



ข้อมูลสถิติการรับมือต่อเหตุต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

(ปี 2563 - 2565)

เหตุที่เกิด	ปี	เดือน												รวม
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
ความไม่เข้าใจทางภาษา (ล่ามแปลภาษา)	2563	✓✓✓✓	✓											5 ครั้ง/ปี
		<ul style="list-style-type: none"> - ล่ามแปลภาษาด้านข้อมูลการเดินทาง จำนวน 2 ครั้ง - ล่ามแปลภาษาด้านการรักษาพยาบาล จำนวน 3 ครั้ง 												
	2564													-
	2565		✓✓							✓			✓	4 ครั้ง/ปี
		<ul style="list-style-type: none"> - ล่ามแปลภาษาด้านกฎหมาย จำนวน 2 ครั้ง - ล่ามแปลภาษาด้านข้อมูลการเดินทาง จำนวน 1 ครั้ง - ล่ามแปลภาษาด้านการรักษาพยาบาล จำนวน 1 ครั้ง 												
นักท่องเที่ยวเสียชีวิต	2563													-
	2564							✓						1 ครั้ง/ปี
	2565													-
พลาดเที่ยวรถ	2563													-
	2564													-
	2565			✓	✓									2 ครั้ง/ปี
โรคประจำตัว (อำนวยความสะดวกในการเข้ารับการรักษา)	2563													-
	2564					✓								1 ครั้ง/ปี
	2565													-
สอบถามข้อมูลอื่นๆ	2563				✓									1 ครั้ง/ปี
	2564											✓		1 ครั้ง/ปี
	2565													-

**ข้อมูลอ้างอิงจากศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย (ศชท.สท) ภายในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

**รายละเอียดการรับมือต่อเหตุต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย
(ปี 2563 – 2565)**

ลำดับที่	รายการ	วันที่ / สถานที่	ข้อมูลนักท่องเที่ยว ที่ขอความช่วยเหลือ
1.	ให้ความช่วยเหลือในการประสาน/สอบถาม แหล่งท่องเที่ยวและเป็นล่ามแปลภาษาให้กับ นักท่องเที่ยวกรณี นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางไปแหล่ง ท่องเที่ยวในอำเภอศรีสัชนาลัย	วันที่ 16 มกราคม 2563 ณ ศูนย์ช่วยเหลือฯ อุทยานประวัติศาสตร์ สุโขทัย	นักท่องเที่ยว ชาย-หญิง/ ชาวฝรั่งเศส จำนวน 2 ราย
2.	ให้ความช่วยเหลือ กรณีเป็นล่ามแปลภาษาระหว่าง พนักงานขายบัตรกับนักท่องเที่ยว กรณี นักท่องเที่ยวขอ คำแนะนำในการซื้อตั๋วเพื่อเดินทางไปยังอำเภอ ทุ่งเสลี่ยม	วันที่ 19 มกราคม 2563 ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร เฉลิมพระเกียรติจังหวัด สุโขทัย	นักท่องเที่ยว ชาย/ชาวฝรั่งเศส จำนวน 3 ราย
3.	ให้ความช่วยเหลือ กรณีเป็นล่ามแปลภาษาระหว่าง เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาทำการ รักษาด้วยอาการแผลติดเชื้อ	วันที่ 20 มกราคม 2563 ณ โรงพยาบาลสุโขทัย	นักท่องเที่ยว ชาย/ชาวสเปน จำนวน 1 ราย
4.	ให้ความช่วยเหลือ กรณีเป็นล่ามแปลภาษาระหว่าง เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาทำการ รักษา ด้วยอาการด้วยอาการหน้ามืด และมีอาการ อาเจียนร่วม	วันที่ 23 มกราคม 2563 ณ โรงพยาบาลสุโขทัย	นักท่องเที่ยวชาย ชาวอังกฤษ จำนวน 1 ราย
5	ให้ความช่วยเหลือ กรณีเป็นล่ามแปลภาษาระหว่าง นักท่องเที่ยวชาวอังกฤษ กับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ที่มา ทำการรักษา	วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563 ณ โรงพยาบาลสุโขทัย	นักท่องเที่ยวชาย ชาวฝรั่งเศส จำนวน 1 ราย
6	ให้ความช่วยเหลือ กรณี นักท่องเที่ยว ประสงค์จะเดินทางกลับประเทศ ฝรั่งเศส แต่ทางนักท่องเที่ยว ไม่สามารถหารถเพื่อที่จะ เดินทางไปยังสนามบินสุวรรณภูมิได้	วันที่ 7 เมษายน 2563 โรงแรมชินวัฒน์จังหวัด สุโขทัย	นักท่องเที่ยวชาย ชาวฝรั่งเศส จำนวน 1 ราย
7.	ให้ความช่วยเหลือ กรณี นักท่องเที่ยวเข้ารับ การรักษาด้วยอาการ ประจำตัว	วันที่ 21 พฤษภาคม ณ โรงพยาบาลสุโขทัย	นักท่องเที่ยวชาย ชาวญี่ปุ่น จำนวน 1 ราย
8.	ให้ความช่วยเหลือ กรณี มีชาวต่างชาติอนเสียชีวิต ภายในบ้านเช่า บริเวณหลังวัดตระพังทอง ตำบลเมือง	วันที่ 9 กรกฎาคม 2564 ณ โรงแรมที่พักในตำบล เมืองเก่า	นักท่องเที่ยวชาย/ ชาวเยอรมัน จำนวน 1 ราย

	เก่า อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ในการติดต่อ และ ประสาน		
9.	ให้ความช่วยเหลือ กรณี นักท่องเที่ยวชายชาวอเมริกัน เดินอยู่บริเวณโรงเรียนบ้านขวาง ไม่ทราบว่า ต้องการไปที่ใด	วันที่ 24 ธันวาคม 2564 ณ โรงแรมที่พักในตำบล เมืองเก่า	นักท่องเที่ยวชาย/ ชาวอเมริกัน จำนวน 1 ราย
10.	ให้ความช่วยเหลือ สล่าแปลภาษา กรณีชายต่างชาติ เข้าเมืองผิดกฎหมาย เนื่องจากมีชายต่างชาติเข้าเมืองผิด กฎหมาย	วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2565 ณ สถานีตำรวจอำเภอ เมืองสุโขทัยธานี และ สำนักงานตรวจคนเข้า เมืองจังหวัดสุโขทัย	นักท่องเที่ยวชาย/ ชาวมาเลเซีย จำนวน 1 ราย
11.	ให้ความช่วยเหลือ กรณีเป็นล่ามแปลภาษาระหว่าง นักท่องเที่ยว ในการยื่นคำร้องต่อศาลจังหวัดสุโขทัย กรณีให้สิทธิ์เลี้ยงดูบุตร	วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2565 ณ ศาลจังหวัดสุโขทัย	นักท่องเที่ยวชาย/ ชาวอเมริกัน จำนวน 1 ราย
12.	ให้ความช่วยเหลือ กรณีนักท่องเที่ยวจองตั๋วโดยสารไว้ ขัดข้องไม่สามารถเดินทางได้ตามเวลาที่จองไว้	วันที่ 15 มีนาคม 2565 ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร เฉลิมพระเกียรติจังหวัด สุโขทัย	นักท่องเที่ยวหญิง/ ชาวอังกฤษ จำนวน 1 ราย
13.	ให้ความช่วยเหลือ กรณีนักท่องเที่ยวจองตั๋วโดยสารไว้ ขัดข้องไม่สามารถเดินทางได้ ตามเวลาที่จองไว้	วันที่ 15 เมษายน 2565 ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร เฉลิมพระเกียรติจังหวัด สุโขทัย	นักท่องเที่ยวหญิง/ ชาวอังกฤษ จำนวน 1 ราย
14.	ให้ความช่วยเหลือ กรณีเป็นล่ามแปลภาษาระหว่าง นักท่องเที่ยวกับพนักงานขายตั๋ว	วันที่ 26 กันยายน 2565 ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร เฉลิมพระเกียรติจังหวัด สุโขทัย	นักท่องเที่ยวหญิง/ ชาวฝรั่งเศส จำนวน 1 ราย
15.	ให้ความช่วยเหลือ กรณีเป็นล่ามแปลภาษาระหว่าง นักท่องเที่ยวกับโรงพยาบาล ที่ประสบอุบัติเหตุ บริเวณ วัดตะพานหิน อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย	วันที่ 8 ธันวาคม 2565 ณ โรงพยาบาลสุโขทัย	นักท่องเที่ยวหญิง/ ชาวฝรั่งเศส จำนวน 1 ราย

แนวทางการให้ความช่วยเหลือและการแก้ปัญหาศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย (ศชท.สท)

เหตุ	แนวทางการดำเนินงาน	
1. อุบัติเหตุทางถนน	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ภูภัย ตำรวจท่องเที่ยว - ประสานบริษัทประกันภัยของคูร์ณีนักท่องเที่ยว - เจรจาไกล่เกลี่ย ระหว่างคูร์ณีกับนักท่องเที่ยว - เป็นล่ามแปลระหว่างนักท่องเที่ยว กับคูร์ณี และเจ้าหน้าที่ตำรวจ 	
2. ติดตามของสูญหาย	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องจากหน่วยงานต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่สถานีขนส่งผู้โดยสารฯ/ตำรวจท่องเที่ยว/ผู้ประกอบการโรงแรมที่พัก - ติดต่อประสานงานเพื่อดำเนินการในการติดตามสิ่งของที่สูญหาย - อำนวยความสะดวก/เป็นล่ามแปล ในการลงบันทึกประจำวันที่สถานีตำรวจ 	
3. ขอความช่วยเหลือล่ามแปลอื่น ๆ และเจรจาไกล่เกลี่ย	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นล่ามแปลระหว่างนักท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ตำรวจในการลงบันทึกประจำวัน - เป็นล่ามแปลระหว่างนักท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล / สายการบิน / พนักงานของรัฐ - อำนวยความสะดวกเป็นล่ามแปลระหว่างนักท่องเที่ยว กับตำรวจตรวจคนเข้าเมือง/ตำรวจท่องเที่ยว - เจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างนักท่องเที่ยว และคูร์ณี เพื่อหาข้อตกลงและข้อสรุป เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ 	

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

1. กรณีเกิดเหตุกับนักท่องเที่ยว ในบางประเทศ และบางกรณีต้องใช้เวลาในการประสานญาติซึ่งทำให้การดำเนินการขั้นตอนต่าง ๆ ล่าช้า และหยุดชะงัก
2. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่มีใบอนุญาตใบขับขี่รถจักรยานยนต์ รถยนต์ ที่รับรองในประเทศไทย และนักท่องเที่ยวบางส่วนไม่มีใบอนุญาตขับขี่
3. นักท่องเที่ยวบางส่วนไม่เข้าใจสัญลักษณ์ หรือป้ายเตือน
4. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ได้ทำประกันอุบัติเหตุทางถนน เมื่อเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศไทย
5. กรณีของหาย / ถูกลักขโมย/ชิงทรัพย์ บางครั้งไม่สามารถติดตามสิ่งของหรือทรัพย์สิน กลับคืนให้แก่นักท่องเที่ยวได้ และบางกรณีนักท่องเที่ยวอาจจะแจ้งความเท็จเพื่อเอาเอกสารบันทึกประจำวันไปใช้เบิกประกันการท่องเที่ยว ซึ่งทางตำรวจไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้
6. บางกรณีไม่สามารถติดต่อหรือหาผู้รับผิดชอบกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ เช่นนักท่องเที่ยวจองหัวไว้กับเว็บไซต์ ซึ่งไม่มีความน่าเชื่อถือเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงไม่มีผู้เดินทางมารับหรือประสานงาน

ข้อเสนอแนะ/การขอรับการสนับสนุน

1. มีคฤเทศก์ ควรตรวจสอบข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เช่น โรคประจำตัว และให้การดูแลนักท่องเที่ยวเป็นพิเศษ
2. ด้านตรวจคนเข้าเมืองควรมีหลักเกณฑ์การพิจารณา นักท่องเที่ยวที่เป็นผู้สูงอายุ และมีโรคประจำตัวไม่ควรให้เดินทางเพียงลำพัง และควรมีการทำประกันสุขภาพก่อนการเดินทาง
3. ควรมีมาตรการลงโทษอย่างจริงจังกับบริษัทที่ทำการหลอกลวงนักท่องเที่ยว
4. สถานทูตควรมีเบอร์ฉุกเฉินที่สามารถประสานงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง หากเกิดเหตุการณ์เร่งด่วนสามารถประสานงานได้ทันที
5. รถนำเที่ยว รถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ส่วนบุคคล ที่อนุญาตให้เดินทางผ่านด่านตรวจคนเข้าเมือง ทางด่านควรมีมาตรการให้นักท่องเที่ยวทำประกันอุบัติเหตุ และตรวจเช็คการทำประกัน