

บทที่ 5

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและมัลลเทศก์

1. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) : Tourism Authority of Thailand (TAT.)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เป็นองค์กรของรัฐ ยกฐานะมาจากองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท.) ตามพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 โดยมีนโยบายหลักเพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ ดังนี้

(1) ส่งเสริมชักจูงให้นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเดินทางมาสู่ประเทศไทย เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าเพิ่มพูนเศรษฐกิจส่วนรวมโดยริบถ้วน

(2) ขยายแหล่งท่องเที่ยวให้กระจายไปในท้องถิ่น เพื่อเป็นการกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวให้ถึงประชากรในทุกภูมิภาค

(3) อนุรักษ์และฟื้นฟูสมบัติวัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้คงความเป็นเอกลักษณ์ของไทยไว้ด้วยดีที่สุด

(4) พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านการท่องเที่ยว ให้มีมาตรฐานที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวที่มาเยือนให้มากขึ้น

(5) เพิ่มความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ให้สามารถเดินทางไปสู่จุดหมายปลายทางต่าง ๆ ในประเทศไทย ด้วยความมั่นใจในความปลอดภัยของร่างกายและทรัพย์สินของตนและหมู่คณะ

(6) ส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวของคนไทยภายในประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและเยาวชน เพื่อเป็นการเพิ่มสวัสดิการด้านการท่องเที่ยวให้แก่คนไทย

(7) สร้างกำลังคนที่เป็นคนไทยเข้าทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มากที่สุด

(8) ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมอันเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างกว้างขวาง

1.1 สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมตรวจสอบและประเมินผลราคาหลักประกันเพื่อดำเนินการออกใบอนุญาต ต่ออายุใบอนุญาต สั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาต ออกใบแทนใบอนุญาตอื่น ๆ เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ส่งเสริมและเผยแพร่การประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานที่ดีตามหลักเกณฑ์วิธีการและรูปแบบที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 และกฎกระทรวงต่างๆ ที่ออกตามความในพระราชบัญญัตินี้ ปัจจุบันมีสำนักงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนี้

(1) สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เขตรับผิดชอบ : กรุงเทพมหานคร นครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา สระบุรี สิงห์บุรี สุพรรณบุรี อ่างทอง อุทัยธานี ลพบุรี นครสวรรค์ สมุทรปราการ นครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ฉะเชิงเทรา ชลบุรี จันทบุรี ระยอง ตราด และชัยนาท (รวม 28 จังหวัด)

(2) สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จังหวัดภาคเหนือ
เขตความรับผิดชอบ : เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง เชียงราย อุตรดิตถ์ แพร่ น่าน พะเยา แม่ฮ่องสอน กำแพงเพชร ตาก สุโขทัย พิษณุโลก พิจิตร และเพชรบูรณ์ (รวม 15 จังหวัด)

(3) สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จังหวัดภาคใต้เขต 1
เขตความรับผิดชอบ : สงขลา ยะลา นราธิวาส บัตตานี สตูล นครศรีธรรมราช พัทลุง และตรัง (รวม 8 จังหวัด)

(4) สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จังหวัดภาคใต้ เขต 2
เขตความรับผิดชอบ : ภูเก็ต กระบี่ พังงา สุราษฎร์ธานี ระนอง และชุมพร (รวม 16 จังหวัด)

(5) สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขตความรับผิดชอบ : นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ยโสธร ชัยภูมิ ขอนแก่น อุดรธานี เลย หนองคาย มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ สกลนคร นครพนม มุกดาหาร อำนาจเจริญ และหนองบัวลำภู (รวม 19 จังหวัด)

1.2 ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

รับผิดชอบประสานงานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในด้านอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จัดทำแผนปฏิบัติงานและงบประมาณในส่วนของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ให้การสนับสนุนด้านล่ามแปล จัดทำข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการร้องเรียนของนักท่องเที่ยว ติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานของ ททท. กับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และหน่วยงานภายนอก รวมทั้งธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวข้อง

1.3 ศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยว

ให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยในส่วนกลางมีศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยว 5 แห่ง ที่

- (1) อาคารราชดำเนินนอก เลขที่ 4 ถนนราชดำเนินนอก
- (2) อาคารเลอคอนคอร์ด์ ชั้น 10 เลขที่ 202 ถนนรัชดาภิเษก
- (3) สวนจตุจักร ถนนพหลโยธิน (เฉพาะเสาร์ - อาทิตย์)
- (4) อาคาร 1 ทำอากาศยานกรุงเทพ ถนนวิภาวดี
- (5) อาคาร 2 ทำอากาศยานกรุงเทพ ถนนวิภาวดี

2. การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) : Airports Authority of Thailand (AAT.)

เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม จัดตั้งตามพระราชบัญญัติการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มีวัตถุประสงค์ในการประกอบและส่งเสริมกิจการทำอากาศยาน รวมทั้งการดำเนินกิจการที่เกี่ยวกับหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการทำอากาศยาน ได้แก่

- (1) กิจการจัดตั้งสนามบินหรือที่ขึ้นลงชั่วคราวของทำอากาศยาน
- (2) การจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ
- (3) การให้บริการในลานจอดอากาศยาน การให้บริการช่างอากาศยานและการให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับอากาศยาน ผู้ประจำหน้าที่สินค้า พัสดุภัณฑ์ ผู้โดยสาร และลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจในการเดินอากาศ รวมตลอดถึงการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกอันเกี่ยวกับหรือ ต่อเนื่องกับกิจการดังกล่าว

ปัจจุบันมีทำอากาศยานนานาชาติ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ 4 แห่ง คือ

- (1) ทำอากาศยานกรุงเทพ (ทอท.) ตั้งอยู่บนถนนวิภาวดีรังสิต ห่างจากกรุงเทพมหานครไปทางเหนือ ประมาณ 24 กิโลเมตร มีเนื้อที่รวม 3,881 ไร่ ทำอากาศยานกรุงเทพ เป็นทำอากาศยานที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศสูงที่สุดในประเทศไทย โดยมีสายการบินประจำมาขึ้น - ลง ประมาณ 80 สายการบิน
- (2) ทำอากาศยานเชียงใหม่ (ทชม.) มีพื้นที่ 1,905 ไร่ เดิมชื่อสนามบินสุเทพ อยู่ห่างจากตัวเมืองเชียงใหม่ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ 4 กิโลเมตร
- (3) ทำอากาศยานหาดใหญ่ (ทหญ.) มีพื้นที่ 3,000 ไร่ ห่างจากตัวเมืองหาดใหญ่ 12 กิโลเมตร
- (4) ทำอากาศยานภูเก็ต (ทภก.) มีพื้นที่ 1,447 ไร่ เป็นทำอากาศยานที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศรองลงมาจากทำอากาศยานกรุงเทพ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 862 กิโลเมตร

สำหรับทำอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการบินพาณิชย์

ได้แก่

ภาคเหนือ	: ทำอากาศยานเชียงราย แพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน ลำปาง ตาก แม่สอด
ภาคกลาง	: ทำอากาศยานพิษณุโลก หัวหิน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	: ทำอากาศยานอุบลราชธานี อุตรธานี ขอนแก่น สกลนคร เลย นครพนม บุรีรัมย์ นครราชสีมา
ภาคใต้	: ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานี นครศรี ธรรมราช ตรัง ปัตตานี นราธิวาส ระนอง

หมายเหตุ ทำอากาศยานที่อยู่ระหว่างดำเนินการก่อสร้าง ได้แก่ ทำอากาศยาน
เพชรบูรณ์ ร้อยเอ็ด นครราชสีมา (แห่งใหม่) ชุมพร นครศรีธรรมราช
(แห่งใหม่) และกระบี่

ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ทกท.)

1. อาคารสำหรับบริการผู้โดยสาร

1.1 อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ

มีพื้นที่รวม 283,000 ตารางเมตร สามารถให้บริการผู้โดยสารได้ 25 ล้านคนต่อปี โดยให้บริการผู้โดยสารขาออกในชั่วโมงคับคั่งได้ 5,000 คน ผู้โดยสารขาเข้า 5,000 คน และผู้โดยสารผ่าน 5,000 คน โดยแบ่งเป็น 2 อาคารดังนี้

อาคาร 1 แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

อาคารส่วนเหนือ ประกอบด้วยห้องรับรองพิเศษ อาคารที่ทำการท่าอากาศยานกรุงเทพ และอาคารเทียบเครื่องบิน

อาคารส่วนกลาง เป็นส่วนของสำนักงานสายการบินต่างๆ ส่วนบริการสำหรับผู้โดยสารผ่าน และส่วนบริการสำหรับผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง

อาคารส่วนใต้ เป็นอาคาร 4 ชั้น ชั้นใต้ดินเป็นที่จอดรถยนต์ ชั้นที่ 1 และ 2 เป็นส่วนบริการผู้โดยสารขาเข้า ชั้นที่ 3 เป็นส่วนบริการผู้โดยสารขาออก ชั้นที่ 4 เป็นส่วนของภัตตาคาร ที่ทำการสายการบิน และที่ชมทัศนียภาพ

อาคาร 2 เป็นอาคาร 5 ชั้น เชื่อมต่อกับอาคารหลังเดิมหรืออาคาร 1 มาทางด้านใต้ แบ่งการบริการเป็นชั้น ดังนี้

ชั้นล่าง เป็นห้องผู้โดยสารขาเข้า

ชั้นที่ 2 เป็นพื้นที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ทำการสายการบิน และห้องรับรองพิเศษ

ชั้นที่ 3 เป็นส่วนบริการผู้โดยสารขาออก

ชั้นที่ 4 เป็นส่วนที่ทำการของสายการบินและร้านอาหารต่าง ๆ

ชั้นที่ 5 ส่วนใหญ่เป็นที่ทำการของสายการบิน

1.2 อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

มีพื้นที่ 43,868 ตารางเมตร สามารถให้บริการผู้โดยสารในชั่วโมง
คับคั่งได้ 2,000 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

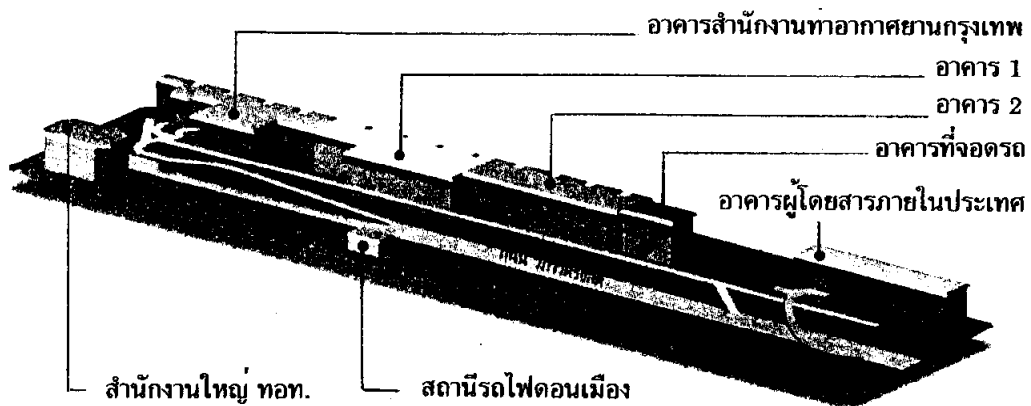
อาคาร 2 ชั้น เป็นที่ทำการและส่วนบริการของสายการบิน บาง
กอกแอร์เวย์ส และสายการบินไทยบางส่วน รวมทั้งสายการบินเช่าเหมาลำภายในประเทศ

อาคาร 3 ชั้น ชั้นที่ 1 เป็นพื้นที่สำหรับผู้โดยสารขาเข้า

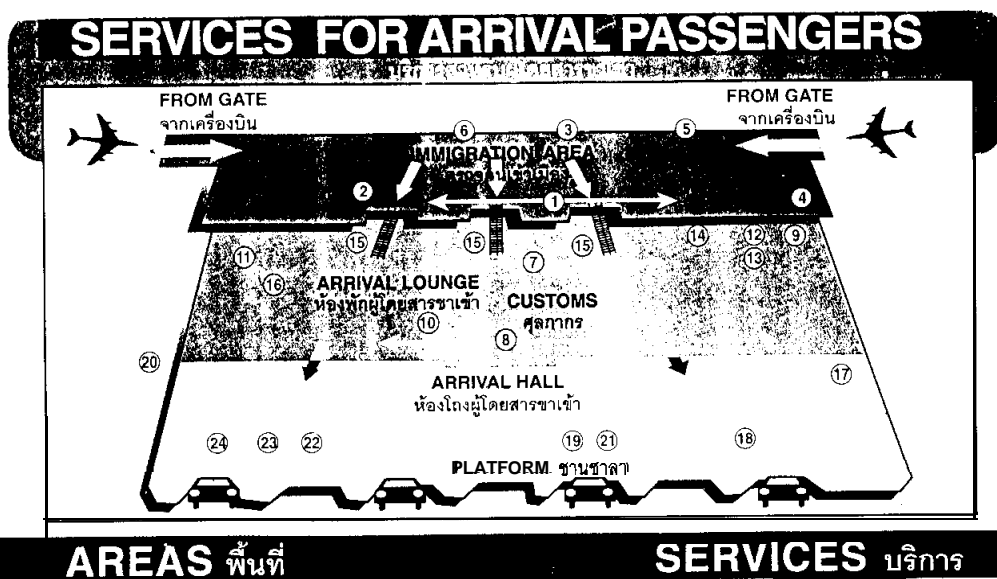
ชั้นที่ 2 เป็นพื้นที่สำหรับผู้โดยสารขาออก

ชั้นที่ 3 เป็นพื้นที่ให้สายการบินเช่า

แผนผังอาคารท่าอากาศยานกรุงเทพ



อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ



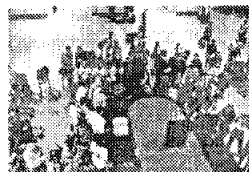
IMMIGRATION AREA ตรวจคนเข้าเมือง



- 1 IMMIGRATION
- 2 VISA ON ARRIVAL
- 3 SERVICE UNIT
- 4 HEALTH CONTROL
- 5 TRANSFER DESK
- 6 CURRENCY EXCHANGE

ตรวจคนเข้าเมือง
 งานตรวจวีซ่า
 หน่วยบริการ ผู้โดยสารขาเข้า
 สถานักักำโรค
 ผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง
 แลกเงิน

ARRIVAL LOUNGE ห้องพักผู้โดยสารขาเข้า



- 7 BAGGAGE CONVEYOR BELTS
(Terminal 1 No.1-8, Terminal 2 No.9-15)
- 8 CUSTOMS
- 9 CUSTOMS BOND
- 10 TG PASSENGER SERVICE
- 11 LOST & FOUND
- 12 PLANT QUARANTINE
- 13 ANIMAL QUARANTINE
- 14 INFORMATION SHOWCASE
- 15 TROLLEYS
- 16 DUTY FREE SHOP

สถานที่ขนถ่ายสัมภาระ
 ศุลกากร
 คลังสินค้าของศุลกากรสำหรับผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง
 บริการผู้โดยสารสายการบินไทย
 ติดตามสัมภาระผู้โดยสาร
 สถานักักำโรคพืช
 สถานักักำโรคสัตว์
 ตู้บริการข้อมูล
 รถเข็นกระเป๋า
 ร้านค้าปลอดอากร

ARRIVAL HALL ห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า



- 17 AIRPORT INFORMATION
- 18 POSTAL SERVICE
- 19 TOUR SERVICE (TOURISM AUTHORITY OF THAILAND AND TOUR SERVICE CENTER)
- 20 ATTA (ASSOCIATION OF THAI TRAVEL AGENTS)
- 21 THAI HOTEL ASSOCIATION
- 22 LEFT BAGGAGE
- 23 CURRENCY EXCHANGE
- 24 AIRPORT SECURITY CENTER

ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานกรุงเทพ
 ไปรษณีย์และโทรศัพท์ทางไกล
 บริการ รถห้องเที่ยว
 สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว
 สมาคมโรงแรมไทย
 รับฝากกระเป๋า
 แลกเงิน
 ศูนย์รักษาความปลอดภัย

PLATFORM ขานชาลา



- GROUND TRANSPORTATION
- LIMOUSINE
 - TAXI
 - AIRPORT BUS

บริการรถของสนามบิน
 รถลีมูซีน
 รถแท็กซี่
 รถโดยสารรับส่ง

*DETAILS ON NEXT PAGE

รายละเอียดดูต่อหน้าถัดไป

อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ



AREAS พื้นที่ SERVICES บริการ

PLATFORM ซานชาลา

TROLLEYS
AIRLINES NAME LIST

รถเข็นกระเป๋า
โต๊ะจัดสายการบิน

DEPARTURE HALL ห้องโถงผู้โดยสารขาออก

- 1 CHECK-IN
(Terminal 1 No. 1-8 Terminal 2 No. 9-15)
- 2 AIRPORT INFORMATION
- 3 AIRLINES
- 4 SERVICE UNIT
- 5 TG TICKET
- 6 CURRENCY EXCHANGE
- 7 PASSENGER SERVICE CHARGE
VENDING MACHINE
- 8 LEFT BAGGAGE
- 9 SOUVENIR SHOPS
- 10 RESTAURANT / SNACK BAR
- 11 MUSLIM PRAYING ROOM
- 12 POSTAL SERVICE

ตรวจสอบบัตรโดยสาร(อาคาร 1 หมายเลข 1-8, อาคาร 2 หมายเลข 9-15)
เวรประชาสัมพันธ์ ทำอากาศยานกรุงเทพ
สายการบินต่างๆ
หน่วยบริการผู้โดยสารขาออก
จำหน่ายบัตรโดยสาร การบินไทย
แลกเปลี่ยนเงิน
เครื่องจำหน่ายบัตรค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน

DEPARTURE LOUNGE ห้องพักรอผู้โดยสารขาออก

SHOPPING AREA
DAYROOMS
BEAUTY SALON
CURRENCY EXCHANGE

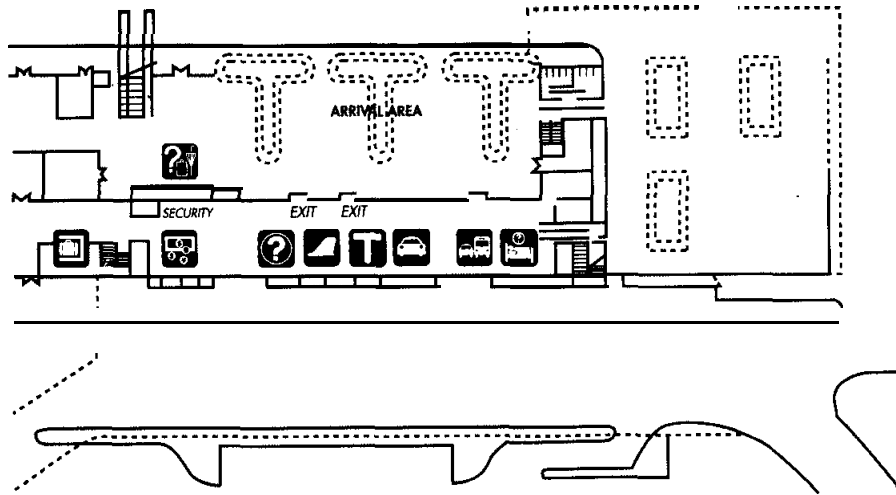
รับฝากกระเป๋า
ร้านอาหารที่ระลึก
ภัตตาคาร / ร้านขายอาหารว่าง
ห้องละหมาด
ไปรษณีย์และโทรศัพท์ทางไกล

ร้านค้าปลอดภาษี
ห้องพักผ่อน
ร้านเสริมสวย
แลกเปลี่ยนเงิน

อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

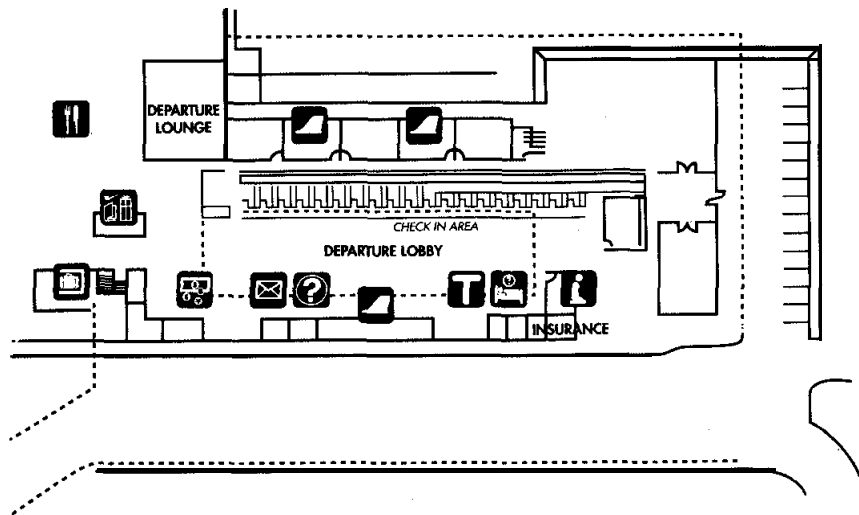
ฝั่งผู้โดยสารขาเข้า

ARRIVAL PLAN






ฝั่งผู้โดยสารขาออก

DEPARTURE PLAN



สัญลักษณ์ที่น่าสนใจในท่าอากาศยาน

			
ผู้โดยสารขาเข้า	ผู้โดยสารขาออก	ผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง	ลิฟต์
			
เที่ยวบินขาออก	เที่ยวบินขาเข้า	น้ำดื่ม	ตรวจหนังสือเดินทาง
			
ศุลกากร	รถเข็นกระเป๋า	ที่รับกระเป๋า	รับฝากกระเป๋า
			
ติดตามสัมภาระ	รถรับ-ส่งผู้โดยสาร	รถประจำทาง	แท็กซี่/รถมูฮิบิน
			
รถไฟ	แลกเปลี่ยนเงิน	ไปรษณีย์/โทรเลข	โทรศัพท์ให้เช่า
			
ปฐมพยาบาล	บริการท่องเที่ยว	ร้านตัดผมและเสริมสวย	ร้านอาหาร
			
ที่ทำการบริษัทการบิน	ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	ร้านขายของที่ระลึก	ร้านจิวเวลรี่
			
ร้านสินค้าปลอดอากร	จุดนัดพบ	ที่จอดรถ	ห้องละหมาด
			
โทรศัพท์สาธารณะ	สำรองที่พัก	ประชาสัมพันธ์	ห้องสุขา
			
บันไดเลื่อน			

2. วิธีการปฏิบัติสำหรับผู้โดยสาร

2.1 การปฏิบัติสำหรับผู้โดยสารขาออก (ไปต่างประเทศ)

2.1.1 สิ่งที่ผู้โดยสารขาออกต้องเตรียม

(1) หนังสือเดินทาง (Passport) เป็นเอกสารแสดงสถานะบุคคลต่อเจ้าหน้าที่บ้านเมืองและบุคคลทั่วไปในต่างประเทศ

(2) วีซ่า (Visa) สถานทูตหรือสถานกงสุลของแต่ละประเทศจะตรวจสอบ ผู้ที่จะเดินทางมีคุณสมบัติสมควรอนุญาตให้เข้าประเทศหรือไม่ จากนั้นจะประทับตรา Visa ลงในหนังสือเดินทางเป็นเครื่องหมายให้หน่วยงานตรวจคนเข้าเมืองในประเทศของตนทราบว่า ได้ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติแล้วให้เข้าเมืองได้

(3) บัตรโดยสาร (Ticket) การซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน ถ้าซื้อตรงจากบริษัทการบิน จะมั่นใจได้ว่ามีที่นั่งในเที่ยวบินสำรองไว้แน่แต่ราคาที่ต้องจ่ายเป็นค่าโดยสารอาจจะแพงกว่า หากซื้อจากบริษัทท่องเที่ยวที่เชื่อถือได้ จะได้ที่นั่งและบริการเหมือนกันทุกประการแต่ราคาที่ต่ำกว่า เพราะระบบการให้ส่วนลดค่าโดยสารเครื่องบินที่แข่งขันกันอย่างสูงในตลาดการท่องเที่ยว

(4) ใบ ต.ม. 6 (Disembarkation Card) ผู้โดยสารจะต้องกรอกใบ ต.ม. 6 ให้เรียบร้อยแนบไปกับหนังสือเดินทางเพื่อให้พนักงานตรวจคนเข้าเมืองตรวจและประทับตรา

(5) ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน (Passenger Service Charge) 500 บาท ยกเว้นเด็กอายุต่ำกว่า 2 ปี

(6) สัมภาระ (Baggage) ควรคำนึงถึงน้ำหนักที่สายการบินจะยอมให้นำติดตัวไปได้ ส่วนใหญ่แล้วจะอนุญาตให้นำกระเป๋าถือ หรือสะพายติดตัวไป 1 ใบ หรือที่เรียกว่า Over night ส่วนกระเป๋าเสื้อผ้า ถ้าเดินทางไปแถบเอเชียหรือยุโรป กระเป๋า 1 ใบชั้นประหยัด (Economy Class) ประมาณ 20 กิโลกรัม ชั้นธุรกิจ (Business Class) 30 กิโลกรัม ชั้นหนึ่ง (First Class) 40 กิโลกรัม สำหรับอเมริกานำกระเป๋าไปได้ 2 ใบ ๆ ละประมาณ 32 กิโลกรัม น้ำหนักอาจเกินได้นิดหน่อย ถ้าเกินพิกัดมากต้องจ่ายค่าปรับคิดเป็น 1% ของค่าโดยสารชั้นหนึ่ง (First Class) ในราคาเต็ม ดังนั้นหากทราบปัญหาเรื่องน้ำหนักเกินพิกัด ตั้งแต่แรกแต่จำเป็น

ต้องนำไปด้วย ควรส่งเป็นสัมภาระไม่ติดไปกับตัว (Uncompanied Baggage) โดยนำบัตรโดยสารเครื่องบินไปแสดงและขอส่งของที่ฝ่าย Cargo ก่อนวันเดินทาง 48 ชั่วโมง ค่าระวางจะถูกกว่าค่าระวางขนส่งธรรมดา และสัมภาระจะไปถึงโดยเที่ยวบินเดียวกันกับที่เดินทางไปถึง

2.1.2 ขั้นตอนสำหรับผู้โดยสารขาออก

(1) เจ้าหน้าที่จะตรวจสัมภาระทุกชิ้นที่จะนำเข้าใต้ท้องเครื่องบินโดยผ่าน X- RAY หน้าเคาน์เตอร์เช็คอิน ไม่ว่าท่านจะเดินทางกับสายการบินใด

(2) ตรวจบัตรโดยสารบริเวณเคาน์เตอร์เช็คอิน ซึ่งอยู่ในส่วนหน้าของห้องผู้โดยสารขาออกชั้น 3 เจ้าหน้าที่สายการบินจะตรวจดูหนังสือเดินทาง วีซ่า บัตรโดยสาร และชั่งน้ำหนักกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารซึ่งผ่านการ X-RAY แล้ว หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่สายการบินจะให้มีบัตรกระเป๋า (Baggage Claim Tag) ส่วนหนึ่งติดที่กระเป๋าเพื่อที่จะได้ส่งไปยังจุดหมายปลายทาง อีกส่วนหนึ่งของบัตรกระเป๋าจะให้กับผู้โดยสารเพื่อนำไปรับกระเป๋าที่ปลายทาง ควรเขียนชื่อและที่อยู่ที่จะติดต่อได้พร้อมทั้งที่อยู่จุดหมายปลายทางไว้ในกระเป๋า และล็อคกระเป๋าให้เรียบร้อยเพื่อความปลอดภัย

เมื่อตรวจรับสัมภาระเรียบร้อยแล้ว พนักงานจะออกบัตรที่นั่ง (Boarding Pass) ให้กับผู้โดยสาร ในบัตรที่นั่งมีข้อความบอกชื่อสายการบิน ชื่อผู้โดยสาร เมืองที่ผู้โดยสารเดินทางไป (Three Letter Code) เที่ยวบิน (Flt. No.) วันที่ (Date) หมายเลขที่นั่ง (Seat No.) เวลาเรียกขึ้นเครื่อง (Boarding Time) หมายเลขประตูทางออก (Boarding Gate)

(3) การชำระค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน ผู้โดยสารที่จะไปต่างประเทศ ยกเว้นเด็กอายุต่ำกว่า 2 ขวบ จะต้องชำระค่าธรรมเนียมการใช้สนามบินคนละ 500 บาท โดยชำระค่าธรรมเนียมผ่านเครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ หรือเคาน์เตอร์ที่ตั้งไว้ ณ จุดต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน โดยเครื่องจะรับธนบัตรไทยชนิด 20, 50, 100, 500, และเหรียญ 10 บาทสำหรับธนบัตรชนิด 1,000 บาท เครื่องจะรับเฉพาะผู้ซื้อบัตร 3 - 4 ใบเท่านั้น กรณีชำระเกิน ราคาเงินจะทอนด้านล่างของเครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ

(4) ตรวจสอบตราหนังสือเดินทางโดยเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ผู้โดยสารจะต้องแสดงหนังสือเดินทาง บัตรที่นั่งและ ใบ ต.ม.6 ที่กรอกรายละเอียดแล้ว

(5) ตรวจสอบของต้องห้ามและของต้องกำกั้ออกนอกประเทศโดยเจ้าหน้าที่ศุลกากร หลังประทับตราหนังสือเดินทางแล้ว

(6) ตรวจสอบอาวุธวัตถุระเบิด โดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ทอท. จะตรวจสอบอาวุธ วัตถุระเบิดที่ผู้โดยสารอาจแอบพกพาติดตัว หรือซ่อนในกระเป๋าถือ ที่จะนำขึ้นเครื่องบินด้วย

(7) การตรวจสอบบัตรที่นั่งบนเครื่องบิน เจ้าหน้าที่ของสายการบินจะประจำที่ประตูทางออก (Boarding Gate) ทำหน้าที่ตรวจบัตรที่นั่งว่า ผู้โดยสารมาขึ้นเครื่องบินถูกต้องหรือไม่

เมื่อผู้โดยสารขึ้นเครื่องเป็นอันสิ้นสุดกระบวนการผู้โดยสารขาออก

2.2 วิธีการปฏิบัติสำหรับผู้โดยสารขาเข้า (เข้าประเทศ)

2.2.1 สิ่งสำหรับผู้โดยสารขาเข้าต้องเตรียม

- (1) หนังสือเดินทาง (Passport)
- (2) ใบ ต.ม. 6 (Disembarkation Card)
- (3) ใบแสดงรายการสิ่งของผู้โดยสารของกรมศุลกากร

(Passenger Declaration)

2.2.2 ขั้นตอนสำหรับผู้โดยสารขาเข้า

เมื่อลงจากเครื่องบินจะต้องผ่านขั้นตอนดังนี้

(1) ตรวจสอบตราหนังสือเดินทาง ณ บริเวณเคาน์เตอร์ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ชั้น 2 โดยแสดงหนังสือเดินทางและใบ ต.ม. 6

(2) รับกระเป๋าสัมภาระที่บริเวณชั้น 1 โดยขณะที่ผู้โดยสารรอรับการตรวจสอบหนังสือเดินทาง ผู้โดยสารจะสามารถทราบว่าตนจะรับกระเป๋าสัมภาระ ได้ที่สายพานหมายเลขใดจากแผ่นป้าย Baggage Information ในห้องพักผู้โดยสารขาเข้า

(3) ตรวจกระเป๋าสัมภาระ โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยผู้โดยสารต้องกรอกรายการในใบแสดงสิ่งของติดตัวผู้โดยสาร ก่อนนำกระเป๋าสัมภาระผ่านเจ้าหน้าที่ศุลกากร หากไม่มีของต้องเสียภาษีอากร ของต้องห้ามของต้องจำกัด ให้ยื่นแบบแสดงสิ่งของติดตัวแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรช่องเขียว (ไม่มีสิ่งของต้องสำแดง) หากมีสิ่งของต้องเสียภาษีอากร หรือไม่แน่ใจว่าของเหล่านั้นต้องเสียภาษีอากรหรือไม่ ให้ยื่นแบบสำแดงสิ่งของติดตัวแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรช่องแดง (มีสิ่งของต้องสำแดง) ถ้าลักลอบนำของที่ต้องเสียภาษีอากรผ่านทางช่องเขียว จะต้องถูกริบสิ่งของและอาจถูกปรับ 4 เท่าของราคาส่งของ รวมค่าภาษีอากร

2.3 ผู้โดยสารขาเข้า แบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

1. ผู้โดยสารลง (Arrival Passenger) คือผู้โดยสารที่มีจุดหมายปลายทางที่ประเทศไทย และจะพำนักอยู่ในประเทศไทยระยะหนึ่ง ผู้โดยสารจะต้องไปแสดงตัวพร้อมหนังสือเดินทาง (Passport) กับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

2. ผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง (Transfer Passenger) คือผู้โดยสารที่เดินทางมาจากเครื่องบินเครื่องหนึ่งเพื่อเปลี่ยนเครื่องอีกเครื่องหนึ่ง ผู้โดยสารเหล่านี้จะไปทำการ Check - in ใหม่ที่ Transfer Counter เพื่อรับบัตรที่นั่งใหม่ โดยที่ไม่ต้องผ่านการตรวจหนังสือเดินทาง ผู้โดยสารจะไปที่ห้องผู้โดยสารขาออกเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางต่อไป

3. ผู้โดยสารผ่าน (Transit Passenger) คือ ผู้โดยสารที่เดินทางมากับเครื่องบินเครื่องหนึ่งและแวะที่ท่าอากาศยานกรุงเทพเพียงชั่วคราว เพื่อเติมน้ำมันเชื้อเพลิง รับ - ส่งผู้โดยสาร ขนถ่าย - รับสินค้า แล้วเดินทางต่อไปยังจุดหมายปลายทางโดยเครื่องบินเครื่องเดียวกัน

1 เมษายน 2530		เที่ยวบินที่ FLIGHT NO.	
ลำดับที่ No.	TM. SY 89300	บัตรขาออก DEPARTURE CARD	คณ. 6 TM 6
ชื่อสกุล Family name	ชื่อตัว First name	ชื่อรอง Middle name	ชาย Male หญิง Female
หนังสือเดินทางเลขที่ Passport No.	ออกที่ Place of issue	เมื่อวันที่ Date of issue	
สัญชาติ Nationality			
ลายมือชื่อ Signature		บุคคลซึ่งเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักร Person Leaving the Kingdom	

คำเตือน
NOTICE

- โปรดเขียนตัวบรรจงและขีดเส้นใต้ชื่อสกุล
PLEASE WRITE IN BLOCK LETTERS AND UNDERLINE FAMILY NAME.
- ผู้โดยสารทุกคนจะต้องกรอกบัตรขาเข้า/ออก คนละหนึ่งฉบับ
ONE ARRIVAL CARD/DEPARTURE CARD MUST BE COMPLETED BY EVERY PASSENGER.
- กรุณาเก็บบัตรส่วนนี้ไว้ในเอกสารเดินทางของท่านและมอบให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเมื่อท่านเดินทางออก
PLEASE KEEP THIS PORTION OF THE FORM IN YOUR PASSPORT/TRAVELLING DOCUMENT AND PRESENT IT TO THE IMMIGRATION OFFICER ON YOUR DEPARTURE.
- กรณีเปลี่ยนแปลงที่พักที่กรอกข้อความในบัตรนี้ ต้องแจ้งต่อกองตรวจคนเข้าเมืองภายในสี่สิบสี่ชั่วโมง
IN CASE OF CHANGE OF ADDRESS FROM WHAT IS STATED IN THIS FORM MUST NOTIFY THE IMMIGRATION OFFICE WITHIN TWENTY FOUR HOURS.
- ต้องแจ้งที่พักอาศัยต่อกองตรวจคนเข้าเมืองเมื่ออยู่เกินเก้าสิบวัน และต่อไปต้องแจ้งทุก ๆ เก้าสิบวัน
MUST NOTIFY YOUR PLACE OF RESIDENCE TO THE IMMIGRATION OFFICE IF YOU STAY LONGER THAN NINETY DAYS AND ARE REQUIRED TO DO SO EVERY NINETY DAYS.
- บุคคลต่างชาตินำเข้าในประเทศไทย และมีเงินได้ หรือบุคคลต่างชาตินำเข้าในประเทศไทยเกินเก้าสิบวัน ไม่ว่าจะมิเงินได้หรือไม่ก็ตาม ต้องมีใบผ่านภาษีอากรจากกรมสรรพากรเมื่อจะเดินทางออกจากประเทศไทย ถ้าไม่มีจะไมอนุญาตให้เดินทางออก
ALIEN ENTERING THAILAND AND HAVING INCOME OR ALIEN STAYING OVER NINETY DAYS IN THAILAND WITHOUT INCOME MUST POSSESS A TAX CLEARANCE CERTIFICATE FROM THE REVENUE DEPARTMENT BEFORE LEAVING THAILAND. IF NOT, WILL NOT BE PERMITTED TO LEAVE

ส่วนเจ้าหน้าที่
FOR OFFICIAL USE

- ตั้งแต่วันที่ เดือน พ.ศ. ถึงวันที่ เดือน พ.ศ.
 - ใบผ่านภาษีหมวดที่ เล่มที่ เลขที่
- ออกให้ที่ วันที่ เดือน พ.ศ.

รายการของบุคคลซึ่งเดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร DETAILS OF PERSON ENTERING OR LEAVING THE KINGDOM			คณ. 6 TM 6
ลำดับที่ No.	TM. SY 89300	บัตรขาเข้า ARRIVAL CARD	
ชื่อสกุล Family name	ชื่อตัว First name	ชื่อรอง Middle name	ชาย Male หญิง Female
วัน เดือน ปีเกิด Date of birth		สถานที่เกิด Place of birth	
สัญชาติ Nationality		อาชีพ Occupation	
หนังสือเดินทางเลขที่ Passport No.		ออกที่ Place of issue	เมื่อวันที่ Date of issue
ตราวีซ่า Visa No.		ออกที่ Place of issue	เมื่อวันที่ Date of issue
เดินทางมาจาก From	<input type="checkbox"/> โดยทางรถไฟ By rail <input type="checkbox"/> โดยทางรถยนต์ By road <input type="checkbox"/> โดยทางเรือ By ship	โดยทางอากาศ By air เที่ยวบินที่ Flight No.	
เดินทางมาประเทศไทยครั้งแรก First trip to Thailand	เดินทางมาเป็นคณะท่องเที่ยว Traveling on group tour	ระยะเวลาพำนัก Length of stay	
<input type="checkbox"/> ใช่ Yes <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ No	<input type="checkbox"/> ใช่ Yes <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ No	วัน Day (st)	
ความประสงค์ในการมา Purpose of visit			
<input type="checkbox"/> ท่องเที่ยว Tourist		<input type="checkbox"/> การประชุม Convention	
<input type="checkbox"/> ราชการ Official		<input type="checkbox"/> จุดประสงค์อื่น ๆ Others	
<input type="checkbox"/> ธุรกิจ Business		(โปรดระบุ) (Please specify)	
ผ่านไปยัง Transit to			
ที่อยู่ปัจจุบัน Country of residence		ที่อยู่ในประเทศไทย Address in Thailand	
City/State	Country		
ลายมือชื่อ Signature		บุคคลซึ่งเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร Person entering the Kingdom	

สำหรับเจ้าหน้าที่
FOR OFFICIAL USE

อนุญาตให้อยู่ตามสิทธิเดิม

คำเตือน

ผู้โดยสารที่นำของเข้าจากต่างประเทศมูลค่ารวมเกิน 5,000 บาทหรือคนและของสัตว์รวมมูลค่าเกิน 5,000 บาท จะต้องยื่นคำแถลงรายการของที่ได้รับนำเข้ามาจากต่างประเทศ และของมีค่าอันมีค่าเกินกว่า 5,000 บาท จะต้องยื่นคำแถลงรายการของที่ได้รับนำเข้ามาจากต่างประเทศหรือสัตว์มีค่า

WARNING

Declaration of goods acquired abroad is required if their combined value exceeds Baht 5,000 per person. Declared items include : animals, wildlife, plants, firearms, ammunition, explosives, wireless transmitters and receivers, telecommunications equipment, drugs, psychotropic substances, Buddha images, antiques and other prohibited or restricted items.

Failure to declare all such items may result in a fine or imprisonment, or both.

รายการสิ่งของที่สำแดง LIST OF DECLARED GOODS

รายละเอียดของ Description of Goods	ราคา Value	เฉพาะเจ้าหน้าที่ Official Use Only
ยอดรวม TOTAL		
เลขที่ใบเสร็จ Receipt No.	วันที่ Date	นายตรวจ Inspector

แบบที่ 211
Form No.211

WELCOME TO THAILAND

กรมศุลกากร THE CUSTOMS DEPARTMENT

การสำแดงรายการสิ่งของผู้โดยสาร PASSENGER DECLARATION

ตัวบรรจง (BLOCK LETTERS)

ชื่อสกุล Family name:

ชื่อตัว Given name (S):

หนังสือเดินทางเลขที่ Passport No.:

สัญชาติ Nationality:

อาชีพ Occupation:

เที่ยวบิน Flight No.: มาจาก From

หากมีของต้องอากร ของต้องห้าม ของต้องกำกวม ต้องกาเครื่องหมาย ในช่อง "มีของต้องสำแดง" และให้เข้าช่องแดง
If you have any dutiable, prohibited or restricted goods, check "GOODS TO DECLARE" and proceed to the Red Channel.

หากไม่แน่ใจ If you are not sure ให้กา check ไม่มีของต้องสำแดง
GOODS TO DECLARE NOTHING TO DECLARE

โปรดกรอกรายละเอียดของที่สำแดงด้านหลัง
Please list goods to declare on the reverse side.

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความที่สำแดงไว้ในใบสำแดงนี้ครบถ้วนและเป็นความจริง
I certify that the information given on this declaration is true and correct.
การสำแดงนี้ ได้กระทำแทนผู้โดยสารในครอบครัวเดียวกันอีก คน
This declaration is also made in respect of passenger (S) in the same family.

ลงชื่อ Signature:

วันเดินทางมาถึง Arrival date: / /
วัน / เดือน / ปี Day / Month / Year

หากมีข้อสงสัยโปรดสอบถามเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ช่องแดง
If you have any questions, please ask a Customs officer at the Red Channel.

แบบสำแดงรายการสิ่งของผู้โดยสาร (แบบที่ 211)

3. สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นส่วนราชการระดับกองบัญชาการ สังกัดกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญากฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับความผิดทางอาญา

(2) อำนวยการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานตรวจคนเข้าเมืองและการทะเบียนคนต่างด้าว

(3) ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจะมีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแล การเข้า - ออกราชอาณาจักร ซึ่งจะต้องผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมือง ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองในเขตท่าอากาศยาน และด่านตรวจคนเข้าเมืองอื่น ๆ ด้วยการตรวจหนังสือเดินทาง (Passpost) หรือเอกสารที่ใช้แทนหนังสือเดินทาง รวมทั้งการตรวจลงตรา (Visa) ให้กับคนต่างด้าวหรือชาวต่างชาติ และปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522

4. กรมศุลกากร

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานของรัฐสังกัดกระทรวงการคลัง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับภาษีอากร ดังนี้

(1) จัดเก็บอากรขาเข้า และขาออก

(2) ป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากร และการหลีกเลี่ยงข้อห้ามและจำกัด

(3) ควบคุมของที่นำเข้าและส่งออก

(4) เสนอนโยบายจัดเก็บภาษีอากร ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศ

(5) รวบรวมและเผยแพร่สถิติของนำเข้าและส่งออกของประเทศ สถิติรายได้ภาษีอากร และสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(6) ติดต่อและประสานงานกับศุลกากรต่างประเทศ และองค์การระหว่างประเทศ เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนข่าวสารวิชาการและความร่วมมือในด้านการป้องกันและปราบปราม

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จะมีหน่วยงานหรือสำนักงานศุลกากร ณ จุดเข้า - ออกประเทศ เช่น ท่าอากาศยาน หรือด่านเข้า - ออก เช่นเดียวกับการตรวจคนเข้าเมือง โดยทำหน้าที่ควบคุมดูแลผู้เดินทางเข้า - ออกประเทศ ให้ปฏิบัติตามระเบียบพิธีการศุลกากร

5. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นส่วนราชการในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางกรมตำรวจ จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2534 มีนโยบายหลักที่สำคัญดังนี้

(1) สร้างภาพพจน์และชื่อเสียงของตำรวจท่องเที่ยวให้เป็นที่ยอมรับเชื่อถือ และเกิดความศรัทธาของนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ตลอดจนประชาชนทั่วไป

(2) สร้างความเข้าใจอันดีในกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว ให้ตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติด้านการท่องเที่ยว และให้เกิดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม

(3) สร้างสำนึกความสามัคคีในหมู่คณะ ผนึกกำลังตำรวจท่องเที่ยวให้ร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติหน้าที่ราชการไปในทิศทางที่ถูกต้องโดยมีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในการให้บริการอำนวยความสะดวกและให้การดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเสมือนญาติมิตร

(4) ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศให้มีการท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น โดยประสานความร่วมมือต่อภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อป้องกันและกำจัดการกระทำที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวโดยมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีรูปแบบที่ทันสมัยอยู่เสมอ

(5) สนับสนุนและพัฒนาการบริหารงานในหน่วยงาน ให้บุคลากรมีการศึกษามีความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการครองคน และครองงาน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ปัจจุบันกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีหน่วยงานกระจายอยู่ทั่วภูมิภาคของประเทศ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (สำนักงานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ท่าอากาศยานกรุงเทพ) ออยุธยา พัทยา (ชลบุรี) กาญจนบุรี นครราชสีมา อุบลราชธานี ขอนแก่น เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน พิษณุโลก นครสวรรค์ เกาะสมุย (สุราษฎร์ธานี) ภูเก็ต หาดใหญ่ (สงขลา)

5.1 ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (Tourist Service Center)

เนื่องในปี 2541 - 2542 รัฐบาลได้กำหนดให้เป็นปีส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย (Amazing Thailand 1998 - 1999) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ร่วมกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จึงจัดตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (Tourist Service Center) ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ ที่แห่งเดียว (one Stop Service) โดยมีบริการทางโทรศัพท์หมายเลขด่วน 1155 (โทรเบอร์เดียวเที่ยวทั่วไทย) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือและบริการนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยในมาตรฐานเดียวกัน เพื่อยกระดับการบริการให้สู่สากล และสร้างความเชื่อมั่นในการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย

ภาระหน้าที่ของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและบริการนักท่องเที่ยวในลักษณะเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีมาตรฐานเดียวกัน และมีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทุกจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว โดยมีภารกิจ ดังนี้

(1) รับเรื่องร้องเรียนเร่งด่วนจากนักท่องเที่ยว ในกรณีเกิดปัญหาและอุปสรรคในการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขโดยทันที ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แนวทาง คือ

- รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลขด่วน กรณีนักท่องเที่ยวเกิดความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินหรือความไม่สะดวกต่าง ๆ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวต้องจัดส่ง เจ้าหน้าที่ยื่นที่ตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจพื้นที่ที่ใกล้ที่เกิดเหตุที่สุด เข้าช่วยเหลือโดยทันที หรือประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหา และติดตามผลการดำเนินการ

- รับร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือนักท่องเที่ยวมาแจ้งเอง เกี่ยวกับความไม่สะดวก ความไม่ปลอดภัยและการถูกเอารัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ เช่น ถูกหลอกลวงซื้ออัญมณี การโกงราคาค่าบริการ เป็นต้น

- รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีหน้าที่ประสานงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไข

(2) ดำเนินการด้านการบริการของตำรวจในลักษณะครบวงจร ทั้งการรับแจ้งความ การสอบสวน รวมทั้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วกรณีนักท่องเที่ยวเกิดปัญหา

(3) ดำเนินการด้านบริการข้อมูล ข่าวสารทางการท่องเที่ยว

(4) จัดทำสถิติ ข้อมูล ที่แจ้งเข้ามายังศูนย์ทุกด้าน เพื่อใช้ประโยชน์ในการอำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

6. สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว : Association of Thai Travel Agents (ATTA.)

สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2511 จากการรวมตัวของบริษัทนำเที่ยว มีวัตถุประสงค์ดังนี้

(1) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบวิสาหกิจการท่องเที่ยว

(2) ทำการวิจัยเกี่ยวกับวิสาหกิจ แลกเปลี่ยนและเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการตลอดจนข่าวสารอันเกี่ยวกับวิสาหกิจการท่องเที่ยว

(3) เพื่อคุ้มครองและส่งเสริมผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิก ตลอดจนประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างสมาชิกกับบุคคลภายนอก

(4) เพื่อสนับสนุนและร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และรัฐบาล ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อประโยชน์ของประเทศไทย

(5) เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนมีความปรารถนาที่จะท่องเที่ยว

(6) ทำความตกลงหรือวางระเบียบให้สมาชิกปฏิบัติ หรือดเว้นการปฏิบัติ เพื่อให้การประกอบวิสาหกิจการท่องเที่ยวได้ดำเนินไปโดยมีประสิทธิภาพ เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน

(7) เพื่อส่งเสริมการแข่งขันในการประกอบวิสาหกิจการท่องเที่ยว โดยไม่ผิดกฎหมาย ความสงบเรียบร้อย ศีลธรรมอันดีของประชาชน และมารยาททางการค้า

(8) เพื่อแก้ไขอุปสรรคขัดข้องต่าง ๆ รวมทั้งการเจรจาทำความตกลงกับบุคคลภายนอก เพื่อประโยชน์ร่วมกันในการประกอบวิสาหกิจการท่องเที่ยว

(9) ส่งเสริมบริการท่องเที่ยวของสมาชิกให้เข้ามาตรฐานและปรับปรุงการท่องเที่ยวให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

(10) ไม่ดำเนินการในทางการค้า หรือการเมืองอย่างใดทั้งสิ้น

นโยบายหลักของ ATTA

(1) รมรงค์ให้ชาวไทยเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งในสถานศึกษาทุกระดับ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีและความเป็นเจ้าบ้านที่ดี

(2) รมรงค์ให้มีการกำหนดแผนการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างจริงจังในทุกจังหวัด

(3) ฝึกอบรมและให้ความรู้แก่สมาชิกเพื่อยกระดับและเพิ่มศักยภาพในการบริหารธุรกิจการเดินทาง

(4) จัดทำกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การประชุมปฏิบัติการ ฯลฯ

(5) ประสานงานระหว่างภาครัฐบาลกับภาคเอกชนในการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ATTA จัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการประจำอยู่ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อทำหน้าที่รับนักท่องเที่ยวที่ผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองมาส่งให้แก่มัคคุเทศก์ของบริษัทนำเที่ยวที่เป็นสมาชิก โดยมีเคาน์เตอร์ให้บริการอยู่บริเวณห้องโถงผู้โดยสารขาออกอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ

7. สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย (ส.ม.อ.) : Professional Guide Association Thailand (P.G.A.)

สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2518 จากการรวมตัวของบรรดาผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์ มีวัตถุประสงค์หลักของการก่อตั้งสมาชิกสมาคม ดังนี้

(1) ค้ำครองสิทธิและผลประโยชน์อันชอบธรรมของมัคคุเทศก์

- (2) ยกกระดับมาตรฐานและส่งเสริมวิสาหกิจฐานแห่งอาชีพมัคคุเทศก์
- (3) ป้องกันและเผยแพร่ชื่อเสียง เกียรติคุณแห่งอาชีพมัคคุเทศก์
- (4) สนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวและเผยแพร่ข่าวสาร
- (5) จัดสวัสดิการระหว่างสมาชิก
- (6) ส่งเสริมสามัคคีธรรมและภราดรภาพ
- (7) บำเพ็ญสาธารณประโยชน์
- (8) ส่งเสริมการศึกษาและบันเทิงทั้งนี้ไม่เกี่ยวกับการเมือง
