



รายการ ร้อยเรื่อง...เมืองไทย

สถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา และสำนักวิชาการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนสามเสน เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โทร. 0 2242 5900 ต่อ 5751

เรื่อง ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
ผู้เรียบเรียง นายเปรม ถาวรประภาสวัตต์ วิทยากรชำนาญการ
กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 สำนักวิชาการ
ออกอากาศ เมษายน 2567

ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist Assistance Center) หรือที่รู้จักกันในชื่อว่า TAC ถูกจัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ให้ข้อมูลคำแนะนำด้านการท่องเที่ยวและการป้องกันภัยจากการท่องเที่ยว รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากนักท่องเที่ยว และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ในอดีตศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวมีชื่อว่า ศูนย์แก้ไขปัญหาการหลอกลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ซึ่งจัดตั้งขึ้นแห่งแรกที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ โดยเปิดทำการเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2554 ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และมีการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวขึ้นอีกหลายแห่งจนถึงปัจจุบัน มีจำนวนทั้งสิ้น 17 แห่ง ดังนี้ 1) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 2) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง 3) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี 5) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย 6) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ 7) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย 8) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานี 9) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี 10) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดบุรีรัมย์ 11) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี 12) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 13) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดสุราษฎร์ธานี 14) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดพังงา 15) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต 16) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ และ 17) ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา นอกจากนี้ ยังมีศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำนวน 61 แห่ง และมีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist Assistance Officer) ประจำศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำนวนมากกว่า 240 คน ทั่วประเทศ

ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวมีหน้าที่สำคัญ ได้แก่ ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวก และให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รับเรื่องและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน จากเอกสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ยื่นเรื่องขอความช่วยเหลือจากกองทุนช่วยเหลือเยียวยา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รับเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเบื้องต้น รวมทั้งประสานกับหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการแก้ไขปัญหา นักท่องเที่ยว ตลอดจนการดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว รวบรวมข้อมูล สถิติ และจัดทำฐานข้อมูลสถิติเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวในกรณีต่าง ๆ โดยนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือได้ที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทั่วประเทศ หรือช่องทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์หรืออีเมลของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ซึ่งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจะดำเนินการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแต่ละประเด็น ได้แก่ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงคมนาคม กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ในปี พ.ศ. 2566 ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวไปแล้ว จำนวน 603,319 ราย รับเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็น จำนวน 91 ราย สนับสนุนงานท่องเที่ยวในพื้นที่ จำนวน 46,258 ราย ซึ่งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ รองลงมา คือ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง สำหรับศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่รับเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นมากที่สุด คือ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี รองลงมา คือ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ส่วนศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่สนับสนุนงานท่องเที่ยวในพื้นที่มากที่สุด คือ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย รองลงมา คือ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ในทุกปีจะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนมากเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย อีกทั้งยังมีนักท่องเที่ยวชาวไทยอีกเป็นจำนวนมากที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ส่งผลให้ประเทศมีรายได้จากการท่องเที่ยวอย่างมาก ดังนั้น ภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยว เพื่อรองรับการอำนวยความสะดวก และให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว ควรที่จะพัฒนาระดับการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากเดิมให้ครอบคลุมรองรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยในระยะแรกอาจจัดตั้งในเมืองท่องเที่ยวหลักก่อน ควรลดระยะเวลาดำเนินการและขั้นตอนกรณีที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้โดยง่าย ซึ่งจะช่วยพัฒนาการท่องเที่ยวไทยให้ดียิ่งขึ้นและยั่งยืนต่อไป

บรรณานุกรม

- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2567). **สถิติการให้บริการ ปี 66**. สืบค้น 11 เมษายน 2567 จาก https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/secretary/download/article/article_20240325135550.pdf
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว. (2566). **คู่มือการให้บริการด้านการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวมาตรการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว**. สืบค้น 11 เมษายน 2567 จาก https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/tourist/download/article/article_20230327101842.pdf
- _____. (2567). **คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว TAC**. สืบค้น 11 เมษายน 2567 จาก https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/tourist/download/article/article_20240312143033.pdf
- _____. (2567). **สถิติการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2566**. สืบค้น 11 เมษายน 2567 จาก https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/tourist/download/article/article_20240301115442.pdf