

ภาคผนวก ก

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะทำงานในการจัดการภาวะวิกฤต/
การทำงานด้านการดูแลนักท่องเที่ยวของ
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการและคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการ
วางแผนท่องเที่ยวและศูนย์ปฏิบัติการในภาวะวิกฤต

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ปฏิบัติการวางแผนท่องเที่ยวและศูนย์ปฏิบัติการในภาวะ
วิกฤต

- | | |
|---|---------------------|
| 1. ผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย | ประธานกรรมการ |
| 2. รองผู้ว่าการด้านบริหาร | รองประธานกรรมการ |
| 3. รองผู้ว่าการด้านสินค้าการท่องเที่ยว | รองประธานกรรมการ |
| 4. รองผู้ว่าการด้านสื่อสารการตลาด | รองประธานกรรมการ |
| 5. รองผู้ว่าการด้านตลาดต่างประเทศ | รองประธานกรรมการ |
| 6. รองผู้ว่าการด้านนโยบายและแผน | รองประธานกรรมการ |
| 7. รองผู้ว่าการตลาดในประเทศ | รองประธานกรรมการ |
| 8. ผู้อำนวยการภูมิภาคเอเชียตะวันออก | กรรมการ |
| 9. ผู้อำนวยการภูมิภาคอาเซียน เอเชียใต้และแปซิฟิกใต้ | กรรมการ |
| 10. ผู้อำนวยการภูมิภาคยุโรป แอฟริกาและตะวันออกกลาง | กรรมการ |
| 11. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการการตลาด | กรรมการ |
| 12. ผู้อำนวยการภูมิภาคอเมริกา | กรรมการ |
| 13. ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ | กรรมการ |
| 14. ผู้อำนวยการภูมิภาคภาคเหนือ | กรรมการ |
| 15. ผู้อำนวยการภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงเหนือ | กรรมการ |
| 16. ผู้อำนวยการภูมิภาคภาคกลาง | กรรมการ |
| 17. ผู้อำนวยการภูมิภาคภาคใต้ | กรรมการ |
| 18. ผู้อำนวยการฝ่ายโฆษณาและประชาสัมพันธ์ | กรรมการและเลขานุการ |
| 19. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผน | กรรมการและเลขานุการ |

มีหน้าที่

1. กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานด้านวางแผนและสื่อสารทางการท่องเที่ยวในภาวะปกติและภาวะวิกฤต
2. ตัดสินใจและสั่งการในช่วงที่เกิดสถานการณ์วิกฤต ให้หน่วยงาน ททท. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขอบเขตหน้าที่และอำนาจของ ททท. เพื่อลดผลกระทบด้านลบที่มีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้เหลือน้อยที่สุด
3. ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และประสานความร่วมมือในระดับนโยบายกับองค์กรภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ในการลดอุปสรรคของการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตร่วมกัน รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
4. มีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจ เพื่อแก้ไขเหตุการณ์วิกฤต

คณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการวางแผนการท่องเที่ยว

- | | |
|---|------------------------|
| 1. รองผู้ว่าการด้านนโยบายและแผน | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| 2. รองผู้ว่าการด้านสื่อสารการตลาด | รองหัวหน้าคณะกรรมการ |
| 3. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผน | รองหัวหน้าคณะกรรมการ |
| 4. ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ | รองหัวหน้าคณะกรรมการ |
| 5. ผู้อำนวยการกองกลยุทธ์การตลาด | คณะกรรมการ |
| 6. ผู้อำนวยการกลุ่มงานตลาดต่างประเทศ | คณะกรรมการ |
| 7. ผู้อำนวยการกลุ่มฐานข้อมูลการตลาด | คณะกรรมการ |
| 8. ผู้ช่วยผู้อำนวยการภูมิภาคเอเชียตะวันออก | คณะกรรมการ |
| 9. ผู้อำนวยการกลุ่มสารสนเทศการตลาด | คณะกรรมการ |
| 10. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมสินค้าการท่องเที่ยว | คณะกรรมการ |
| 11. ผู้อำนวยการกองวิจัยการตลาด | คณะกรรมการ |
| 12. ผู้อำนวยการกองเลขานุการผู้ว่าการ | คณะกรรมการ |
| 13. ผู้อำนวยการกลุ่มงานในประเทศ | คณะกรรมการ |
| 14. ผู้อำนวยการกองแผนและนโยบาย | คณะกรรมการ |
| 15. ผู้อำนวยการกองติดตามและประเมินผล | คณะกรรมการ |
| 16. ผู้อำนวยการกองบริหารความเสี่ยง | คณะกรรมการและเลขานุการ |

17. ผู้อำนวยการกลุ่มสารสนเทศองค์กร คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
18. ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ในประเทศ คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
19. ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

1. วางแผนและออกแบบการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการวางแผนฯ ให้มีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยและเหมาะสม
2. พัฒนาและออกแบบระบบประมวลผลข้อมูล ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยว และรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการอำนาจการฯ
3. เป็นศูนย์กลางประสานการติดต่อรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารทางด้านการท่องเที่ยว ระหว่างหน่วยงานภายใน ททท. และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
4. ประชุมระดมสมองเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต เพื่อแก้ไขสถานการณ์อย่างทันด่วนที่ร่วมกับคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการด้านสื่อสารการตลาดในภาวะวิกฤต
5. รวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงของสถานการณ์เมื่อเกิดวิกฤต จัดทำสรุป วิเคราะห์ผลกระทบด้านการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งสรุปผลการประชุม ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหาวิกฤต และรายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์ต่อคณะกรรมการอำนาจการฯ
6. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะอำนาจการฯ

คณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการด้านการสื่อสารการตลาดในภาวะวิกฤต

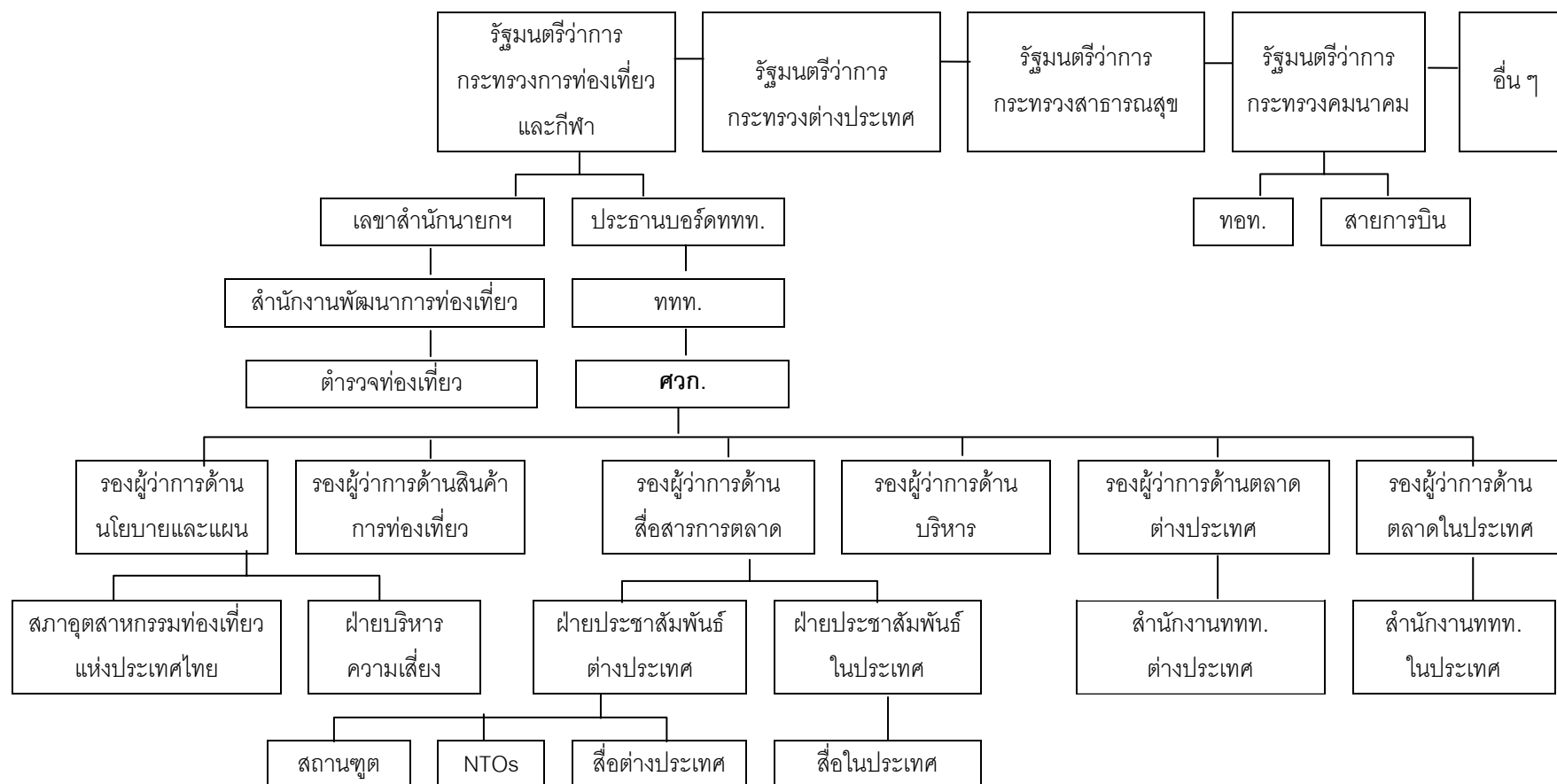
- | | |
|--|--------------------|
| 1. รองผู้อำนวยการด้านสื่อสารการตลาด | หัวหน้าคณะทำงาน |
| 2. รองผู้อำนวยการด้านนโยบายและแผน | รองหัวหน้าคณะทำงาน |
| 3. ผู้อำนวยการฝ่ายโฆษณาและประชาสัมพันธ์ | รองหัวหน้าคณะทำงาน |
| 4. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการการตลาด | รองหัวหน้าคณะทำงาน |
| 5. ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่า | คณะทำงาน |
| 6. ผู้อำนวยการกองตลาดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | คณะทำงาน |
| 7. ผู้อำนวยการกองตลาดภาคใต้ | คณะทำงาน |
| 8. ผู้อำนวยการกองตลาดภาคเหนือ | คณะทำงาน |

- | | |
|---|-----------------------------|
| 9. ผู้อำนวยการกองตลาดอเมริกา | คณะทำงาน |
| 10. ผู้อำนวยการกองสื่อโฆษณา | คณะทำงาน |
| 11. ผู้ช่วยผู้อำนวยการภูมิภาคเอเชียตะวันออก | คณะทำงาน |
| 12. ผู้อำนวยการกองตลาดอาเซียน เอเชียใต้ และแปซิฟิกใต้ | คณะทำงาน |
| 13. ผู้อำนวยการกองตลาดยุโรป แอฟริกา และตะวันออกกลาง | คณะทำงาน |
| 14. ผู้อำนวยการกองตลาดภาคกลาง | คณะทำงาน |
| 15. ผู้อำนวยการกองข่าวสารท่องเที่ยว | คณะทำงาน |
| 16. ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ในประเทศ | คณะทำงานและเลขานุการ |
| 17. ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 18. ผู้อำนวยการกองบริหารความเสี่ยง | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

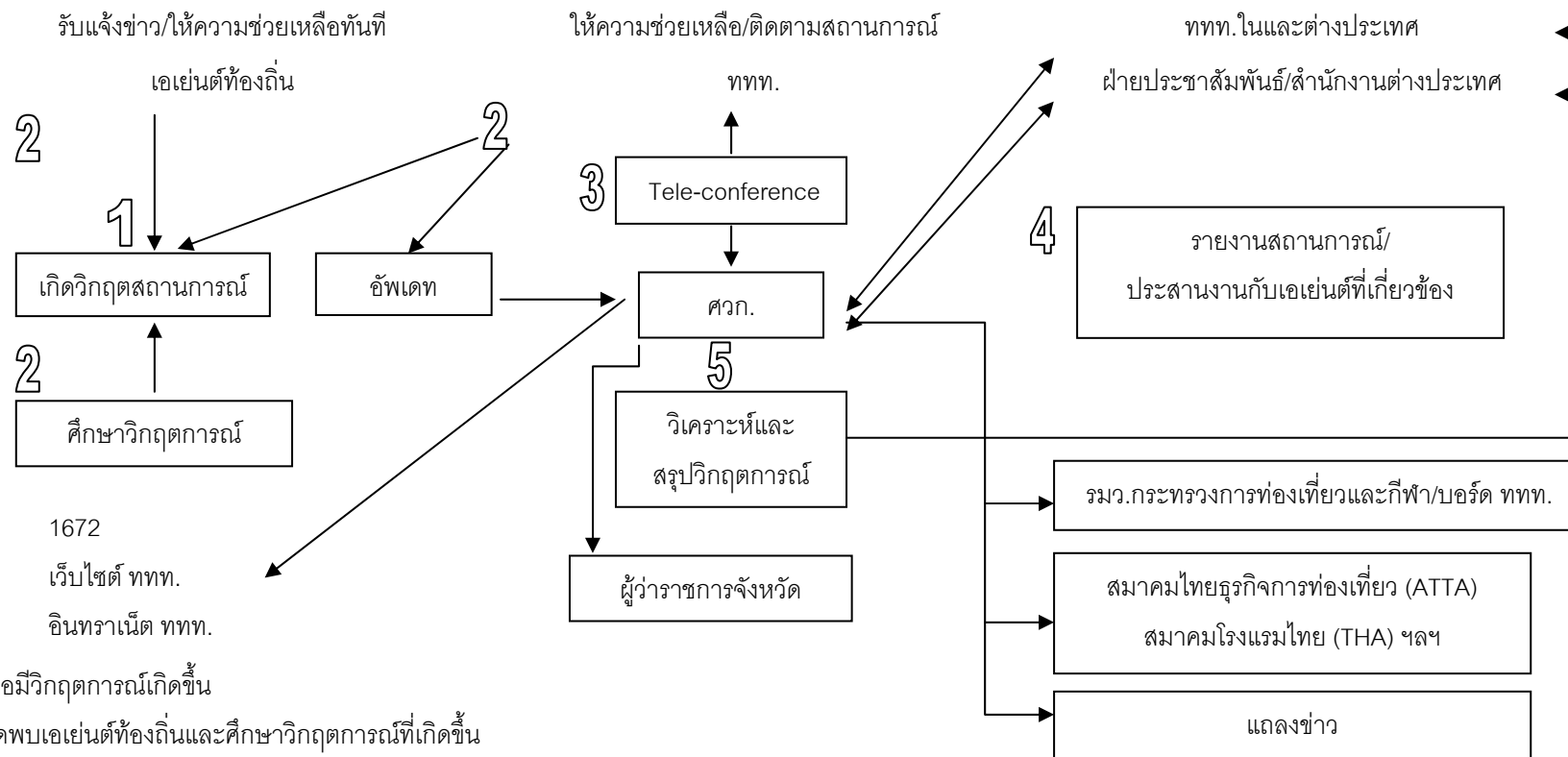
มีหน้าที่

1. ประชุมระดมสมองเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต เพื่อแก้ไขสถานการณ์อย่างทันด่วนที่ร่วมกับคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการวางแผนการท่องเที่ยว
2. ติดตาม รวบรวม ประมวล วิเคราะห์ การนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนทั้งในและต่างประเทศ พร้อมทั้งจัดทำสรุปแนวโน้มของผลกระทบในการนำเสนอข่าวที่มีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3. สื่อสารข้อมูลที่ผ่านการประมวล วิเคราะห์ และเรียบเรียงจากคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการด้านการตลาดในภาวะวิกฤต โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการอำนวยการฯ ต่อสื่อมวลชนและสาธารณชน
4. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะอำนวยการฯ

คณะกรรมการในการจัดการภาวะวิกฤต



กระบวนการดำเนินงานในภาวะวิกฤตของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)



1. เมื่อมีวิกฤตการณ์เกิดขึ้น
2. นัดพบเอเยนต์ท้องถิ่นและศึกษาวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น
3. ปฏิบัติการศูนย์ปฏิบัติการในภาวะวิกฤต (ศวก.) และรวบรวมข้อมูลผ่านการรายงานและการประชุมทางวิดีโอ (Teleconference)
4. ติดต่อประสานงานกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทั้งสำนักงานในและต่างประเทศ และฝ่ายประชาสัมพันธ์
5. ทำการวิเคราะห์และสรุปวิกฤตการณ์ และเผยแพร่ข้อมูลให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง

ด้านการดูแลและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

วันที่ 25 พฤศจิกายน 2551

1. เจ้าหน้าที่ได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่การทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่ง ณ ขณะนั้นสนามบินยังสามารถเปิดทำการและมีการทำการบินอยู่ เพื่อสอบถามเส้นทางที่สามารถอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้าไปยังสนามบินได้ เพื่อทำการเดินทางได้ทันเวลาและตรงตามกำหนด แต่เส้นทางที่จะเดินทางไปสนามบินนั้นกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยที่กำลังจะทำการปิดล้อมมีจำนวนมากขึ้นและมีการนัดหมายเพิ่มกำลังและจำนวนคนที่มาชุมนุมในเวลาต่อมา

2. แจ้งข้อมูล ความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นไปยังผู้บริหาร ททท. สำนักงาน ททท. ในต่างประเทศทุกแห่งและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) สมาคมโรงแรมไทย (THA) อย่างต่อเนื่อง

เมื่อมีการปิดล้อมสนามบินในคืนวันที่ 25 พฤศจิกายน นักท่องเที่ยวเข้าไม่สามารถออกจากสนามบินได้และนักท่องเที่ยวขาออกไม่สามารถเดินทางกลับได้ เนื่องจากมีกลุ่มพันธมิตรบุกเข้าไปในสนามบินในส่วนของอาคารผู้โดยสารชั้น 2 และ 4 จึงมีคำสั่งของผู้บัญชาการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้ปิดการใช้สนามบิน เนื่องจากมีการประเมินสถานการณ์แล้วเห็นว่าอาจจะไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์หากยังมีการดำเนินงานอยู่ ดังนั้น

วันที่ 26 พฤศจิกายน 2551

1. มีคำสั่งของผู้ว่าการ ททท. ออกมา ดังนี้

- มอบหมายให้รองผู้ว่าการด้านสื่อสารการตลาดประสานกับเครื่องบินของกองทัพอากาศ (C130) หรือ TG เพื่ออำนวยความสะดวกในการขนส่งนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางไปยังสนามบินใกล้เคียง

- มอบหมายให้รองผู้ว่าการด้านตลาดต่างประเทศ พิจารณาส่งเจ้าหน้าที่ ททท. (ระดับผู้อำนวยการกอง) อยู่ปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ ททท. ตามโรงแรมต่าง ๆ และประสานกับการบินไทยเกี่ยวกับการเดินทางกรุงเทพฯ -ภูเก็ต และสัมภาษณ์ของนักท่องเที่ยว (ในเรื่องความปลอดภัย)

- มอบหมายให้รองผู้ว่าการด้านตลาดในประเทศ ประสานงานกับสำนักงาน ททท. ภูเก็ต เรื่องการเสริมเครื่องบินไปสิงคโปร์

- มอบหมายให้ผู้อำนวยความสะดวกภาคอาเซียน เอเชียใต้และแปซิฟิก ประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการรถบัส เช่น World Travel Service สำหรับอำนวยความสะดวกในการขนส่งนักท่องเที่ยว

- มอบหมายให้ผู้อำนวยความสะดวกบริหารจัดการความเสี่ยง ดูแลและประสานงานกับสมาคมโรงแรมไทย (THA) ในการติดต่อขอข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อโรงแรม เบอริโทร์ศัพท์และบุคคลที่สามารถติดต่อได้ สำหรับอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอเข้าพักค้างคืนของนักท่องเที่ยว

- มอบหมายให้รองผู้ว่าการด้านนโยบายและแผน เข้าร่วมประชุมกับคณะทำงานเยียวยาช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

- มอบหมายให้รองผู้ว่าการด้านสินค้าท่องเที่ยว พิจารณาจัดส่งเจ้าหน้าที่ในด้านสินค้าการท่องเที่ยวเข้าร่วมประจำที่ศูนย์ปฏิบัติการฯ เพื่อช่วยปฏิบัติงานร่วมกับคณะทำงานศูนย์

2. เวลา 10.00 ศูนย์ฯ ได้จัดส่งเจ้าหน้าที่ตามคำสั่งของผู้ว่าการ ททท. ประกอบด้วย คุณสมฤดี ชาญชัย และเจ้าหน้าที่ 4 คน พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์อีก 1 คน (เจ้าหน้าที่ที่อยู่ประจำพื้นที่สนามบิน) เข้าช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ตกค้างอยู่ภายในท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิประมาณ 500 คน โดยอันดับแรกเจ้าหน้าที่ได้เคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวทั้งหมดไปยังโรงแรมโนโวเทล ซึ่งตั้งอยู่ตรงข้ามท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว พร้อมทั้งบริการของว่างและน้ำดื่ม

3. ททท. ประสานงานไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และเลขาธิการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อจัดยานพาหนะจำนวน 21 คัน ในการขนส่งนักท่องเที่ยวออกจากท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

4. ททท. ประสานงานไปยังสมาคมโรงแรมไทย เพื่อหาสถานที่พักรับสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องออกเดินทางออกนอกประเทศตามหน้าบัตรโดยสาร ตั้งแต่วันที่ 26-27 พฤศจิกายน 2551 แต่หากเหตุการณ์ยืดเยื้อต่อไปจะขยายวันออกไปถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2551 และได้ประสานงานไปยังโรงแรม IBIS ถ.รามคำแหง ซอย 15 หัวหมาก โรงแรม Regent สุวรรณภูมิ ลาดกระบัง โรงแรม Twin Tower (Sol Twin) ถ.รองเมือง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวและได้ขนย้ายนักท่องเที่ยวออกจากท่าอากาศยานได้ทั้งหมด เมื่อเวลา 24.00 น. โดยแบ่งนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 กรณีคือ

4.1 กรณีที่นักท่องเที่ยวไม่มีที่พักให้สำนักงานฯ ประสานกับสมาคมโรงแรมไทย หรือสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่ ดำรงที่พักให้กับนักท่องเที่ยวที่มาติดต่อและส่งนักท่องเที่ยว

เข้าที่พักดังกล่าว (เงื่อนไขและหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายค่าที่พัก ทางสมาคมโรงแรมไทยมีข้อมูลจากหนังสือออกของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) (ภาคผนวก)

4.2 กรณีที่นักท่องเที่ยวมีที่พักแล้วแต่ประสงค์จะใช้สิทธิความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวสามารถอยู่ต่อที่โรงแรมเดิมได้ ถ้าโรงแรมที่นักท่องเที่ยวพักตกลงรับเงื่อนไขของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยที่นักท่องเที่ยวจะต้องแจ้งความประสงค์ให้โรงแรมทราบก่อน เพื่อโรงแรมจะได้ติดต่อประสานงานกับสมาคมโรงแรมไทย

ทั้งสองกรณิดังกล่าวโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวนี้จะได้รับความช่วยเหลือเรื่องค่าใช้จ่ายในส่วนของที่พักรวมอาหารเช้าในอัตราวันละ 2,000 บาทต่อคนจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

5. ททท. ได้ประสานงานร่วมกับคณะกรรมการเยียวยาผู้ประสบวิกฤต ด้านการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สมาคมโรงแรมไทยและสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว จัดหาโรงแรมเพิ่มเติมให้นักท่องเที่ยวที่ตกค้างในประเทศไทย รวมโรงแรมเข้าร่วมโครงการผ่านการดำเนินงานของ ททท. ทั้งสิ้น 8 โรงแรม ได้แก่

โรงแรม Eastin	โรงแรม Imperail Queens Park
โรงแรม Twin Tower	โรงแรม Prince Palace
โรงแรม Regent สุวรรณภูมิ	โรงแรม Siam City
โรงแรม IBIS หัวหมาก	โรงแรม Holiday Inn สีลม

หลังจากที่ประสานงานกับสมาคมโรงแรมไทยและทำการย้ายนักท่องเที่ยวเข้าที่พักเรียบร้อยแล้ว ททท. ได้จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าประจำทั้ง 8 โรงแรม เพื่อประสานงานให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ตั้งแต่วันที่ 26 พฤศจิกายน-9 ธันวาคม 2551 รวมนักท่องเที่ยวที่ช่วยเหลือจาก 8 โรงแรมทั้งสิ้นประมาณ 17,000 คน และทำการรวบรวมหลักฐาน (รายชื่อ สัญชาติ เพียวบิน และความต้อการ) เพื่อเป็นข้อมูลในการประสานงานกับสถานทูตและสายการบินต่อไป

6. มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ ททท. ไปประสานงานเบื้องต้น ณ ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมนานาชาติกรุงเทพ (BITEC) สำหรับการทำ Pre-check in ของนักท่องเที่ยวในการเดินทางไปยังสนามบินอู่ตะเภา

7. ประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการขนส่งโดยตรง เช่น กรมการขนส่งทางอากาศ ในการดำเนินการขนส่งนักท่องเที่ยวกลับประเทศ เมื่อพร้อมให้บริการจัดแผนขนส่งโดยพิจารณาจากวันที่ระบุในบัตรโดยสารตามลำดับ ซึ่งคาดว่าจะสามารถดำเนินการขนส่งนักท่องเที่ยวที่ตกค้างกลับประเทศได้ภายใน 10 วันทันทีที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเปิดให้บริการ (ตั้งแต่ 4 ธันวาคม 2551)

8. มีการเปิดศูนย์ปฏิบัติการวางแผนและแก้วิกฤต ททท. (หมายเลขโทรศัพท์ 02-6528313-4) เพื่อติดตามสถานการณ์และทำหน้าที่ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้บริการสอบถามข้อมูล หลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว ประสานความช่วยเหลือผ่านทาง Call Center 1672 ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หมายเลขสายด่วน 1414
- สมาคมโรงแรมไทย (THA) หมายเลขโทรศัพท์ 02-281949 Call Center 1552
- สมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว (ATTA) หมายเลขโทรศัพท์ 02-1345483-6
- ศูนย์ปฏิบัติการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) หมายเลขโทรศัพท์ 02-1321882, 02-1321888, 02-5159999
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ (ตม.ทสภ.) หมายเลขโทรศัพท์ 02-3256901
- ตำรวจท่องเที่ยว หมายเลขสายด่วน 1155

ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรมการขนส่งทางบก

- ให้การอำนวยความสะดวกการขนส่งทางบก โดยทาง บขส. จัดรถรับ-ส่งผู้โดยสารระหว่างท่าอากาศยานอุตะเถา-กรุงเทพฯ ฟรี และทางขสมก. ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารระหว่างท่าอากาศยานอุตะเถา-กรุงเทพฯ (อุทักแพงเพชร) โดยคิดค่าบริการ 100-135 บาท
- ส่วนทางขนส่งจังหวัดภูเก็ต มีการเพิ่มจำนวนเที่ยวรถจากภูเก็ตไปกรุงเทพฯ จากเดิมที่ให้บริการวันละ 30 เที่ยว เพิ่มเป็น 40 เที่ยว เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดท่องเที่ยวมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศเป็นจำนวนมาก เมื่อสนามบินไม่สามารถเปิดให้บริการได้ในช่วงแรกที่เกิดภาวะวิกฤต การเดินทางจากจังหวัดภูเก็ตจึงมีเพียงเส้นทางเดียวคือทางบก ซึ่งสามารถเดินทางโดยรถทัวร์เพียงอย่างเดียว การให้บริการตามปกติจึงไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยเพิ่มรอบการเดินทางระหว่างเวลา 06.00-19.30 น. (06.00/ 07.00/ 09.30/ 12.30/ 14.00/ 15.00/ 16.00/ 17.00/ 18.00/ 18.30/ 19.00/ 19.30) และสามารถสอบถามรายละเอียดได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 076-211977

กระทรวงการต่างประเทศและสถานทูต

ให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ตกค้างในต่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นประเทศในแถบเอเชีย เช่น จีน ฮ่องกง ปักกิ่ง เซี่ยงไฮ้ คุนหมิง เป็นต้น มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่ตกค้างประมาณ

10,000 คน โดยกระทรวงการต่างประเทศได้ประสานกับสถานทูตไทยและกงสุลในต่างประเทศจะเป็นศูนย์รวบรวมนักท่องเที่ยวคนไทย โดยสามารถติดต่อสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02-6435522

ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมนานาชาติกรุงเทพ (BITEC)

เมื่อสามารถใช้สนามบินอู่ตะเภา ซึ่งตั้งอยู่ที่ อ.บ้านฉาง จ.ระยอง (หมายเลขโทรศัพท์ 038-245595, 038-245600) เป็นสนามบินสำรองในการที่จะให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับประเทศได้แล้ว แต่เนื่องจากสนามบินอู่ตะเภามีขนาดเล็ก มีอุปกรณ์และเครื่องมือไม่เพียงพอหากนักท่องเที่ยวทั้งหมดจะต้องทำการเช็คอินและไปที่สนามบินพร้อมกันในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน อาจจะทำให้เกิดปัญหาสถานที่คับแคบไม่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้เพียงพอ เกิดความล่าช้าทั้งในการเดินทางไปสนามบิน การเช็คอิน หรือแม้กระทั่งเวลาการเดินทางอาจจะต้องเลื่อนออกไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจทำให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ต่อมาได้อีกมากมาย เช่น ความสับสนทั้งนักท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหากมีการเลื่อนเวลาการเดินทาง ดังนั้น จึงได้มีการประสานงานขอใช้สถานที่ที่ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมนานาชาติกรุงเทพ (BITEC) ให้กลายเป็นสถานที่เช็คอินของนักท่องเที่ยวก่อนที่จะเดินทางไปขึ้นเครื่องบินที่สนามบินอู่ตะเภาเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาดังที่กล่าวข้างต้น โดยเปิดเคาน์เตอร์ให้สามารถเช็คอินได้ 38 จุด และให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2551 เป็นต้นไป เฉพาะผู้โดยสารต่างประเทศที่จะเดินทางกลับประเทศเท่านั้น โดยต้องขอเช็คอินล่วงหน้า 7 วันและมี 9 สายการบินที่ทำการเปิดรับเช็คอินแก่ การบินไทย บางกอกแอร์เวย์ส นกแอร์ แอร์เอเชีย แอร์ศรีลังกา Druke Air, Ethihad, EVA และ Chaina Southern

ส่วนความพร้อมของสนามบินที่จะให้บริการได้นอกจากสนามบินอู่ตะเภาแล้วยังมีสนามบินอื่น ๆ เช่น ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ สนามบินหัวหิน และเตรียมเปิดเพิ่มขึ้นอีก 2 แห่ง คือที่ จ.พิษณุโลกและกองบิน 1 กองทัพอากาศ จ.นครราชสีมา ท่าอากาศยานดอนเมือง (หมายเลขโทรศัพท์ 02-5351669, 02-5351616, 02-5351253, 02-5354000) และท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิที่สามารถเปิดให้บริการในบางเที่ยวบินตั้งแต่วันที่ 3 ธันวาคม 2551 เป็นวันแรก โดยมีสายการบินไทยจากภูเก็ต มาลงเป็นเที่ยวแรกและหลังจากการตรวจสอบด้านเทคนิค มาตรฐาน ความปลอดภัยแล้วจะสามารถพร้อมใช้งานได้ทุกเที่ยวบินตั้งแต่วันที่ 5 ธันวาคม 2551 (หมายเลขโทรศัพท์ 02-1321888, 02-1321882) และถ้ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับเที่ยวบินสามารถสอบถามได้ที่ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (หมายเลขโทรศัพท์ 02-1320000, 02-1329328-9)

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ได้อำนวยความสะดวกในส่วนของการบริการบินในการจัดเที่ยวบินและให้ความช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวที่ตกค้าง โดยตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์การบินไทยให้แก่ผู้โดยสาร (หมายเลขโทรศัพท์ 02-5454000) ตั้งแต่วันที่ 25 พฤศจิกายน 2551 โดยจัดเจ้าหน้าที่อาสาสมัครของบริษัท มาช่วย ให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น บริการเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลทั่วไป การเปลี่ยนแปลงการสำรองที่นั่ง โดยให้บริการตั้งแต่ 06.00-24.00 น. รวมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ จีน ญี่ปุ่น ให้บริการนอกเหนือจาก Thai Contact Center (หมายเลขโทรศัพท์ 02-3561111) พร้อมทั้งยังได้จัดเคาน์เตอร์เช็คอินตลอด 24 ชั่วโมงให้แก่ผู้โดยสาร ณ ศูนย์นิทรรศการ และการประชุมไบเทค บางนา บริเวณห้องโถง ชั้น 1 อาคาร EH 106 ตั้งแต่วันที่ 1-4 ธันวาคม 2551 และเริ่มให้บริการเช็คอินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในวันที่ 5 ธันวาคม 2551 ตั้งแต่เวลา 06.00น. เป็นต้นไป

ตารางแสดงเที่ยวบินต่างประเทศและเที่ยวบินในประเทศ

เที่ยวบินต่างประเทศ

สายการบิน	เส้นทาง	ความพร้อมบริการ	หมายเหตุ
เครื่องบินเฮลิคอปลิคของกองทัพอากาศนิวซีแลนด์	นิวซีแลนด์-ท่าอากาศยานกองทัพอากาศไทย-นิวซีแลนด์		รับนักท่องเที่ยวนิวซีแลนด์ที่ตกค้าง
เครื่องบินขนส่งทหารของทางฝรั่งเศส	ปารีส-กรุงเทพฯ -ปารีส	(1-3 ธ.ค. 2551)	
SGA	หัวหิน-สิงคโปร์	เครื่องบินขนาด 6-10 ที่นั่ง	032-522300
Asiana Airline & Korean Air	เกาหลีใต้-อุตะเกาะ-เกาหลีใต้	เครื่องบินพิเศษ	รับนักท่องเที่ยวเกาหลีตกค้าง 3,750 คน
บางกอกแอร์เวย์ส	หัวหิน-สมุย-ฮ่องกง หัวหิน-สมุย-สิงคโปร์ เสียมราฐ-อุตะเกาะ	เครื่องบินขนาด 70 ที่นั่ง ให้บริการวันละ 4 เที่ยวบิน 0900/1200/1500/1800	Call Center 1771
ซิลค์แอร์	สิงคโปร์-เชียงใหม่ สิงคโปร์-ภูเก็ต		
นกแอร์	สิงคโปร์ มาเลเซีย ฮ่องกง		Call Center 1318, 02-9009920

สายการบิน	เส้นทาง	ความพร้อมบริการ	หมายเหตุ
ไทเกอร์แอร์เวย์	สิงคโปร์-ภูเก็ต กัวลาลัมเปอร์-กระบี่/ กระบี่-กัวลาลัมเปอร์ ฟิลิปปินส์-อุตะเนา		
Air France	ภูเก็ต-อัมสเตอร์ดัม- ปารีส		
KLM	ภูเก็ต-เนเธอร์แลนด์-ปารีส		
แควนตัส	ออสเตรเลีย-ภูเก็ต- ออสเตรเลีย		
เวียดนามแอร์ไลน์	เวียงจันทน์-เวียดนาม พนมเปญ-เวียดนาม เสียมราฐ-เวียดนาม		รับนักท่องเที่ยวชาว เวียดนามเดินทางจาก กรุงเทพฯ ผ่านชายแดน สู่ประเทศเพื่อนบ้าน
สิงคโปร์แอร์ไลน์	สิงคโปร์-อุตะเนา- สิงคโปร์		
แอร์เอเชีย	สิงคโปร์-อุตะเนา- สิงคโปร์ จาการ์ตา-อุตะเนา		เปิดให้บริการเที่ยวบิน ตามปกติ
Garuda	สิงคโปร์-อินโดนีเซีย	3,5 ธ.ค. 2551	
ฟิลิปปินส์แอร์ไลน์	เชียงใหม่-ฟิลิปปินส์	ชาร์เตอร์ไฟลท์	
เชจู แปซิฟิก	เชียงใหม่-ฟิลิปปินส์	ชาร์เตอร์ไฟลท์	
โอเรียนท์ไทย	ฮ่องกง-สุวรรณภูมิ	เที่ยวบินพิเศษ	รับนักท่องเที่ยวที่ตกค้าง
คาเธ่ย์แปซิฟิก			Call Center 02-2630606
Jetstar Asia			001-800-611-2957
การบินไทย	สิงคโปร์-อุตะเนา-สิงคโปร์ จาการ์ตา-อุตะเนา ประกาศตารางบิน (ภาคผนวก)	2 ธ.ค. 2551/TG 4109 สุวรรณภูมิพร้อมเปิดใช้ 5 ธ.ค. 2551	ขาออก 50 เที่ยวบิน

* นักท่องเที่ยวบางส่วน เดินทางกลับด้วยรถยนต์เส้นทางกรุงเทพฯ-หาดใหญ่-ป็นัง และโดยสาร
เครื่องบินกลับออกทางประเทศมาเลเซีย

เที่ยวบินภายในประเทศ

สายการบิน	เส้นทาง	ความพร้อมบริการ	หมายเหตุ
การบินไทย	ภูเก็ต-สุวรรณภูมิ TG 2019 ผู้โดยสาร 307 คน ประกาศตารางบิน (ภาคผนวก)	เที่ยวบินแรก 3 ธ.ค. 2551 5 ธ.ค. 2551 จากสุวรรณ ภูมิ 5 ธ.ค. 2551 จากดอน เมือง	ขาออก 7 เที่ยวบิน ขาเข้า 7 เที่ยวบิน ขาออก 9 เที่ยวบิน ขาเข้า 9 เที่ยวบิน
บางกอกแอร์เวย์ส	สมุย-อุตะภา สมุย-ภูเก็ต สมุย-กระบี่/กระบี่-สมุย อุตะภา-ภูเก็ต	ให้บริการวันละ 6 เที่ยวบิน	Call Center 1771, 02-2658777
วัน ทู โก	ท่าอากาศยานดอนเมือง	เริ่มให้บริการ 5 ธ.ค. 2551	
นกแอร์		ดอนเมืองเริ่มให้บริการ 5 ธ.ค. 2551	Call Center 1318, 02-9009920 02-6272000
แอร์เอเชีย			0235159999

การจัดเที่ยวบินช่วยเหลือนักท่องเที่ยวคนไทยตกค้างในต่างประเทศ (ขาเข้า)

สายการบิน	เส้นทาง	ความพร้อมบริการ	หมายเหตุ
การบินไทย	8 จุดจาก แฟรงก์เฟิร์ต/ โคเปนเฮเกน/ ซิดนีย์/ โตเกียว/ โซล/ เดลลี/ ฮ่องกง/ กัวลาลัมเปอร์	เที่ยวบินแรก 3 ธ.ค. 2551	02-3561111
โอเรียนท์ไทย	ฮ่องกง-สุวรรณภูมิ	5 ธ.ค. 2551	