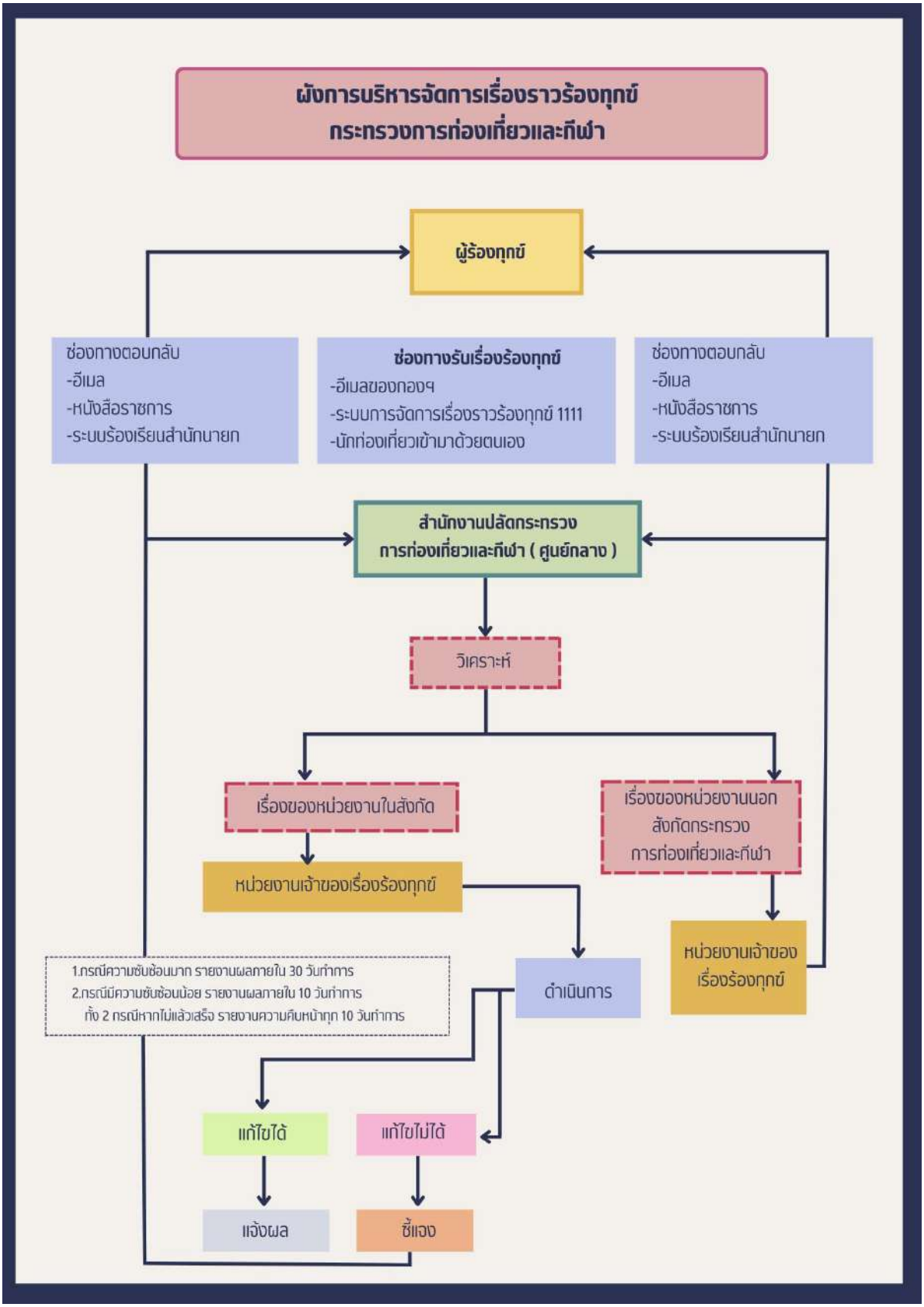
๕. อำนวยความสะดวก ติดต่อ และประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกำหนดเวลาและบรรลุวัตถุประสงค์

๖. ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีความประสงค์ยื่นเรื่องขอความช่วยเหลือจากกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ส่วนที่ ๒

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ผังการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์



ขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์สามารถส่งเรื่องได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

- อีเมล tac-cp@mots.co.th
- นักท่องเที่ยวเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ขั้นตอนการดำเนินการ

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

๑. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ความช่วยเหลือ

๑.๑ เรื่องของหน่วยงานในสังกัดให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการ

- กรณีแก้ไขได้ ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและผู้ร้องทุกข์
- กรณีแก้ไขไม่ได้ ให้ชี้แจงต่อสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และผู้ร้องทุกข์

๑.๒ เรื่องของหน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ให้ส่งต่อให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการต่อ

๒. เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วผู้ร้องทุกข์จะได้รับการแจ้งผลผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

- อีเมลที่ผู้ร้องทุกข์แจ้งไว้
- หนังสือราชการ
- ระบบร้องเรียนสำนักนายก

ระยะเวลาในการดำเนินการ

๑. กรณีความซับซ้อนมาก รายงานผลภายใน ๓๐ วันทำการ

๒. กรณีความซับซ้อนน้อย รายงานผลภายใน ๑๐ วันทำการ

ทั้ง ๒ กรณีหากไม่แล้วเสร็จ รายงานความคืบหน้าทุก ๑๐ วันทำการ

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. รับเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยว จากช่องทางต่าง ๆ อาทิ หนังสือราชการ อีเมล ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ นักท่องเที่ยวเข้ามาติดต่อร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เป็นต้น

๒. วิเคราะห์ข้อมูลว่าเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใด สามารถดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเองได้หรือไม่

๒.๑ กรณีร้องเรียนที่สามารถดำเนินการเองได้ กองมาตรฐานฯ จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างนักท่องเที่ยวผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียน หากได้ข้อยุติกองมาตรฐานฯ จะแจ้งนักท่องเที่ยวทราบผลและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หากไม่ได้ข้อยุติแจ้งให้นักท่องเที่ยวดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมด้วยตนเอง

- ศาลท่องเที่ยว
- ศาลแพ่ง
- ขอความช่วยเหลือจากสถานทูตฯ
- แจ้งความที่สถานีตำรวจ

๒.๒ กรณีร้องเรียนที่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอทราบช่องทางที่นักท่องเที่ยวผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อร้องเรียนได้โดยตรง

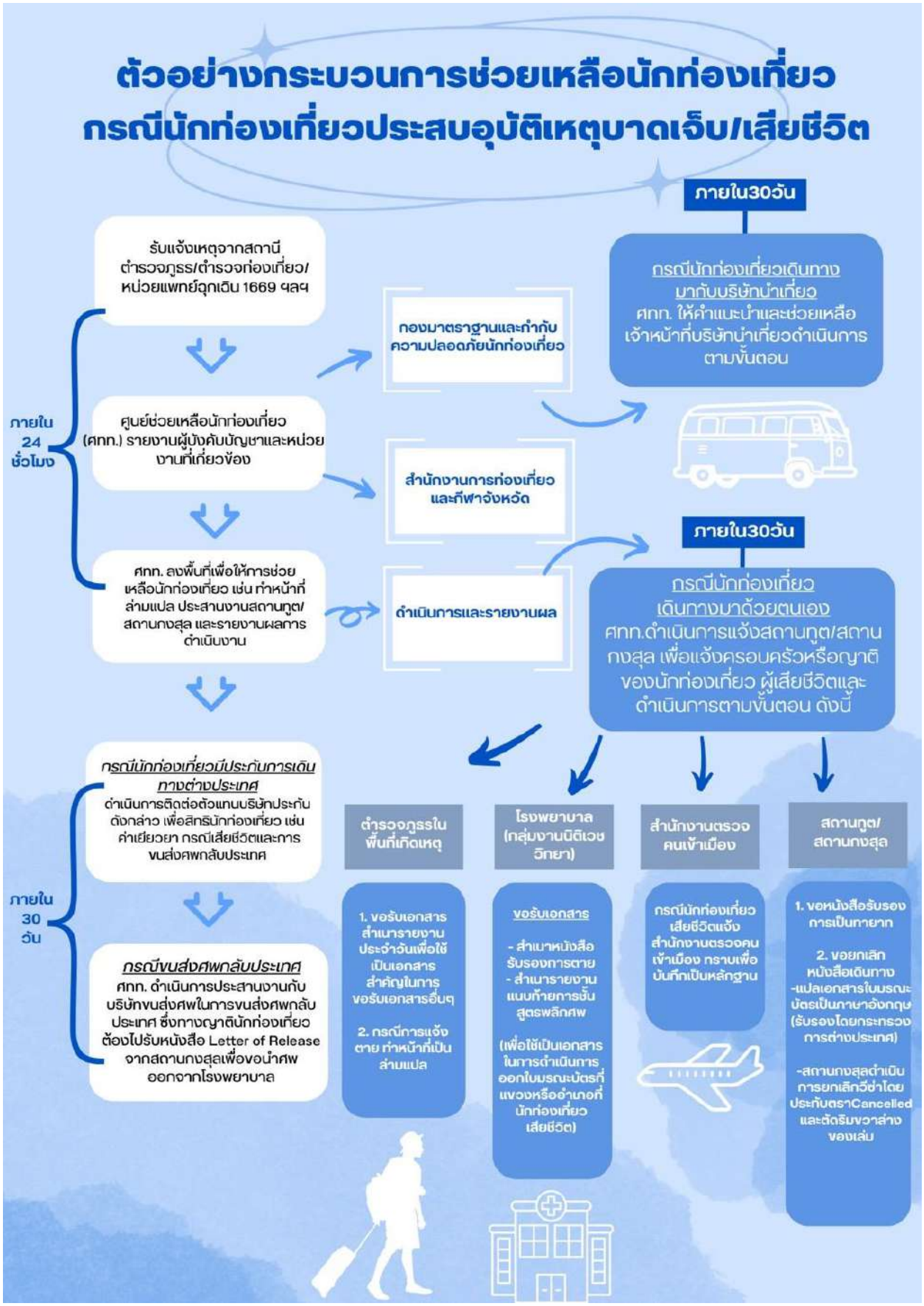
๓. แจ้งนักท่องเที่ยวผู้ร้องเรียนทราบช่องทางดังกล่าวเพื่อที่นักท่องเที่ยวผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการให้ความช่วยเหลือต่อไป

๔. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๕. เก็บรวบรวมสถิติ

๖. สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์สภาพปัญหาและหามาตรการป้องกัน

ตัวอย่างกระบวนการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
กรณีนักท่องเที่ยวประสบอุบัติเหตุบาดเจ็บ/เสียชีวิต



ตัวอย่างกระบวนการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวกรณีนักท่องเที่ยวประสบอุบัติเหตุบาดเจ็บ/เสียชีวิต

๑. รับแจ้งเหตุจากสถานีตำรวจภูธร/ตำรวจท่องเที่ยว/หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ๑๖๖๙ ฯลฯ (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)

๒. ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศทท.) รายงานผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)

๒.๑. กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

- กรณีนักท่องเที่ยวเดินทางมากับบริษัทนำเที่ยว ศทท. ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเจ้าหน้าที่บริษัทนำเที่ยวดำเนินการตามขั้นตอน

๒.๒. สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด

๓. ศทท. ลงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เช่น ทำหน้าที่ล่ามแปล ประสานงานสถานทูต/สถานกงสุล และรายงานผลการดำเนินงาน (ภายใน ๓๐ วัน)

๓.๑.ดำเนินการและรายงานผล

- กรณีนักท่องเที่ยวเดินทางมาด้วยตนเองศทท.ดำเนินการแจ้งสถานทูต/สถานกงสุล เพื่อแจ้งครอบครัวหรือญาติของนักท่องเที่ยวผู้เสียชีวิต และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- ตำรวจภูธรในพื้นที่เกิดเหตุ ขอรับเอกสาร
  ๑. สำเนารายงานประจำวันเพื่อใช้เป็นเอกสารสำคัญในการขอรับเอกสารอื่นๆ
  ๒. กรณีการแจ้งตาย ทำหน้าที่เป็นล่ามแปล
- โรงพยาบาล (กลุ่มงานนิติเวชวิทยา) ขอรับเอกสาร
  ๑. สำเนาหนังสือรับรองการตาย
  ๒. สำเนารายงานแนบท้ายการชั้นสูตรพลิกศพ
  (เพื่อใช้เป็นเอกสารในการดำเนินการออกใบมรณะบัตรที่แขวงหรืออำเภอที่นักท่องเที่ยวเสียชีวิต)
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
  ๑. กรณีนักท่องเที่ยวเสียชีวิตแจ้งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ทราบเพื่อบันทึกเป็นหลักฐาน
- สถานทูต/สถานกงสุล
  ๑. ขอหนังสือรับรองการเป็นทายาท
  ๒. ขอยกเลิกหนังสือเดินทาง
    - แปลเอกสารใบมรณะบัตรเป็นภาษาอังกฤษ (รับรองโดยกระทรวงการต่างประเทศ)
    - สถานกงสุลดำเนินการยกเลิกวีซ่าโดยประทับตรา Cancelled

๔. กรณีนักท่องเที่ยวมีประกันการเดินทางต่างประเทศดำเนินการติดต่อตัวแทนบริษัทประกันดังกล่าว เพื่อสิทธินักท่องเที่ยว เช่น ค่าเยียวยา กรณีเสียชีวิตและการขนส่งศพกลับประเทศ (ภายใน ๓๐ วัน)

๕. กรณีขนส่งศพกลับประเทศ ศทท. ดำเนินการประสานงานกับบริษัทขนส่งศพในการขนส่งศพกลับประเทศ ซึ่งทางญาติของนักท่องเที่ยวต้องไปรับหนังสือ Letter of Release จากสถานกงสุลเพื่อขอนำศพออกจากโรงพยาบาล (ภายใน ๔๘ ชม. หลังสิ้นสุดคดี)

ตัวอย่างกระบวนการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
กรณีศึกษา : เหตุกราดยิงที่สยามพารากอน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครฯ

กองมาตรฐาน
และกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

-รายงานผู้บังคับบัญชา

-ฉงพื้นที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

-ร่วมกับกระทรวงการต่างประเทศ จัดตั้งศูนย์ SITUATION COMMAND CENTER

-ออกมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว (ภายใน 24 ชม.)

ประสาน TAC
ในการเป็นล่ามแปลภาษา
และร่วมลงพื้นที่ในการให้ความช่วยเหลือ
ภายใน 24 ชม.

กรณีที่ได้รับบาดเจ็บ

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายใน 24 ชม.)
สถานทูต : ประสานให้ความช่วยเหลือร่วม
ตำรวจ : เป็นล่ามแปลการให้ปากคำทางคดี และขอรับเอกสารรายงานบันทึกประจำวัน
โรงพยาบาล : เป็นล่ามแปล ดูแลช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และขออรับเอกสารผลการตรวจร่างกาย

ประสาน TAC
ในการเป็นล่ามแปลภาษา
และร่วมลงพื้นที่ในการให้ความช่วยเหลือ
(ภายใน 24 ชม)

กรณีเสียชีวิต

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายใน 24 ชม.)
สถานทูต : ประสานให้ความช่วยเหลือร่วม
ตำรวจ : เป็นล่ามแปลการให้ปากคำทางคดี และขอรับเอกสารรายงานบันทึกประจำวัน
โรงพยาบาล : เป็นล่ามแปล ดูแลช่วยเหลือครอบครัวผู้เสียชีวิตและขออรับเอกสารผลการตรวจร่างกาย

TAC ประสานงานและอำนวยความสะดวก
ให้แก่ครอบครัวผู้บาดเจ็บในการเดินทางเข้าประเทศไทย
(ภายใน 24 ชม.)
-ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
-การท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
-ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง
-ตำรวจท่องเที่ยว
-ไทยแลนด์อีลิท
-สายการบิน
อำนวยความสะดวกครอบครัวผู้บาดเจ็บ
ในการเดินทางไปพบผู้บากเจ็บและติดตามการดำเนินคดี

TAC ประสานงานและอำนวยความสะดวก
ให้แก่ครอบครัวผู้เสียชีวิตในการเดินทางเข้าประเทศไทย
(ภายใน 24 ชม.)
-ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
-การท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
-ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง
-ตำรวจท่องเที่ยว
-ไทยแลนด์อีลิท
-สายการบิน
อำนวยความสะดวกครอบครัวผู้เสียชีวิต
ในการเดินทางไปรับร่างผู้เสียชีวิตและติดตามการดำเนินคดี

จ่ายเงินเยียวยา (ภายใน 30 วัน

-ดูแลช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
จนมีความพร้อมในการเดินทางกลับประเทศ
-ส่งนักท่องเที่ยวกลับประเทศ
(เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการ)

จ่ายเงินเยียวยา (ภายใน 30 วัน)

ร่วมพิธีฌาปนกิจ
ภายใน 7 วัน

ส่งครอบครัวนักท่องเที่ยวกลับประเทศ
(เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการ)

ตัวอย่างกระบวนการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

กรณีศึกษา : เหตุกราดยิงนักท่องเที่ยว ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต

ในพื้นที่กรุงเทพมหานครฯ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว รายงานผู้บังคับบัญชา (ภายใน ๒๔ ชม.)

๒. ลงพื้นที่ประสานหน่วยที่เกี่ยวข้อง เร่งให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว (ภายใน ๒๔ ชม.)

- ร่วมกับกระทรวงการต่างประเทศจัดตั้งศูนย์ Situation Command Center เพื่อสื่อสารกับทุกภาคส่วน ให้ทุกฝ่ายสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารที่เที่ยงตรงมากที่สุด และเพื่อดูแลผู้ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิตอย่างเต็มที่

๓. ออกมาตรการต่างๆที่เกี่ยวกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว (ภายใน ๒๔ ชม.)

๔. ประสาน TAC ในการเป็นล่ามแปลภาษาและลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ภายใน ๒๔ ชม.)

๔.๑ กรณีได้รับบาดเจ็บ

- ดูแลช่วยเหลือนักท่องเที่ยวตลอดระยะเวลาการรักษาตัวในโรงพยาบาล
- ประสานงานกับสถานทูต
- ประสานขอความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
- ประสานงานกับตำรวจ
  เป็นล่ามแปลภาษาในการให้ปากคำทางคดีระหว่างตำรวจและผู้บาดเจ็บ
- ประสานงานกับโรงพยาบาล
  เป็นล่ามแปลภาษาให้แก่นักท่องเที่ยวและโรงพยาบาล และขอรับเอกสารผลการตรวจร่างกาย

TAC ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวกแก่ครอบครัวผู้บาดเจ็บในการเดินทางมายังประเทศไทย ดังนี้ (ภายใน ๒๔ ชม.)

- ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- การท่าอากาศยาน ทสภ.
- ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ทสภ.
- ตำรวจท่องเที่ยว ทสภ.
- ไทยแลนด์อีลิท ทสภ.
- สายการบินที่ร่วมเดินทาง

- อำนวยความสะดวกและเป็นล่ามแปลให้แก่ครอบครัวผู้บาดเจ็บเพื่อเดินทางต่อไปพบผู้บาดเจ็บ และ ติดตามการดำเนินคดี
- จ่ายเงินเยียวยา (ภายใน ๓๐ วัน)
- เมื่อผู้บาดเจ็บมีความพร้อมในการเดินทางกลับประเทศจึงได้ร่วมกันกับทุกหน่วยงานเพื่ออำนวย ความสะดวกในการส่งนักท่องเที่ยวกลับประเทศ (เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการ)

๔.๒ กรณีเสียชีวิต (ภายใน ๒๔ ชม.)

- ประสานงานกับสถานทูต
  ประสานขอความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือ
- ประสานงานกับตำรวจ
  เป็นล่ามแปลภาษาในการให้ปากคำทางคดีและขอรับเอกสารรายงานบันทึกประจำวัน
- ประสานงานกับโรงพยาบาล
  เป็นล่ามแปลภาษาดูแลครอบครัวผู้เสียชีวิตและขอรับเอกสารผลการตรวจร่างกาย

TAC ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวกแก่ครอบครัวผู้เสียชีวิตในการเดินทางมายังประเทศไทย ดังนี้ (ภายใน ๒๔ ชม.)

- ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- การท่าอากาศยาน
- ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง
- ตำรวจท่องเที่ยว
- ไทยแลนด์อีลิท
- สายการบิน

- อำนวยความสะดวกและเป็นล่ามแปลให้แก่ครอบครัวผู้เสียชีวิตเพื่อเดินทางต่อไปพบศพผู้เสียชีวิตและติดตามการดำเนินคดี
- จ่ายเงินเยียวยา
- เมื่อสิ้นสุดกระบวนการจึงได้ร่วมกันกับทุกหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งนักท่องเที่ยวกลับประเทศ

ส่วนที่ ๓

หลักเกณฑ์คณะกรรมการกลั่นกรองการจ่ายเงิน

ช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

โครงการช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่บาดเจ็บและเสียชีวิต

ด้วยรัฐบาลมีนโยบายกระตุ้นการใช้จ่ายจุดประกายให้เครื่องยนต์ทางเศรษฐกิจกลับมาเติบโตอีกครั้ง รวมถึงต้องการผลักดันการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศสร้างรายได้ให้กับประชาชนสร้างโอกาสและคุณภาพชีวิตที่ดีโดยที่ในเบื้องต้นประเทศไทยได้ตั้งเป้าหมายด้านการท่องเที่ยวปี ๒๕๖๗ จะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวไทยเป็นจำนวน ๓๔ ล้านคน สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นจำนวน ๒.๔ ล้านล้านบาท และเมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก อุบัติเหตุในการท่องเที่ยวย่อมมีโอกาสเกิดขึ้นสูงได้เสมอ อุบัติเหตุบางเหตุการณ์ส่งผลกระทบร้ายแรงอย่างมากต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำให้ภาพลักษณ์ของประเทศไทยเสียหาย ความเชื่อมั่นในการท่องเที่ยวลดลงและอาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวตัดสินใจไม่มาท่องเที่ยวในประเทศไทย ดังนั้นความปลอดภัยในการท่องเที่ยวและการช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวภายหลังหลังเกิดเหตุจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง บางประเทศได้ใช้นโยบายความปลอดภัยในการท่องเที่ยวเป็นจุดแข็งเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว เพราะโดยทั่วไปแล้วนักท่องเที่ยวจะเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศที่มีมาตรการความปลอดภัยในการท่องเที่ยว และการช่วยเหลือเยียวยาภายหลังเกิดเหตุที่ดี ถึงแม้เกิดอุบัติเหตุร้ายแรงต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบกับการท่องเที่ยว แต่สามารถบริหารจัดการสถานการณ์นั้นและช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวได้ดี ก็จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อมั่นและกลับมาท่องเที่ยวต่อได้

ในการท่องเที่ยวและการช่วยเหลือเยียวยาภายหลังเกิดเหตุจึงเป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนจะต้องทำงานบูรณาการร่วมกันเพื่อให้มีประสิทธิภาพและปรับปรุงมาตรการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวและการช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวให้ทันต่อสถานการณ์อยู่เสมอ ทั้งนี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ประเมินสถานการณ์แล้ว คาดว่าหากไม่มีมาตรการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ประสบเหตุบาดเจ็บเหรือเสียชีวิตระหว่างเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยจะส่งผลให้ภาพรวมปี ๒๕๖๗ อาจจะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยไม่เป็นไปตามเป้าหมายของรัฐบาลที่กำหนดไว้

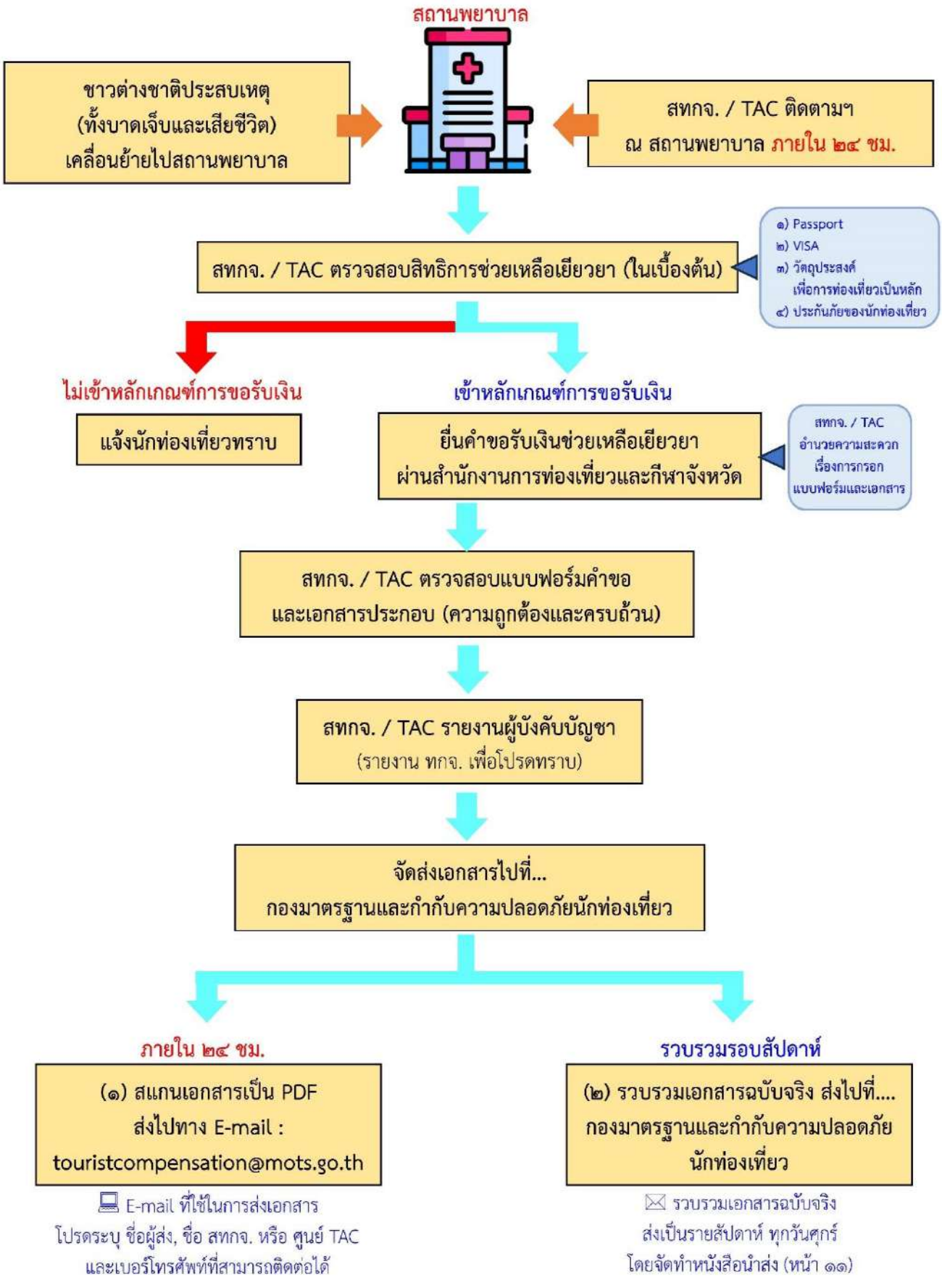
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเดิมให้การช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ประสบเหตุผ่านกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ แต่ด้วยคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ได้มีมติเห็นชอบผลการพิจารณษการดำเนินการของกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ตามที่คณะกรรมการนโยบายการบริหารทุนหมุนเวียนเสนอความเห็น โดยให้ดำเนินการยุบกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ และให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเร่งดำเนินการจัดทำระบบงานของกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (ฉบับที่ ๒) เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เพื่อรองรับงานของกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยว

ทั้งนี้ ในระหว่างที่รอให้กองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยสามารถจัดเก็บค่าธรรมเนียมการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และจัดให้มีการประกันภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในระหว่างท่องเที่ยวภายในประเทศไทย นั้น การให้ความช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวกรณีมีอบัติเหตุอาชญากรรมและภัยด้านอื่น ๆ ที่เกิดกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยังเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายใช้ในการรักษาพยาบาล บรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้น และการชดเชยกรณีเสียชีวิต

วัตถุประสงค์

- เพื่อช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ประสบเหตุบาดเจ็บหรือเสียชีวิตระหว่างเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
- เพื่อเตรียมความพร้อมและแสดงศักยภาพของประเทศไทยในการรองรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นจากนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ ตลอดจนเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

ขั้นตอนการดำเนินงานช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



โครงการช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่บาดเจ็บและเสียชีวิต กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ผู้มีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือเยียวยา

- ☑ 1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่ประสบเหตุในราชอาณาจักรไทย
- ☑ 2. ประสบเหตุ ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. - 31 ส.ค. 2567
- ☑ 3. ถือหนังสือเดินทาง พร้อมหลักฐานการตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยว (หรือได้รับการยกเว้น ผ.30/ความตกลงระหว่างกัน)
- ☑ 4. เข้ามาเพื่อการท่องเที่ยว "เป็นหลัก" มิใช่เพื่อการพำนักระยะยาว (LTR), อยู่อาศัย, ประกอบอาชีพ หรือหารายได้

เหตุที่ได้รับเงินช่วยเหลือเยียวยา

มิได้เกิดจากความประมาท เจตนา การกระทำผิดกฎหมายของนักท่องเที่ยว หรือนักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมรู้เห็นในความผิด สมคบคิด หรือมีพฤติกรรมที่เสี่ยงให้เกิดเหตุนั้นขึ้น รวมถึงเหตุที่เกิดซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเอกชน

(1) ประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกาย

(2) อุบัติเหตุ

(3) การบาดเจ็บหรือเสียชีวิต ที่เกิดจากการประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน

(4) ถูกข่มขืน

(5) สาธารณภัย

(6) เหตุอื่นๆ ที่ คกก. กลั่นกรองฯ เห็นสมควร

รายละเอียดการช่วยเหลือเยียวยา

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
เสียชีวิต จ่ายตามจริง** ไม่เกิน 1,000,000 บาท	**สูญเสียอวัยวะถาวรสิ้นเชิง** เหมาจ่าย 300,000 บาท	**สูญเสียสายตา** เหมาจ่าย 300,000 บาท	**ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง** เหมาจ่าย 300,000 บาท	**ค่ารักษาพยาบาล** จ่ายตามจริง** ไม่เกิน 500,000 บาท

** (1) และ (5) ในกรณีที่มีประกันภัยอื่น ให้เบิกจ่ายจากกรมธรรม์ดังกล่าวก่อน จึงมีสิทธิขอรับเงินช่วยเหลือเยียวยาในส่วนต่าง ตามที่จ่ายจริง

ยื่นเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

1. กรณีเสียชีวิต (ยื่นภายใน 15 วัน นับจากวันที่เสียชีวิต)
1. สำเนาหนังสือเดินทางของผู้เสียชีวิต
2. สำเนาใบมรณะบัตร
3. สำเนาใบรายงานการชันสูตรพลิกศพ หรือหนังสือรับรองการตาย
4. สำเนาบันทึกประจำวันของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
5. สำเนาเอกสารแสดงความเป็นทายาทโดยธรรมของผู้เสียชีวิต (สถานทูตรับรอง)
6. หนังสือมอบอำนาจ (ในกรณีมีการมอบอำนาจ)

2. กรณีสูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง
(ยื่นภายใน 15 วัน นับจากวันที่แพทย์ลงความเห็นว่าสูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง)
1. สำเนาหนังสือเดินทางของผู้มีสิทธิ
2. สำเนารายงานแพทย์ฯ พร้อมรูปถ่ายแสดงการสูญเสียดังกล่าว
3. สำเนาบันทึกประจำวันของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
4. หนังสือมอบอำนาจ (ในกรณีมีการมอบอำนาจ)

3. กรณีรักษาพยาบาล (ยื่นภายใน 15 วัน นับจากวันที่ออกจากสถานพยาบาล)
1. สำเนาหนังสือเดินทางของผู้มีสิทธิ
2. สำเนารายงานแพทย์ที่ระบุอาการสำคัญ ผลวินิจฉัยและการรักษา
3. สำเนาใบเสร็จรับเงิน หรือใบแจ้งหนี้ที่แสดงรายการค่าใช้จ่าย
4. สำเนาบันทึกประจำวันของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
5. หนังสือมอบอำนาจ (ในกรณีมีการมอบอำนาจ)

ช่องทางการยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือเยียวยา

1. **กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา**
(กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว เปิดทำการวันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น.)
2. **สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดทั่วประเทศ**
(เปิดทำการวันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น.)
3. **ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง**
(เปิดทำการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง)
4. **ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์**
E-mail : touristcompensation@mots.go.th
5. **ไปรษณีย์**
โดยส่งไปที่...กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว เลขที่ 4 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100 หมายเลขโทรศัพท์ 0 2283 1603, 0 2283 1604

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว
เลขที่ 4 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100
0 2283 1603 www.mots.go.th
touristcompensation@mots.go.th



รายละเอียดเพิ่มเติม/แบบฟอร์ม
https://shorturl.at/ctJQR

Who are eligible to receive compensation?

1. Foreign tourists who have experienced accidents in Thailand
2. Incident occur between 1st January - 31st August 2024
3. Valid Passports with Tourist Visa. Except in the case where a visa is not required for certain types of tourists in special cases
4. Must be for the purpose of not pursuing a career or earning income or have behavior that shows that they did not come here mainly for tourism

Incidents are entitled to compensation

Any loss or damage occurs that is not caused by the tourist's negligence, intent, illegal act or the tourist is involved in the offense, conspires, or has behavior that risks causing the incident to occur, including incidents that are under the responsibility of the private sector.

(1) 
Offenses against body and life

(2) 
Accident

(3) 
Bodily harm or death caused by theft

(4) 
Rape

(5) 
Public endangerment

(6) 
Other incidents follow boards' resolution

Details of compensation to foreign tourists

(1) 
Death
not exceeding**
1,000,000 THB/person

(2) 
Loss of limbs, organs
payment
300,000 THB/person

(3) 
Permanent eyesight loss
payment
300,000 THB/person

(4) 
Total permanent disability
payment
300,000 THB/person

(5) 
Medical expenses
not exceeding**
500,000 THB/ person

** Section (1) and (5); In cases where foreign tourists are covered by other insurance policies, disbursements from such insurance policies must be made. They have the right to request financial assistance in the difference of money received under their insurance policy, however, requesting financial aid must not exceed the specified rate.

Please submit the required documents

1. **In case of death** (submitted documents within 15 days from the date of death.)
   1. Copy of the deceased's passport
   2. Copy of death certificate
   3. Copy of autopsy report or death certificate
   4. Copy of the police officer's daily report
   5. Copy of the document specifying the legal heir of the deceased (certified by the embassy)
   6. Letter of Authorization (in the case of authorization)
2. **In the case of loss of limbs, organs, eyesight, or permanent total disability** (submitted documents within 15 days from the date of medical diagnosis.)
   1. Copy of the tourist's passport
   2. Copy of the doctor's report confirming has lost limbs, organs, sight, or is completely and permanently disabled
   3. Copy of the police officer's daily report
   4. Letter of Authorization (in the case of authorization)
3. **In the case of medical treatment** (submit documents within 15 days from the date of discharge from the medical facility.)
   1. Copy of the tourist's passport
   2. Copy of doctor's report indicating key symptoms, diagnosis and treatment results
   3. Copy of receipt or invoices detailing expenses
   4. Copy of the police officer's daily report
   5. Letter of Authorization (in the case of authorization)

Submitting required documents to :

1. **Ministry of Tourism and Sports**
   Tourism Safety and Security Standards Division
   (Monday - Friday, 08.30 - 16.30 hrs.)
2. **Provincial Office of Tourism and Sports (76 Provinces)**
   (Monday - Friday, 08.30 - 16.30 hrs.)
3. **Tourist Assistance Centre at Suvarnabhumi International Airport and Don Mueang International Airport**
   (open 24 hours everyday)
4. **E-mail**
   touristcompensation@mots.go.th
5. **Post** send to...
   Ministry of Tourism and Sports
   Tourism Safety and Security Standards Division
   4 Ratchadamnoen Nok Avenue, Wat Somanas,
   Pomparbsattrupai, Bangkok 10100
   Telephone : +662 283 1603 and +662 2831604

Ministry of Tourism and Sports
Tourism Safety and Security Standards Division
4 Ratchadamnoen Nok Avenue, Wat Somanas, Pomparbsattrupai, Bangkok 10100
+662 283 1603 www.mots.go.th
touristcompensation@mots.go.th

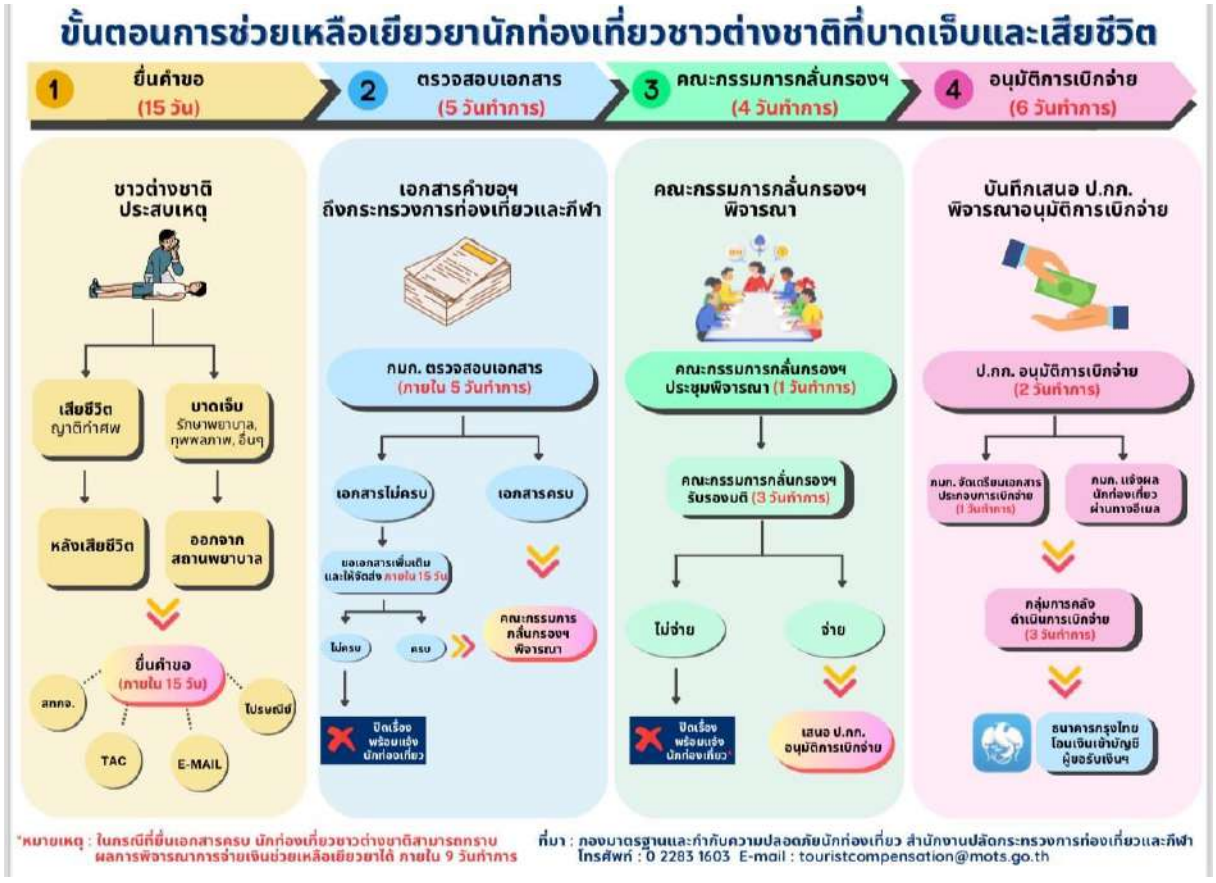


More information / Request Form
https://shorturl.at/blpqv

แนวทางการอำนวยการเพื่อการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

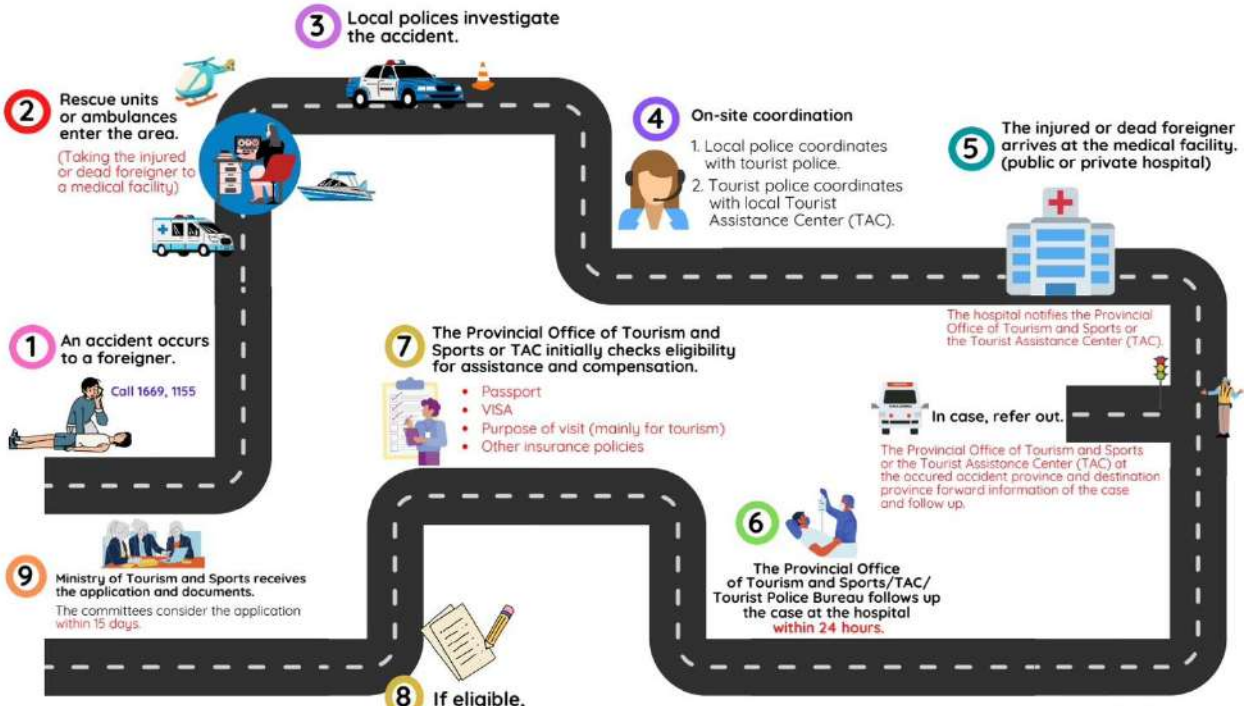


ขั้นตอนการช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่บาดเจ็บและเสียชีวิต



Assistance Scheme for Foreign Tourist Injury and Casualty

(Foreign Tourist Assistance Guidelines)



Source: Tourism Safety and Security Standards Division,
Office of Permanent Secretary,
Ministry of Tourism and Sports,
Tel: 0 2283 1603
E-mail: touristcompensation@mots.go.th

泰国为伤亡外国游客提供援助资金计划

(协助流程)



出处: Tourism safety and security standards division
电话: 0 2283 1603
邮箱: touristcompensation@mots.go.th

ส่วนที่ ๔

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

Compensation Request Form for Ministry of Tourism and Sports

Date (D/M/Y).....

Name..... Surname.....Age.....Gender.....

Country..... Passport Number.....Passport Issuance date.....

Passport Expiry date..... Date of Arrival .....

Type of Visa..... Occupation.....

Address in Thailand.....

Address in Hometown.....

Tel..... Mobile.....E-Mail.....

Please specify the reason of your requests.....

.....

Death

☐ Copy of Passport and proof of immigration
☐ Death certificate
☐ Autopsy report
☐ Police Report
☐ Proof of Statutory heir (Embassy Certified)
☐ Letter of Authorization

Loss of body parts/ loss of eyesight/ permanent disability/ critical injury

☐ Copy of Passport and proof of immigration
☐ Medical report
☐ Police Report
☐ Letter of Authorization

Hospitalization

☐ Copy of Passport and proof of immigration
☐ Medical report
☐ Original receipt
☐ Police Report
☐ Letter of Authorization

Remarks:

1. **Please follow the instructions carefully and submit required documents within 15 days from the date of the incident, subject to following conditions:**
   - **Case of Death :** Please submit required documents within 15 days from the date of death.
   - **Case of Loss of body parts/ loss of eyesight/ permanent disability/ critical injury :** Please submit required documents within 15 days from the date of doctor's diagnosis report.
   - **Hospitalization :** Please submit required documents within 15 days from the date of being discharged from the hospital.
2. **If you are unable to submit required documents within designated timeframe, please contact us at E-mail:** touristcompensation@mots.go.th to request an extention for another 15 days.
3. **If you wish to authorize a person to proceed on your behalf, please enclose a Letter of Authorization form.**
4. **The Compensation Request Form must be submitted by 15 September 2024.**

.....

Signature

Compensation Request Form for Ministry of Tourism and Sports

ผู้รับเงิน / Beneficiary	
ชื่อบัญชีผู้รับเงิน Beneficiary's A/C Name	
ที่อยู่ผู้รับเงิน Beneficiary's address	
เลขที่บัญชีผู้รับเงิน Beneficiary's A/C No./IBAN No.	
ธนาคารผู้รับเงิน / Beneficiary's Bank	
ชื่อธนาคารผู้รับเงิน Beneficiary's Bank Name	
สาขาและที่อยู่ธนาคาร Branch & Bank's address	
รหัสธนาคาร SWIFT Code	รหัสธนาคาร FEDWIRE / SORT Code / BSB / Transit No. / Other

Note

.....

.....

....

Officer Signature Signature

Pending Documents

- ☐ Copy of Passport and proof of immigration
- ☐ Death certificate
- ☐ Autopsy report
- ☐ Police Report
- ☐ Medical Report
- ☐ Name of the next of kin (a statutory heir)/ relationship/
- ☐ Marriage registration (the case of a spouse) or Birth certificate (the case of legitimate child)
- ☐ Letter of Authorization
- ☐ Account number and swift code
- ☐ Bank address
- ☐ Copy the next of kin (a statutory heir) passport
- ☐ Receipt

(For Officer)

- ☐ Copy of Passport and proof of immigration
- ☐ Death certificate
- ☐ Autopsy report
- ☐ Police Report
- ☐ Medical Report
- ☐ Name of the next of kin (a statutory heir)/ relationship/ home address
- ☐ Marriage registration (the case of a spouse) or Birth certificate (the case of legitimate child)
- ☐ Letter of Authorization
- ☐ Account number and swift code
- ☐ Bank address
- ☐ Copy the next of kin (a statutory heir) passport
- ☐ Receipt

....

Officer Signature Signature

Ministry of Tourism and Sports
Tel. 02-2831603 Fax 022831655 E-mail: touristcompensation@mots.go.th



หนังสือมอบอำนาจ
Letter of Authorization

วันที่(Date).....เดือน(Month)..... พ.ศ.(B.E).....
ข้าพเจ้า นาย/นาง/ น.ส.(ชื่อตัว)..... ชื่อสกุล.....
I, Mr./Mrs./Miss (First Name(s)) (Family Name)
อายุ.....ปี สัญชาติ..... ที่อยู่ปัจจุบัน.....
(Age) (Nationality) (Current address)
.....
เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/ เลขที่หนังสือเดินทาง..... ออกให้ที่.....
(ID Card Number/ Passport Number) (Issued at)
วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....
(Date of Issue) (Date of Expiration) (Reachable Contact Number)

ขอมอบอำนาจให้นาย/นาง/น.ส. (ชื่อตัว)..... ชื่อสกุล.....
Hereby authorize and appoint Mr./Mrs./Miss (First Names(s)). (Family Name)
อายุ.....ปี สัญชาติ..... ที่อยู่ปัจจุบัน.....
(Age) (Nationality) (Current address)
.....
เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/ เลขที่หนังสือเดินทาง..... ออกให้ที่.....
(ID Card Number/ Passport Number) (Issued at)
วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....
(Date of Issue) (Date of Expiration) (Reachable Contact Number)
เป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการยื่นคำร้องขอรับเงินเยียวยาให้แก่ นาย/นาง/น.ส./ด.ช./ด.ญ .....อายุ.....ปี สัญชาติ.....
(as my representative to submit the compensation application for .....(Age)..... (Nationality).....)
แทนข้าพเจ้าจนเสร็จการ และข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบในการที่ผู้รับมอบอำนาจของข้าพเจ้าได้ทำไปตามที่มอบอำนาจนี้ เสมือนหนึ่งข้าพเจ้าได้ทำการด้วยตนเอง เพื่อเป็นหลักฐานข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อเจ้าหน้าที่และพยาน
and to take any related actions in this regard until completion on my behalf.
What has been done by my representative shall remain in full force and effect as if personally been done by me. In witness whereof, I hereby sign my names as evidence.

ลงชื่อ..... ผู้มอบอำนาจ
Signed (.....) Grantor Authorization
ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ
Signed (.....) Authorized Representative
ลงชื่อ..... พยาน
Signed (.....) Witness

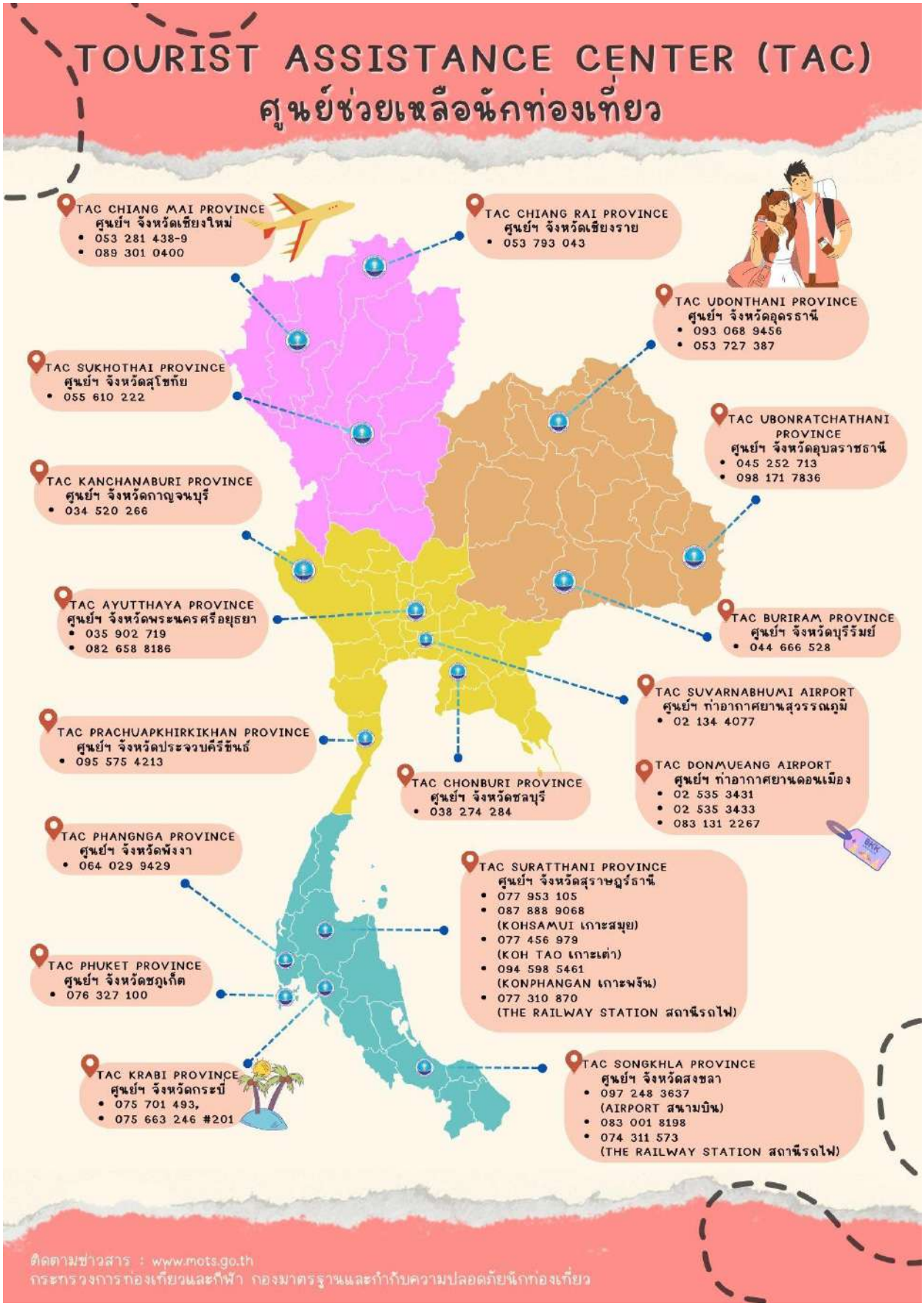
ขอรับรองว่า นาย/นาง/น.ส..... ผู้รับมอบอำนาจ ได้ลงนามต่อหน้าข้าพเจ้าจริง
I hereby certify that Mr./Mrs./Miss has signed in my presence.

ลงชื่อ.....
Signed ( )

ส่วนที่ ๕

ช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ




TOURIST ASSISTANCE CENTER (TAC)
ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
61 ศูนย์ประสานงาน 61 จังหวัด
ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ภาคเหนือ 14 แห่ง
1. จังหวัดกำแพงเพชร
2. จังหวัดตาก
3. จังหวัดแม่ฮ่องสอน
4. จังหวัดลำปาง
5. จังหวัดพิษณุโลก
6. จังหวัดเพชรบูรณ์
7. จังหวัดนครสวรรค์
8. จังหวัดน่าน
9. จังหวัดแพร่
10. จังหวัดพะเยา
11. จังหวัดลำพูน
12. จังหวัดอุทัยธานี
13. จังหวัดอุตรดิตถ์
14. จังหวัดพิจิตร
ภาคเหนือ
(Northern)
ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 17 แห่ง
1. จังหวัดสุรินทร์
2. จังหวัดนครพนม
3. จังหวัดมุกดาหาร
4. จังหวัดศรีสะเกษ
5. จังหวัดนครราชสีมา
6. จังหวัดขอนแก่น
7. จังหวัดหนองคาย
8. จังหวัดกาฬสินธุ์
9. จังหวัดชัยภูมิ
10. จังหวัดมหาสารคาม
11. จังหวัดยโสธร
12. จังหวัดร้อยเอ็ด
13. จังหวัดเลย
14. จังหวัดสกลนคร
15. จังหวัดหนองบัวลำภู
16. จังหวัดอำนาจเจริญ
17. จังหวัดบึงกาฬ
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
(Northeastern)
ภาคกลาง
(Central)
ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ภาคกลาง 21 แห่ง
1. จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. จังหวัดสระแก้ว
3. จังหวัดจันทบุรี
4. จังหวัดตราด
5. จังหวัดระยอง
6. จังหวัดราชบุรี
7. จังหวัดเพชรบุรี
8. จังหวัดชัยนาท
9. จังหวัดนครนายก
10. จังหวัดนครปฐม
11. จังหวัดนนทบุรี
12. จังหวัดปทุมธานี
13. จังหวัดลพบุรี
14. จังหวัดสมุทรปราการ
15. จังหวัดสมุทรสงคราม
16. จังหวัดสมุทรสาคร
17. จังหวัดสระบุรี
18. จังหวัดสิงห์บุรี
19. จังหวัดสุพรรณบุรี
20. จังหวัดอ่างทอง
21. จังหวัดปราจีนบุรี
ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ภาคใต้ 9 แห่ง
1. จังหวัดชุมพร
2. จังหวัดตรัง
3. จังหวัดพัทลุง
4. จังหวัดนครศรีธรรมราช
5. จังหวัดสตูล
6. จังหวัดระนอง
7. จังหวัดยะลา
8. จังหวัดปัตตานี
9. จังหวัดนราธิวาส
ภาคใต้
(Southern)
ติดตามข่าวสาร : www.mots.go.th
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว
Ministry of Tourism & Sports

ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
Tourist Assistance Center (TAC)

ลำดับที่	ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	สถานที่ปฏิบัติงาน	หมายเลขโทรศัพท์
๑	ท่าอากาศยานดอนเมือง	ท่าอากาศยานดอนเมือง ชั้น ๑ ห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า อาคาร ๑	๐ ๒๕๓๕ ๓๔๓๓
๒	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อาคารผู้โดยสาร ชั้น ๑ ประตู ๓	๐๒ ๑๓๔ ๔๐๗๗ ๐๒ ๑๓๔ ๔๐๐๓
๓	จังหวัดสงขลา	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสงขลา - อาคาร Historic Center ถนนนางงาม - สถานีรถไฟชุมทางหาดใหญ่ - ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่	๐ ๗๔๓๑ ๑๕๗๓ ๐๙ ๗๒๔๘ ๓๖๓๗
๔	จังหวัดกาญจนบุรี	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกาญจนบุรี - สะพานข้ามแม่น้ำแคว ใช้พื้นที่ของตำรวจท่องเที่ยวกาญจนบุรี - สถานีรถไฟกาญจนบุรี - สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดกาญจนบุรี - น้ำตกไทรโยคน้อย ใช้พื้นที่ของอุทยานแห่งชาติไทรโยค	๐ ๓๔๕๒ ๐๓๓๕ ต่อ ๒๐๑
๕	จังหวัดเชียงใหม่	สนามบินเชียงใหม่ ชั้น ๑ ห้องโถงผู้โดยสารขาเข้าระหว่างประเทศ	๐๕๓ ๒๘๑ ๔๓๘-๙ ๐๘๙ ๓๐๑ ๔๐๐
๖	จังหวัดพังงา	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพังงา - โครงการชุมชนบ้านน้ำใส	๐๗๖ ๔๕๐ ๙๑๒
๗	จังหวัดเชียงราย	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย ตำบลป่าอ้อดอนชัย อำเภอเมืองเชียงราย - ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย (ด้านประตูผู้โดยสารขาเข้าระหว่างประเทศ หลังร้านแดรี่ ควีน) - สถานีขนส่งเชียงราย แห่งที่ ๑	๐ ๕๒๐๒ ๙๒๑๑ ๐ ๕๓๗๙ ๓๐๔๓

ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
Tourist Assistance Center (TAC)

ลำดับที่	ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	สถานที่ปฏิบัติงาน	หมายเลขโทรศัพท์
๖	จังหวัดพังงา	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพังงา - โครงการชุมชนบ้านน้ำใส	๐๗๖ ๔๕๐ ๙๑๒
๗	จังหวัดเชียงราย	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย ตำบลป่าอ้อดอนชัย อำเภอเมืองเชียงราย - ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย (ด้านประตูผู้โดยสารขาเข้าระหว่างประเทศ หลังร้านแดรี่ ควีน) - สถานีขนส่งเชียงราย แห่งที่ ๑	๐ ๕๒๐๒ ๙๒๑๑ ๐ ๕๓๗๙ ๓๐๔๓ ๐ ๕๓๗๕ ๗๓๘๗
๘	จังหวัดภูเก็ต	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดภูเก็ต - ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ชั้น G อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ - ป้อมตำรวจท่องเที่ยวป่าตอง	๐๗๖-๒๑๗๐๕๔
๙	จังหวัดกระบี่	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกระบี่ - สนามบินนานาชาติกระบี่ - สถานีตำรวจท่องเที่ยว กระบี่	๐๗๕ ๖๖๓๒๔๖ ต่อ ๒๐๑ ๐๗๕ ๗๐๑๔๙๓ ๐๗๕ ๖๓๗๒๐๘
๑๐	จังหวัดอุบลราชธานี	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดอุบลราชธานี - ท่าอากาศยานนานาชาติอุบลราชธานี - สถานีขนส่งผู้โดยสาร	๐๙๘ ๑๗๑๗๘๓๖ ๐๔๕ ๐๕๒๗๑๓
๑๑	จังหวัดชลบุรี	- สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี - ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน - ศาลจังหวัดพัทยา - สถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยา - ห้างเซ็นทรัลมารีน่าพัทยา	๐๓๘ ๒๗๔๒๘๔

ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
Tourist Assistance Center (TAC)

ลำดับที่	ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	สถานที่ปฏิบัติงาน	หมายเลขโทรศัพท์
๑๐	จังหวัดอุบลราชธานี	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดอุบลราชธานี - ท่าอากาศยานนานาชาติอุบลราชธานี - สถานีขนส่งผู้โดยสาร - สถานีรถไฟ	๐๙๘ ๑๗๑๗๘๓๖ ๐๔๕ ๐๕๒๗๑๓
๑๑	จังหวัดชลบุรี	- สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี - ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน - ศาลจังหวัดพัทยา - สถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยา - ห้างเซ็นทรัลมารีน่าพัทยา	๐๓๘ ๒๗๔๒๘๔
๑๒	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	- สนามบินสุราษฎร์ธานี - สถานีรถไฟราษฎร์ธานี - เกาะเต่า - เกาะพะงัน - เกาะสมุย	๐๘๗ ๘๘๘๙๐๖๘
๑๓	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ - อาคารบริการข้อมูลนักท่องเที่ยว (ตึกแดง) - สนามบินหัวหิน - สถานีรถไฟ	๐๖๔ ๙๔๙๔๙๑๖
๑๔	จังหวัดอยุธยา	- สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา - วิหารมงคลบพิตรร่วมกับตำรวจท่องเที่ยว - วัดมหาธาตุ - สถานีรถไฟอยุธยาร่วมกับสถานีรถไฟอยุธยา	๐๓๕-๙๐๒๗๑๙ ๐๘๒-๖๕๖๘๑๘๖
๑๕	จังหวัดบุรีรัมย์	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดบุรีรัมย์ - ท่าอากาศยานจังหวัดบุรีรัมย์ - สถานีรถไฟ จังหวัดบุรีรัมย์	๐๔๔-๖๖๖๕๒๘

ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

Tourist Assistance Center (TAC)

ลำดับที่	ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	สถานที่ปฏิบัติงาน	หมายเลขโทรศัพท์
๑๖	จังหวัดสุโขทัย	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุโขทัย - สถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสุโขทัย - สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เชิงสะพานพระร่วง - อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย	๐๕๕-๖๑๐๕๐๒
๑๗	จังหวัดอุดรธานี	ท่าอากาศยานอุดรธานี ชั้น ๑ ห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า อาคาร A	๐๙๓-๐๖๘๙๔๕๖

ค่าธรรมเนียม

ค่าธรรมเนียมการให้บริการ : ไม่มี

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๑ (และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

๒. พระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

๓. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. ๒๕๕๙