

คู่มือปฏิบัติ

การบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวในทุกมิติ
สำหรับผู้ประกอบการ



กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



คู่มือปฏิบัติ

การบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวในทุกมิติ
สำหรับผู้ประกอบการ

1. สถานพักแรม



- เหตุความเสี่ยง
- ทัศนียภาพ
 - อาชญากรรม
 - ภาวะฉุกเฉินด้านสุขภาพของนักท่องเที่ยว

ร้านอาหาร เครื่องดื่ม

- เหตุความเสี่ยง
- อาหารเป็นพิษ
 - แพ้อาหารรุนแรงเฉียบพลัน



3. บริการรถโดยสารสาธารณะ

(รถบัส รถแท็กซี่ จักรยานยนต์รับจ้าง สองแถว ฯลฯ)



- เหตุความเสี่ยง
- อุบัติเหตุทางถนน
 - ราคาและค่าบริการที่เป็นธรรม

บริการรถเช่าขับ

(รถยนต์ จักรยานยนต์ จักรยาน)

- เหตุความเสี่ยง
- อุบัติเหตุที่เกิดจากผู้เช่ายานพาหนะ
 - ราคาและค่าบริการที่เป็นธรรม



5. บริการเรือโดยสารนำเที่ยว

- เหตุความเสี่ยง
- อุบัติเหตุทางน้ำ



คู่มือปฏิบัติ

การบริหารจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวในทุกมิติ
สำหรับผู้ประกอบการ



6.

กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (Adventure Tourism)

เหตุความเสี่ยง

- อุบัติเหตุจากการทำกิจกรรมผจญภัย

กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงดนตรี (Music Tourism)

เหตุความเสี่ยง

- การเบียดเสียดของฝูงชน
(Crowd Crush)



7.



8.

กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport Tourism)

เหตุความเสี่ยง

- ภาวะฉุกเฉินด้านสุขภาพของผู้เข้าแข่งขัน
หรือผู้ชม เช่น ภาวะฮีทสโตรก
- การจลาจลของฝูงชนในกิจกรรมแข่งขันกีฬา

นวดและสปา

เหตุความเสี่ยง

- ภาวะฉุกเฉินด้านสุขภาพ
ของนักท่องเที่ยว



9.

10.

สถานบันเทิง

เหตุความเสี่ยง

- อัคคีภัย
- อาชญากรรม เช่น การกระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติด
การทะเลาะวิวาท





1. สถานพักแรม

ข้อแนะนำในการปฏิบัติ (Do's)



อาชญากรรม เช่น การลักทรัพย์ การทำร้ายร่างกาย ที่เกิดกับนักท่องเที่ยว

- จัดระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง
- พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบรักษาความปลอดภัย เช่น แสงสว่างทั่วถึง ระบบเคียวการ์ด กล้องวงจรปิดที่ครอบคลุมทุกพื้นที่
- ฝึกอบรมให้พนักงานมีทักษะในการระแวดระวังภัย หมั่นสังเกตคนแปลกหน้าที่ปะปนเข้ามา

อัคคีภัย



- วิเคราะห์หาจุดที่เสี่ยง และสาเหตุที่จะทำให้เกิดอัคคีภัย โดยการระดมความคิดเห็นจากพนักงาน และปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ
- ป้องกันและแก้ไขจุดที่เสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัย
- จัดทำแผนฉุกเฉิน (Emergency plan) กรณีเกิดอัคคีภัย
- จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นหากเกิดอัคคีภัย เช่น สัญญาณเตือน อุปกรณ์ตรวจจับเพลิงไหม้ และอุปกรณ์ดับเพลิงต่าง ๆ และหมั่นตรวจสอบให้พร้อมใช้งาน
- จัดทำเส้นทางอพยพเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ มีป้ายและเครื่องหมายต่าง ๆ ติดไว้ให้เห็นได้อย่างชัดเจน ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ
- อบรมและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟตามกฎหมาย เพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถปฏิบัติได้ทันที
- มีหมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานดับเพลิงในท้องถิ่น หรือท้องที่ใกล้เคียงสำรองไว้เสมอ
- ตรวจสอบบันไดหนีไฟ ไม่ให้ล็อก
- ทำประกันภัยอาคารที่ครอบคลุมเหตุความเสี่ยงต่าง ๆ

กรณีเหตุฉุกเฉินไฟไหม้

เหตุเพลิงไหม้-ดับเพลิง โทร 199
การไฟฟ้านครหลวง โทร 1130
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โทร 1129

กรณีเหตุอาชญากรรม

เหตุด่วนเหตุร้าย โทร 191
ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155
กองปราบปราม โทร 1195
เหตุโจรกรรมรถ โทร 1192

ภาวะฉุกเฉินด้านสุขภาพของนักท่องเที่ยว



- ฝึกอบรมพนักงานในการเผชิญเหตุ ไม่ตื่นตระหนก และมีความรู้พื้นฐานในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- ติดตั้งอุปกรณ์กู้ชีพ เช่น เครื่องกระตุกไฟฟ้าหัวใจอัตโนมัติ (AED) บริเวณสถานที่พัก
- มีอุปกรณ์สำหรับปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- มีหมายเลขฉุกเฉินหน่วยกู้ชีพ สถานพยาบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ
- รับส่งต่อไปยังสถานพยาบาลที่ใกล้โดยเร็วที่สุด

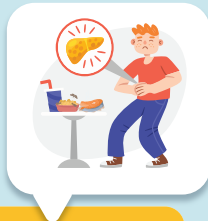
กรณีนักท่องเที่ยวมีภาวะฉุกเฉินด้านสุขภาพ

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร 1669
หน่วยแพทย์กู้ชีพ วัชรพยาบาล โทร 1554



2. ร้านอาหาร เครื่องดื่ม

ข้อแนะนำในการปฏิบัติ (Do's)



อาหารเป็นพิษ

- รักษาความสะอาด ทั้งอุปกรณ์ วัตถุดิบ และสถานที่จัดเก็บอาหาร
- แยกอาหารปรุงสุกออกจากอาหารสด เก็บในภาชนะที่ปิดสนิท
- ปรุงอาหารให้สุกทั่วถึง ใช้ความร้อนที่เหมาะสม
- เก็บอาหารในอุณหภูมิที่เหมาะสม
- ใช้น้ำและวัตถุดิบที่ปลอดภัย
- ซื้อวัตถุดิบจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ ใช้เครื่องปรุงรสและประกอบอาหารที่ได้มาตรฐาน อย.

แพ้อาหารรุนแรงเฉียบพลัน

- ติดป้ายหรือแจ้งเตือนให้นักท่องเที่ยวตระหนักว่ามีส่วนผสมของอาหารที่อาจแพ้ได้
- มีเช็กลิสต์แบบกายเมนูอาหารเพื่อสอบถามทุกครั้งว่าลูกค้าแพ้อาหารประเภทใดบ้าง
- ติดตั้งอุปกรณ์กู้ชีพ เช่น เครื่องกระตุกไฟฟ้าหัวใจอัตโนมัติ (AED) ในสถานประกอบการ

ส่วนผสมของอาหารที่คนส่วนใหญ่แพ้



ไข่ ปลา นม ถั่วเหลือง ถั่วลิสง แป้งสาลีและกลูเติน



สัตว์น้ำเปลือกแข็ง เช่น กุ้ง ปู หอย หมึก ฯลฯ



ถั่วตระกูล Tree Nuts เช่น อัลมอนด์ วอลนัท มะม่วงหิมพานต์ แมคคาเดเมีย พิสตาชิโอ ฯลฯ



ผักและผลไม้ กัญชา เป็นต้น

10 เมนู เสี่ยง

อาหารเป็นพิษ

จ่อม/ก๋วยเตี๋ยว/ลาบดิบ



อาหารทะเล



อาหารประเภทยำ



ข้าวผัด / ข้าวผัดโรยเนื้อปู



อาหารหรือขนมที่มีส่วนประกอบของกะทิ



ขนมจีน



ข้าวมันไก่



ส้มตำ



สลัดผัก



น้ำแข็งที่ไม่สะอาด

ขอรับคำแนะนำด้านสุขอนามัย

กรมอนามัย โทร 1478
กรมควบคุมโรค โทร 1422
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) โทร 1556

วิธีสังเกตอาการแพ้อาหารรุนแรงเฉียบพลัน มีอาการตาบวม ปากบวม ผื่นลมพิษ หลอดลมตีบ ไอ แน่นหน้าอก หายใจไม่ออก ปวดท้อง อาเจียน ปวดท้อง หรือท้องเสีย

หากมีอาการดังกล่าวต้องรีบส่งสถานพยาบาลโดยเร็วที่สุด



พบนักท่องเที่ยวแพ้อาหารรุนแรงเฉียบพลัน

สถาบันการแพทย์จุฬาลงกรณ์แห่งชาติ โทร 1669
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สอบถามสถานพยาบาลเอกชน) โทร 1426





3. บริการรถโดยสารสาธารณะ

ข้อแนะนำในการปฏิบัติ (Do's)



อุบัติเหตุทางถนน

- เช็กความพร้อมของสภาพรถ ล้อรถ เบรก เครื่องยนต์ก่อนให้บริการทุกครั้ง
- ตรวจสอบเส้นทาง สภาพแวดล้อม เช่น สภาพอากาศ จุดเสี่ยงอุบัติเหตุ ก่อนให้บริการทุกครั้ง
- - ไม่ขับซัดชนะมีนเมา หรือง่วง
 - ไม่ใช้โทรศัพท์ขณะขับรถ
 - ไม่ประมาท ไม่ขับรถเร็วเกินกำหนด
 - ไม่เสพยาเสพติด
 - ไม่ขับรถเป็นระยะทางไกล ๆ หรือขับรถนาน ๆ โดยไม่หยุดพัก



- ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด
- ให้บริการด้วยความสุภาพ ไม่สูบบุหรี่ หรือกระทำการให้เกิดความรำคาญแก่นักท่องเที่ยว หรือการขับรถจืดเจวียน โดยประมาท รับคนโดยสารในที่เขตห้ามใช้คำพูดไม่สุภาพหรือดูหมิ่นเหยียดหยามผู้โดยสาร อาจต้องระวางโทษปรับ ไม่เกิน 1,000 บาท



ราคาและค่าบริการที่เป็นธรรม

ผู้ประกอบการ

- เพิ่มการรับฟังข้อต่อผู้โดยสาร โดยคัดกรองคนขับที่ดีและมีคุณภาพ
- จัดอบรมเพิ่มความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น ภาษา หรือการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร เป็นต้น
- ซ่อมบำรุง และตรวจเช็คสภาพของเครื่องยนต์ ตลอดจนอุปกรณ์อื่น ๆ ตามรอบระยะเวลา/ระยะทางที่ใช้งาน

ผู้ให้บริการรถแท็กซี่



- ไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร
- หากเรียกค่าบริการที่เกินกว่าที่ปรากฏจากมิเตอร์ มีโทษปรับไม่เกิน 500 บาท
- ต้องพาผู้โดยสารไปยังสถานที่ที่ติดกลางกัน ในเส้นทางที่ไม่อ้อมเกินควร ห้ามทิ้งผู้โดยสารระหว่างทาง หากฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 2,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



กรณีประสบอุบัติเหตุทางถนน

- ศูนย์ควบคุมจราจร โทร 1197
- ตำรวจทางหลวง โทร 1193
- ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155
- ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม โทร 1356

- สถานีวิทยุ จส. 100 โทร 1137
- สถานีวิทยุชุมชน ร่วมด้วยช่วยกัน โทร 1677
- การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โทร 1543

ขอคำแนะนำกรณีพบปัญหาระหว่างให้บริการแก่ผู้โดยสาร

ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ
กรมการขนส่งทางบก โทร. 1584



4. บริการรถเช่าขับ

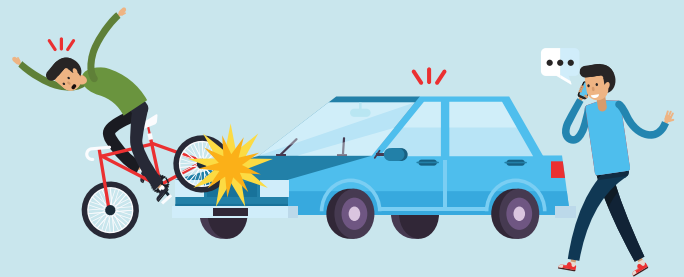
ข้อแนะนำในการปฏิบัติ (Do's)

ราคาและค่าบริการที่เป็นธรรม

- กำหนดขั้นตอนการจอง รับรถ คืนรถ ให้เป็นระบบ
- ทำสัญญาเช่าที่รัดกุมและเป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยว
- ชี้แจงเงื่อนไขการเช่าแก่นักท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา ก่อนทำสัญญาเช่าทุกครั้ง เช่น ค่าปรับ ค่าบริการอื่นที่เรียกเก็บ (ถ้ามี)
- เรียกเก็บเฉพาะสำเนาเอกสารสำคัญของนักท่องเที่ยวไว้เป็นหลักฐานเท่านั้น ไม่ควรยึดเอกสารตัวจริง

อุบัติเหตุที่เกิดจากผู้เช่ายานพาหนะ

- ไม่ให้เช่าแก่ผู้ที่ไม่ใช่ใบขับขี่
- ไม่ให้เช่าแก่ผู้ที่ไม่อยู่ในสภาพที่สามารถขับขี่ปลอดภัย เช่น เมามสุรา เสพยาเสพติด สุขภาพไม่แข็งแรง
- ทำประกันภัยทั้งภาคบังคับและภาคสมัครใจที่ครอบคลุมทั้งอุบัติเหตุและการโจรกรรม
- ติดตั้งระบบติดตามรถ GPS
- ตรวจสอบสภาพรถให้สมบูรณ์พร้อมใช้งาน ทั้งเครื่องยนต์ และอุปกรณ์ความปลอดภัยต่าง ๆ ก่อนให้บริการทุกครั้ง
- ซ่อมบำรุง และตรวจเช็คสภาพของเครื่องยนต์ ตลอดจนอุปกรณ์อื่น ๆ ตามรอบระยะเวลา /ระยะทางที่ใช้งาน
- ให้ความช่วยเหลือในการประสานงานบริษัทประกันภัย เจ้าหน้าที่ตำรวจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากนักท่องเที่ยวประสบอุบัติเหตุ
- จัดทำข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์หน่วยงาน ให้ความช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉินไว้ รวมถึงเผยแพร่ให้นักท่องเที่ยวทราบ



กรณีประสบอุบัติเหตุทางถนน

- ศูนย์ควบคุมจราจร โทร 1197
- ตำรวจทางหลวง โทร 1193
- ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155
- ศูนย์ปลอดภัยกระทรวงคมนาคม โทร 1356
- สถานีวิทยุ จส. 100 โทร 1137
- สถานีวิทยุชุมชน ร่วมด้วยช่วยกัน โทร 1677
- การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โทร 1543
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โทร 1186
- บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด โทร 1791



ขอคำแนะนำในการจดทะเบียนธุรกิจ และสัญญาเช่าต่าง ๆ
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า โทร 1570
และสำนักงานพาณิชย์จังหวัด



5. บริการเรือโดยสารนำเที่ยว

ข้อแนะนำในการปฏิบัติ (Do's)

อุบัติเหตุทางน้ำ

ด้านการเดินเรือ

- ตรวจสอบโครงสร้างของท่าเทียบเรือ เรือ เครื่องยนต์ อุปกรณ์ และสิ่งที่ผิดปกติที่อาจทำให้เกิดอันตราย ก่อนออกให้บริการทุกครั้ง
- ตรวจสอบว่ามีอุปกรณ์ช่วยชีวิต เพียงพอตามจำนวน ผู้โดยสาร เช่น อุปกรณ์ปฐมพยาบาล ถังดับเพลิง เสื้อชูชีพ แพยาง ทั้งภายในเรือ และบริเวณท่าเทียบเรือ



- ตรวจสอบเส้นทาง สภาพอากาศ จุดเสี่ยงอุบัติเหตุ ก่อนให้บริการทุกครั้ง
- ปฏิบัติตามคำเตือนของกรมอุตุนิยมวิทยา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่พีนนำเรือออกให้บริการ โดยเด็ดขาดหากสภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย
- ไม่บรรทุกผู้โดยสารเกินจำนวนที่ระบุไว้ในใบอนุญาตเรือ
- จัดทำรายชื่อหน่วยงาน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อในกรณีฉุกเฉิน หรือการจัดเตรียมการสื่อสาร ด้วยวิธีการอื่น เช่น วิทยุสื่อสาร เพื่อเตรียมพร้อมในกรณีไม่มีสัญญาณโทรศัพท์
- ห้ามนำเรือเข้าใกล้บริเวณเป็นจุดที่มีนักท่องเที่ยว ทำกิจกรรมทางน้ำอยู่



- สังเกตสัญญาณธง หากมีการปักธงแดง ห้ามเดินเรือออกจากฝั่ง
- ผู้บังคับเรือและพนักงานประจำเรือ ต้องไม่ปฏิบัติหน้าที่ขณะเมึนเมา ง่วงซึม อ่อนเพลีย หรืออยู่ภายใต้ฤทธิ์สุรา หรือสารเสพติด
- ไม่ประมาท ไม่เดินเรือด้วยความเร็วเกินควร

ด้านการบริหารจัดการ

- ทำประกันภัยภาคบังคับตามที่กฎหมายกำหนด
- จัดทำแผนและคู่มือปฏิบัติของผู้บังคับเรือ และพนักงานประจำเรือ สำหรับเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ
- ฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและฝึกซ้อมการเผชิญเหตุตามแผนและคู่มือ
- ติดตั้งป้ายระบุจำนวนผู้โดยสารที่ท่าเรือบริเวณโป๊ะเรือ และตัวเรือที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ควบคุมบริเวณท่าเทียบเรือเพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลงมาใช้บริการเกินจำนวนหรือน้ำหนักที่รองรับได้
- ให้บริการด้วยความสุภาพ ไม่สูบบุหรี่ หรือก่อความรำคาญแก่นักท่องเที่ยว
- หมั่นกวาดขับ ตักเตือน ดูแลผู้ควบคุมเรือภายใต้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย กฎหมายและระเบียบข้อบังคับในการเดินเรืออย่าง



กรณีประสบอุบัติเหตุทางน้ำ

ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155
 ตำรวจน้ำ โทร 1196
 ศูนย์ปลอดภัยทางน้ำ โทร 1199
 กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โทร 1784
 สายด่วนศูนย์บรรเทาสาธารณภัยกองทัพเรือ โทร 1696
 ศูนย์อำนวยความสะดวกประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรช.) โทร 02-502-7000
 ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ โทร 1860



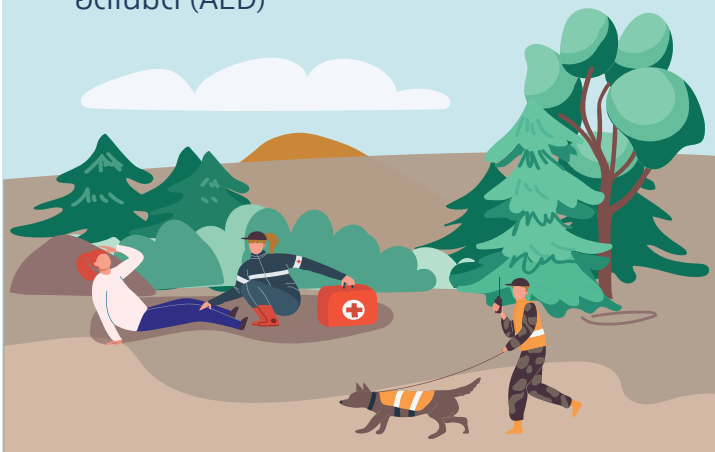
6. กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (Adventure Tourism)

ข้อแนะนำในการปฏิบัติ (Do's)

อุบัติเหตุจากการทำกิจกรรมผจญภัย

ด้านกายภาพ

- อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรมต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น ได้รับมาตรฐาน มอก. หรือมาตรฐานในระดับนานาชาติ
- ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม รวมถึงอุปกรณ์ช่วยชีวิต เช่น เสื้อชูชีพ หมวกนิรภัย อุปกรณ์กู้ภัย ชุดปฐมพยาบาล ทุกครั้งก่อนให้บริการให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน และมีจำนวนเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวทุกครั้ง
- จัดทำระบบเช็กलिสด์เพื่อตรวจสอบความพร้อมโครงสร้างของสิ่งปลูกสร้างหรืออุปกรณ์ เครื่องเล่นเป็นประจำทุกวันก่อนเปิดให้บริการ
- ตรวจสอบสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่ใช้ทำกิจกรรม เช่น หากเป็นที่รก ให้ปรับปรุงให้โล่งแจ้ง ตัดกิ่งไม้ โขดหินหรืออย่างอื่นที่อาจก่อให้เกิดอันตราย
- จัดทำป้ายเตือนอันตรายเป็นภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ ติดตั้งในสถานที่ที่สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน
- ติดตั้งอุปกรณ์กู้ชีพ เช่น เครื่องกระตุกไฟฟ้าหัวใจ อัตโนมัติ (AED)



ด้านบุคลากร



- กำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่จะเป็นผู้นำกิจกรรม เช่น ได้รับใบประกาศนียบัตรหรือใบอนุญาต หรือได้รับการฝึกอบรมให้เป็นผู้นำกิจกรรมนั้น ๆ หรือมีกำหนดประสบการณ์ เช่น จำนวนชั่วโมงที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำกิจกรรมไม่น้อยกว่า 100 ชั่วโมง เป็นต้น
- มีระบบคัดกรองผู้เข้าร่วมกิจกรรม ต้องมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ไม่มีโรคประจำตัวที่เป็นอุปสรรค
- ตรวจสอบผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่าไม่มีอาการมึนเมา ง่วงนอน อ่อนเพลีย หรืออยู่ภายใต้ฤทธิ์สุราหรือสารเสพติด
- กำกับดูแลให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

ด้านการบริหารจัดการ



- จัดทำแผนและคู่มือปฏิบัติของผู้นำกิจกรรม และมีการฝึกซ้อมเป็นประจำทุกเดือน
- จัดทำแผนในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ รวมถึง แผนความปลอดภัย และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- จัดทำคู่มือสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจกฎระเบียบในการทำกิจกรรม
- ควบคุมจำนวนนักท่องเที่ยวให้เหมาะสม ไม่เกินขีดความสามารถในการรองรับของอุปกรณ์ และโครงสร้างของสิ่งปลูกสร้าง

กรณีประสบอุบัติเหตุจากการทำกิจกรรมผจญภัย

ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร 1669

7.

กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงดนตรี (Music Tourism)

ข้อแนะนำในการปฏิบัติ (Do's)



การเบียดเสียดของฝูงชน (Crowd Crush)

- ประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ก่อนการจัดงาน เช่น
 - สำรวจภูมิทัศน์และจุดที่อาจเกิดความเสี่ยงของอุบัติเหตุ
 - การเตรียมทางเข้า-ออกหลักและทางออกฉุกเฉิน
 - การติดตั้งป้ายสัญญาณภาษาต่าง ๆ
- จัดทำแผนและคู่มือปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Staff) และมีการฝึกซ้อมอย่างน้อย 1 ครั้งก่อนการจัดกิจกรรม
- ให้ความรู้เรื่องการ CPR ที่ถูกต้อง เตรียมเจ้าหน้าที่คอยควบคุมจำนวนคนที่บริเวณจุดเสี่ยง
- จัดสถานที่และระบบรองรับผู้เข้าร่วมงาน ยึดหลักการในการจัดการฝูงชน (Crowd Management) หากจำนวนคนตั้งแต่ 2 คนต่อตารางเมตร หากมีมากกว่า 6 คนต่อตารางเมตร ก็เสี่ยงที่จะเกิดฝูงชนเบียดอัด

- ผู้จัดงาน หน่วยงานท้องถิ่น/ จังหวัดจะต้องมีการวางแผนปฏิบัติการ ร่วมกัน กำหนดหน้าที่ให้ชัดเจนและวางบุคลากรเจ้าหน้าที่สำหรับอำนวยความสะดวกและควบคุมความสงบเรียบร้อยของฝูงชน (Crowd Manager)
- จัดให้มีระบบการแจ้งเตือนเช่น Line Alert
 - เตือนเหตุหรือข่าวสารฉุกเฉินเพื่อประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง
 - ไม่เดินไปยังจุดที่เสี่ยง
 - การแจ้งเตือนไม่ให้คนที่มาใหม่เข้าไปเติมอีกเพื่อลดความหนาแน่น
- จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน (Emergency /Safety Commander) จากทีมที่มีประสบการณ์ มีความรู้ ในการควบคุมสถานการณ์เพื่อความปลอดภัยที่ถูกต้อง
- เตรียมความพร้อมของหน่วยรถพยาบาล เครื่องมือแพทย์ เครื่องมือดับเพลิง เจ้าหน้าที่คอยควบคุม และประสานงานระหว่างประชาชน สมาคม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อความปลอดภัย



กรณีเกิดเหตุการณ์เบียดเสียดของฝูงชน

แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย โทร 191

ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร 1669

START

THE MARATHON RACE

8.

กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport Tourism)

ข้อแนะนำในการปฏิบัติ (Do's)

ภาวะฉุกเฉินด้านสุขภาพของผู้เข้าแข่งขัน หรือผู้ชม เช่น ภาวะฮีทสโตรก ฯลฯ

- คณะกรรมการจัดการแข่งขันจะต้องมีการทำประกันภัยที่ครอบคลุมทั้งอุบัติเหตุและสุขภาพของผู้เข้าร่วมงาน
- ประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) เช่น สภาพอากาศในวันแข่งขัน ระยะทางจากสถานที่จัดไปยังสถานพยาบาล ฯลฯ
- จัดทำแผนและคู่มือปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Staff) และมีการฝึกซ้อมอย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนการจัดแข่งขัน
- ให้ความรู้เรื่องการ CPR ที่ถูกต้อง การเตรียมเจ้าหน้าที่คอยควบคุมจำนวนคนที่บริเวณจุดเสี่ยง
- จัดทำฐานข้อมูลการลงทะเบียนเพื่อทราบประวัติสุขภาพของแต่ละคนล่วงหน้า
- เตรียมความพร้อมของหน่วยแพทย์ หน่วยรถพยาบาล เครื่องมือแพทย์ เจ้าหน้าที่คอยควบคุม และประสานงานระหว่างประชาชน สมาคม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ติดตั้งอุปกรณ์กู้ชีพ เช่น เครื่องกระตุกไฟฟ้าหัวใจอัตโนมัติ (AED) บริเวณสนามแข่งขัน
- มีหมายเลขฉุกเฉินหน่วยกู้ชีพ สถานพยาบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ
- รับส่งต่อไปยังสถานพยาบาลที่ใกล้โดยเร็วที่สุด

กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินด้านสุขภาพของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155
 สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร 1669
 หน่วยแพทย์กู้ชีวิต วชิรพยาบาล โทร 1554

การจลาจลของฝูงชนในกิจกรรมแข่งขันกีฬา

- จัดทำแผนและคู่มือปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Staff) พร้อมเผชิญเหตุจลาจลและมีการฝึกซ้อมอย่างน้อย 1 ครั้งก่อนการจัดแข่งขัน
- จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน (Emergency /Safety Commander) ในการควบคุมสถานการณ์เพื่อความปลอดภัย
- จัดเจ้าหน้าที่คอยดูสถานการณ์และเฝ้าระวังติดต่อประสานงานขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก เช่น ตำรวจ ทหาร และส่วนราชการอื่น ๆ เพื่อจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัย จัดการจราจร เป็นต้น
- เตรียมแผนอพยพ กรณีเหตุฉุกเฉินรุนแรงอย่างยิ่ง โดยจัดทำเส้นทางอพยพ ยานพาหนะ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในแต่ละพื้นที่ของสถานที่จัดกิจกรรม และจัดจุดรวมพลรองรับการอพยพ
- จัดทำบัญชีรายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีเหตุฉุกเฉิน เช่น สถานพยาบาล สถานีตำรวจ ในท้องที่ สถานีดับเพลิง และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กรณีเกิดเหตุจลาจลในกิจกรรมแข่งขันกีฬา

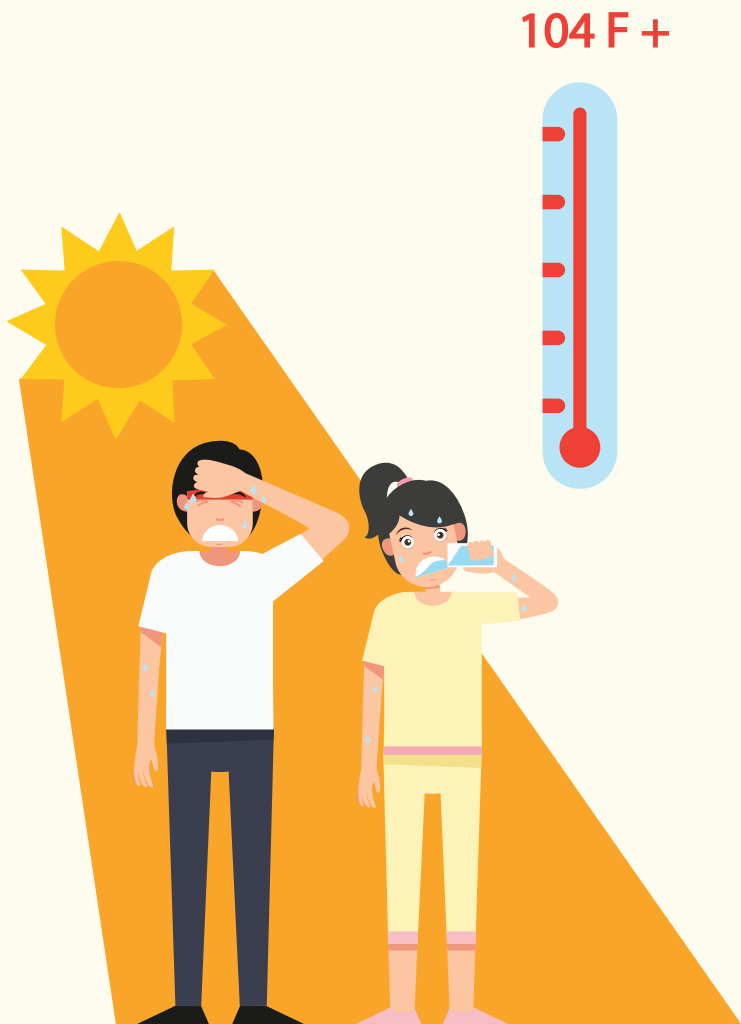
แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย โทร 191
 หรือ แอปพลิเคชัน Police I lert u



ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155
 สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร 1669

ภาวะฉุกเฉินด้านสุขภาพของผู้เข้าแข่งขัน
หรือผู้ชม เช่น ภาวะฮีทสโตรก ฯลฯ

HEAT STROKE



ข้อควรรู้ ภาวะฮีทสโตรก (Heatstroke)

เกิดจากสภาพอากาศที่ร้อนจัดทำให้อุณหภูมิในร่างกายสูงอย่างรวดเร็วจนไม่สามารถระบายความร้อนได้ทันที มักพบบ่อยในฤดูร้อน โดยเฉพาะชาวต่างชาติเนื่องจากไม่คุ้นชินกับสภาพอากาศที่ร้อนจัดของประเทศไทย โรคนี้เมื่อเกิดอาการควรได้รับการรักษาทันที เนื่องจากมีโอกาสเสียชีวิตสูงมาก

สังเกตอาการ



อุณหภูมิร่างกายเพิ่มสูง
ถึง 40 องศาเซลเซียส
ขึ้นไป



- ร่างกายไม่ขับเหงื่อออก
- ผิวหนังแดง
- เป็นตะคริว
หรือกล้ามเนื้ออ่อนแรง



- มีอาการ
ปวดศีรษะตุบ ๆ



- หายใจถี่และตื้น
- หัวใจเต้นเร็ว



- มีอาการชัก
- เวียนศีรษะ มึนงง
หน้ามืด เป็นลมหมดสติ



- คลื่นไส้ อาเจียน

วิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้น ภาวะฮีทสโตรก (Heatstroke)

- ช่วยเหลือผู้ป่วยได้โดยการนำตัวไปไว้ในที่ร่ม หรือสถานที่ที่มีเครื่องปรับอากาศ ถอดหรือคลายเสื้อผ้าที่คับแน่นออก และประคบด้วยความเย็น
- ทำให้ร่างกายเย็นด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น รดตัวด้วยน้ำเย็น เช็ดตัวด้วยน้ำเย็นโดยเฉพาะที่บริเวณหลังคอ ข้อพับ และขาหนีบ เป่าพัดลมที่มีไอน้ำเย็น ต้ม น้ำ และน้ำเกลือแร่ให้มาก ๆ เพื่อไม่ให้ร่างกายขาดน้ำ
- นำส่งโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุดอย่างเร่งด่วน

9. นวดและสปา

ข้อแนะนำในการปฏิบัติ (Do's)



ภาวะฉุกเฉินด้านสุขภาพของนักท่องเที่ยว

- ช็กประวัติและข้อมูลสุขภาพผู้รับบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง
- ติดป้ายเตือนและให้ความรู้ในการสังเกตตนเองของผู้เข้ารับบริการว่าอยู่ในภาวะที่พร้อมเข้ารับบริการหรือไม่ เช่น มีอาการหน้ามืด วิงเวียน หัวใจเต้นเร็ว หรือมีโรคประจำตัว เป็นต้น
- จัดสถานที่ให้บริการให้ถูกสุขลักษณะ ตรวจสอบและปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบระบายน้ำ ระบบระบายอากาศ และระบบจัดการขยะมูลฝอยเป็นประจำทุกสัปดาห์
- สถานบริการขนาดใหญ่ เช่น สปา ที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ควรติดตั้งอุปกรณ์กู้ชีพ เช่น เครื่องกระตุกไฟฟ้าหัวใจอัตโนมัติ (AED) และเครื่องมือปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- มีหมายเลขฉุกเฉินหน่วยกู้ชีพ สถานพยาบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ
- บุคลากรที่ให้บริการต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วน คือ ได้รับการฝึกอบรมความรู้ในการให้บริการ รวมถึงได้รับการทบทวนความรู้ อย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันการเข้าใจคลาดเคลื่อน



- จัดฝึกอบรมผู้ให้บริการเกี่ยวกับความรู้ด้านกู้ชีพ เช่น การทำ CPR การใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการกู้ชีพ เป็นต้น
- หมั่นทวนซัก ทักเตือน และควบคุมผู้ให้บริการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด
- กรณีพบนักท่องเที่ยวที่มีภาวะฉุกเฉินด้านสุขภาพต้องรีบส่งต่อไปยังสถานพยาบาลที่ใกล้โดยเร็วที่สุด

ห้ามนวดในกรณีต่อไปนี้



ผู้ที่มีไข้สูงเกิน 38.5 องศาเซลเซียส หรือโรคติดเชื้อเฉียบพลัน



โรคเมเร็ง



โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง เบาหวานที่ยังควบคุมอาการ ให้เป็นปกติไม่ได้



- บริเวณที่กระดูกแตกหัก ปรี ราว ข้อเคลื่อน
- มีภาวะกระดูกพรุนรุนแรง

- บริเวณที่มีการอักเสบจากการติดเชื้อ
- โรคผิวหนังมีแผลเปิดเรื้อรัง
- บริเวณแผลหลังผ่าตัด ที่ยังไม่หายสนิท



กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินด้านสุขภาพของนักท่องเที่ยว
ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155
สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร 1669

ขอรับคำแนะนำในการให้บริการ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โทร 1426

กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก โทร 02-591-7007

10. สถานบันเทิง

ข้อแนะนำในการปฏิบัติ (Do's)



อัคคีภัย

- วิเคราะห์จุดที่เสี่ยงและหาสาเหตุที่จะทำให้เกิดอัคคีภัย โดยการระดมความคิดเห็นจากพนักงาน และปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ
- ป้องกันและแก้ไขจุดที่เสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัย
- จัดทำแผนฉุกเฉิน (Emergency plan) กรณีเกิดอัคคีภัย
- จัดเตรียมอุปกรณ์จำเป็นหากเกิดอัคคีภัย เช่น สัญญาณเตือน อุปกรณ์ตรวจจับเพลิงไหม้ และอุปกรณ์ดับเพลิงต่าง ๆ และหมั่นตรวจสอบให้พร้อมใช้งาน
- จัดทำเส้นทางอพยพเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ มีป้ายและเครื่องหมายต่าง ๆ ติดไว้ให้เห็นได้อย่างชัดเจน ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ
- อบรมและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟตามกฎหมาย เพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถปฏิบัติได้ทันที
- มีหมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานดับเพลิงในท้องที่หรือท้องที่ใกล้เคียงสำรองไว้เสมอ
- ตรวจสอบบันไดหนีไฟ ไม่ให้ล็อก
- ทำประกันภัยอาคารที่ครอบคลุมเหตุความเสี่ยงต่าง ๆ
- ควบคุมจำนวนผู้ใช้บริการไม่ให้เกินมาตรฐานความปลอดภัย

กรณีเหตุอัคคีภัย



เหตุด่วนเหตุร้าย โทร 191
เหตุเพลิงไหม้-ดับเพลิง โทร 199
การไฟฟ้านครหลวง โทร 1130
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โทร 1129
สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร 1669
มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง โทร 1418

อาชญากรรม



การกระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติด

- ตรวจสอบตราผู้เข้าใช้บริการอย่างเข้มงวด
- จัดสถานที่ไม่ให้มีจุดอับที่จะเป็นแหล่งมั่วสุมยาเสพติด
- คอยตรวจตราและสังเกตผู้มีพฤติกรรมมั่วสุมยาเสพติดในสถานบันเทิง
- มีระบบตรวจสอบบุคคลกรไม่ให้ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด เช่น การสุ่มตรวจปัสสาวะ **หากพบบุคคลกรมีส่วนเกี่ยวข้องกับยาเสพติดจะต้องลงโทษทันที**



การทะเลาะวิวาท


- มีระบบตรวจสอบการพกพาอาวุธ ของมีคม วัตถุระเบิดก่อนเข้าสถานบันเทิงทุกคนอย่างเข้มงวด
- ไม่ปล่อยปะละเลยให้มีการค้ำมนุษย์หรือการพนันในสถานบริการ ซึ่งอาจเป็นต้นเหตุของการก่อเหตุทะเลาะวิวาท
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดระยะเวลาที่เปิดให้บริการ
- จัดทำบัญชีรายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีเหตุฉุกเฉิน เช่น สถานพยาบาล สถานีตำรวจในท้องที่ สถานีดับเพลิง และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กรณีเหตุอาชญากรรม

เหตุด่วนเหตุร้าย โทร 191
ตำรวจท่องเที่ยว โทร 1155
กองปราบปราม โทร 1195
ตำรวจนครบาล โทร 02-280-5079



กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

 เลขที่ 4 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร 10110

 โทรศัพท์ : 0-2283-1504 โทรสาร : 0-2283-1655

 Email : tac-cp@mots.go.th