

หน่วยที่ ๗

“
การแก้ปัญหาเฉพาะ
หน้าในการให้บริการ
”

หัวข้อเรื่อง

๗.๑ การวางแผนและการแก้ไขปัญหาการนำเที่ยว

๗.๒ การแก้ปัญหาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

๗.๓ การแก้ปัญหาการให้บริการท่องเที่ยว

๗.๑ การวางแผน
และการแก้ไข
ปัญหาการนำเที่ยว



๗.๑.๑ การวางแผนโปรแกรมการเดินทางและเส้นทางการนำเที่ยว การนำเที่ยวจะเกิดขึ้นได้ต้องมีโปรแกรมนำเที่ยวหรือโปรแกรมการเดินทาง ซึ่งจะต้องมีการวางแผนวัน เวลา สถานที่ กิจกรรม โดยการวางแผนที่เกิดขึ้น ต้องเป็นไปตามโปรแกรมที่นำเสนอนักท่องเที่ยวและต้องมีการประสานงาน ล่วงหน้ากับสถานประกอบการ สถานที่ต่าง ๆ ที่เดินทางไปถึง หรือเดินทางไปพักเพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและราบรื่นระหว่างการนำเที่ยว และทุกเส้นทางการนำเที่ยวต้องมีการศึกษาหาข้อมูลเดินทางไปสำรวจสถานที่จริงถ้าเป็นไปได้ เพื่อความเป็นมืออาชีพ เพื่อวางแผนเรื่องเวลาการขนส่ง สภาพอากาศที่จะต้องพบระหว่างนำเที่ยว ซึ่งบริษัทนำเที่ยวที่มีประสบการณ์นำเที่ยวมาเป็นเวลายาวนานจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ เพราะจะมีความชำนาญในการนำเที่ยว สามารถบริหารจัดการโปรแกรมนำเที่ยวให้เป็นไปตามกำหนด



๗.๑.๒ การวางแผนระยะเวลาในการนำเที่ยว

การวางแผนเรื่องเวลาในแหล่งท่องเที่ยวควรดูความเหมาะสมในการให้เวลาท่องเที่ยวในแต่ละจุดอย่างพอเหมาะ ควรเผื่อเวลาเดินทางสำหรับสถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งที่มีการจราจรหนาแน่น หรือผู้คนมาท่องเที่ยวจำนวนมาก ทำให้รถติด ควรคาดการณ์เวลาที่ต้องไปในแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ในแต่ละวันว่าจะให้เวลาในแต่ละจุดเท่าไร ควรเผื่อเวลาในการเข้าห้องน้ำ การซื้อของที่ระลึก ความล่าช้าส่วนตัวของนักท่องเที่ยว และควรเผื่อเวลานัดไว้มาก ๆ ในกรณีที่ต้องไปสถานที่ท่องเที่ยวกว้างขวาง หรือ งานเทศกาลงานประเพณีต่าง ๆ ที่มีผู้คนมากมาย ที่สำคัญมัคคุเทศก์ควรนัดแนะเวลาและจุดขึ้นรถให้ชัดเจน เมื่อใกล้ถึงเวลาขึ้นรถมัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่คอยย้ำเตือนนักท่องเที่ยวตามจุดต่าง ๆ และควรกลับมาเตรียมความพร้อมที่ยานพาหนะก่อนเวลานัดหมายการวางแผนเรื่องเวลาในร้านอาหาร ทุกครั้งก่อนเข้าถึงร้านอาหาร มัคคุเทศก์ต้องโทรศัพท์ยืนยันวันเวลาที่เข้าไปใช้บริการและต้องสอบถามจำนวนโต๊ะที่ว่างพอสำหรับนักท่องเที่ยวหรือไม่โดยเฉพาะช่วงเทศกาล เพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวเสียเวลาเมื่อไปถึง ควรมีการจองไว้ล่วงหน้า ควรสั่งรายการอาหารไว้ล่วงหน้า อาหารที่สั่งพร้อมเครื่องดื่มควรเพียงพอครบถ้วนตามจำนวนคน และควรให้เวลาในร้านอาหารอย่างเหมาะสม ไม่ควรไปเร่งรัดนักท่องเที่ยวขณะรับประทานอาหาร แต่ถ้ามีความจำเป็นบางอย่าง เช่น อาจเข้าไปรับประทานอาหารล่าช้าแต่ต้องไปให้ทันเวลาตามโปรแกรมท่องเที่ยวในช่วงบ่าย ก็ต้องอธิบายเหตุผลหรือชี้แจงให้เกิดความเข้าใจร่วมกันอย่างสุภาพ พร้อมกับขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวโดยตรง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในภายหลังการวางแผนเวลาในการซื้อของที่ระลึก มัคคุเทศก์ควรเผื่อเวลาในการซื้อของที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม การใช้เวลาที่เหมาะสมจะจำกัดเวลาให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าได้รวดเร็วเพราะการตัดสินใจซื้อขึ้นอยู่กับความต้องการของนักท่องเที่ยว ขึ้นอยู่กับคุณภาพ ราคา ความน่าเชื่อถือของสินค้าเหล่านั้น และหากมัคคุเทศก์สามารถแนะนำสินค้าน่าสนใจ สิ้นค้าขึ้นชื่อ สินค้าที่เหมาะสมกับการนำไปฝากญาติมิตร พร้อมทั้งช่วยต่อราคาสินค้าให้นักท่องเที่ยวด้วย ก็จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกไว้วางใจและประทับใจมากขึ้น

“

๗.๑.๓ การวางแผนโรคภัยไข้เจ็บระหว่างนำเที่ยว

โดยปกติแล้วหากการบริการนำเที่ยวบางสถานที่อาจมีโปรแกรมท่องเที่ยวในลักษณะมีความเสี่ยง ผู้ให้บริการจะมีข้อกำหนด หรือข้อห้ามสำหรับนักท่องเที่ยวที่เป็นโรคประจำตัวบางอย่างที่อาจเกิดอันตรายได้ ดังนั้น นักท่องเที่ยวแต่ละคนจะต้องทราบถึงข้อจำกัดของตัวเองว่าเหมาะกับกิจกรรมเหล่านั้นหรือไม่ หรือหากมีโรคประจำตัว ก็ควรจัดเตรียมยาที่จะใช้ในเวลาปกติและเกิดกรณีฉุกเฉิน โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่อยู่ในวัยชรา ซึ่งต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ จะต้องเลือกกิจกรรมท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับตัวเอง อย่างไรก็ตาม ในส่วนผู้ให้บริการหรือมัคคุเทศก์ก็ควรจัดเตรียมยาสามัญพร้อมกับอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นติดตัวไปด้วยทุกครั้ง เพื่อมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นก็จะได้นำมาแก้ไขในเบื้องต้นได้อย่างทันที่

”

“

๗.๑.๔ การวางแผนอุบัติเหตุระหว่างนำเที่ยว

ในเดินทางทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางโดยทางบก ทางน้ำ หรือทางอากาศมัคคุเทศก์จะต้องให้นักท่องเที่ยวทุกคนปฏิบัติตามกฎอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งให้นักท่องเที่ยวตั้งใจรับฟังการสาธิตการป้องกันภัยและการช่วยเหลือตนเองเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ขณะเดินทางจากพนักงานต้อนรับ ในบางโปรแกรมของการจัดทัวร์จึงมีการซื้อประกันอุบัติเหตุพ่วงไปด้วยทุกครั้งของการเดินทาง หรือหากไม่สะดวกทางมัคคุเทศก์อาจแนะนำให้นักท่องเที่ยวทำประกันอุบัติเหตุก่อนการเดินทางทุกครั้งก็ได้เช่นกัน

”



“

๗.๑.๕ การวางแผนอาชญากรรมระหว่างนำเที่ยว

ทุกครั้งก่อนออกเดินทาง บริษัทนำเที่ยวจะต้องมีแผนพับหรือคู่มือเพื่อให้ ความรู้กับนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการก่ออาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ และ วิธีการป้องกันตัว พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนล่วงหน้าให้นักท่องเที่ยว ระมัดระวังของมีค่า หนังสือเดินทาง เงินสด บัตรเครดิต ก่อนออกเดินทางทุก ครั้ง และเมื่อถึงจุดหมายแล้ว ควรแนะนำให้นักท่องเที่ยวแยกหนังสือเดินทาง ออกมาและจัดเก็บให้มิดชิดพร้อมกับพกติดตัวตลอดเวลา กระเป๋าเดินทางทุก ใบที่เดินทางมากับบริษัทนำเที่ยวควรทำสัญลักษณ์กำกับให้ชัดเจน ควรทำ ประกันกระเป๋าสูญหายกับสายการบิน ที่สำคัญ บริษัทนำเที่ยวควรมีสำเนา เอกสารที่จำเป็นของนักท่องเที่ยวทุกคน เช่น หนังสือเดินทาง สำเนาบัตร ประชาชน สำรองไว้ในกรณีฉุกเฉินหรือเมื่อเอกสารตัวจริงถูกขโมยก็จะ สามารถนำสำเนาที่มีไปแจ้งความของหายได้ทันที

”

๗.๑.๖ การวางแผนโรงแรมหรือห้องพักในการท่องเที่ยว

ก่อนเดินทางทุกครั้ง มัคคุเทศก์จะต้องติดต่อสอบถามโรงแรมให้เรียบร้อย เพื่อยืนยันจำนวนผู้เข้าพัก จำนวนห้องที่ต้องการ สภาพห้อง ขนาดห้อง อุปกรณ์ภายในห้อง ให้เป็นไปตามข้อตกลง เพื่อให้ทางโรงแรมได้จัดเตรียมความพร้อมให้เรียบร้อยก่อนเดินทางไปถึง และควรมีรายชื่อโรงแรมพร้อมเบอร์โทรสำรองเผื่อไว้ด้วย ในกรณีโรงแรมเกิดปัญหาที่ไม่คาดคิดจะได้เปลี่ยนโรงแรมให้ลูกค้าได้ทันท่วงที ซึ่งไม่ควรอยู่ห่างไกลจากโรงแรมเดิมมากนัก และควรเป็นโรงแรมที่จัดอยู่ในระดับมาตรฐานเดียวกัน

๗.๑.๗ การวางแผนค่าใช้จ่ายในการนำเที่ยว

โดยปกติแล้วก่อนจะเกิดโปรแกรมนำเที่ยวส่วนใหญ่ทุกบริษัทจะมีการคิดต้นทุนและวางแผนค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะนำเสนอขายโปรแกรมนำเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวซึ่งค่าใช้จ่ายเหล่านี้ทางบริษัทนำเที่ยวจะมีการติดต่อสถานประกอบการ ติดต่อสถานที่พัก โดยบางรายการจะมีการวางมัดจำ จ่ายเงินล่วงหน้าไปบางส่วนก่อน บางรายการก็มีการใช้เครดิต หรือมัคคุเทศก์จะนำเงินสดไปจ่ายเมื่อเข้าไปใช้บริการ ซึ่งทั้งหมดนี้จะขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างบริษัทนำเที่ยวและสถานประกอบการ ดังนั้น หากมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่นอกเหนือรายการที่กำหนดไว้ มัคคุเทศก์จะต้องติดต่อและแจ้งรายการเหล่านั้นกับทางบริษัทรับทราบและเป็นผู้พิจารณาทุกครั้ง เนื่องจากอาจมีผลกระทบต่อต้นทุนของการทำงาน

๗.๑.๘ การแก้ไขปัญหาในการนำเที่ยว อาศัยหลักการดังนี้

๑. ระบุปัญหา

เมื่อเกิดปัญหาต้องระบุปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้ว่า เกิดเรื่องอะไร เช่น ปัญหาอุบัติเหตุ ระหว่างเดินทาง ปัญหากระเป๋าเดินทางสูญหาย ปัญหาของมีค่าเงินสดสูญหาย หรือปัญหานักท่องเที่ยว เจ็บป่วยระหว่างเดินทาง เพราะเมื่อสามารถระบุปัญหาที่เกิดขึ้นได้จะได้แก้ไขปัญหาให้ตรงกับเรื่องที่เกิดขึ้นได้ และถ้ามีปัญหาหลายอย่างเกิดขึ้นพร้อมกัน มักคุเทศก์ต้องแยกปัญหาที่แท้จริงออกมาทีละเรื่องให้เห็นเด่นชัด พร้อมจัดลำดับปัญหาที่เกิดผลกระทบรุนแรงและหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ปัญหา และวางแผนหา วิธีแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมต่อไป

๒. รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา

เมื่อสามารถระบุปัญหาที่เกิดขึ้นได้แล้ว ลำดับต่อมาต้องรวบรวมหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาให้ได้มากที่สุดเพื่อได้รายละเอียดเกี่ยวปัญหาสามารถ เชื่อมโยงเรื่องราวที่เกิดขึ้นอย่างเป็นเหตุและผล จะได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์ปัญหา ที่เกิดขึ้นว่าจะแก้ไขอย่างไร

๓. วิเคราะห์ปัญหา

เมื่อได้ข้อมูลที่เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาขั้นตอนต่อไปก็ต้องวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง เพื่อให้ทราบต้นเหตุและรายละเอียดต่าง ๆ อย่างชัดเจน และเห็นแนวทางในการแก้ไข ปัญหา ซึ่งแนวทางแก้ไขปัญหามักมีได้หลายวิธี มักคุุเทศก์ควรนำวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มาวิเคราะห์หาข้อดีข้อเสียอย่างรอบคอบ และตัดสินใจเลือกวิธีแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด พร้อมกับเลือกทางแก้ไขสำรองไว้ด้วย

๔. วางแผนแก้ปัญหา

เมื่อสามารถเลือกวิธีแก้ปัญหที่ดีที่สุดได้แล้ว จะต้องมีการวางแผน จัดลำดับ ความสำคัญของปัญหาในการดำเนินการแก้ไข โดยการวางแผนแก้ไขปัญหาคควรยึดหลักปฏิบัติดังนี้ คือ

- (๑) ตั้งสติกับปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๒) วิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบคอบ
- (๓) คำนึงถึงความปลอดภัย
- (๔) คำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น
- (๕) คำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น
- (๖) คำนึงถึงเวลาที่จะสูญเสีย
- (๗) สร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

๕. ลงมือปฏิบัติตามแผน

เมื่อวางแผนแก้ปัญหาได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปต้องลงมือปฏิบัติตามแผน และถ้าพบว่ายัง มีปัญหาติดขัดก็ควรมีแผนสำรองไว้ และสามารถเปลี่ยนแผนได้เสมอ (ดูตามความเหมาะสม)

๗.๒ การแก้ปัญหา
การให้บริการอาหาร
และเครื่องดื่ม



๗.๒.๑ การต้อนรับลูกค้า มีหลักเบื้องต้นดังนี้



๑. ลูกค้าที่มีอาการเมาเข้ามาใช้บริการ

พึงระลึกว่าลูกค้าที่มีอาการเมา มักจะเป็นลูกค้าที่ขาดสติ ขาดความยับยั้งคิด ดังนั้น ในการรับมือจะต้องตั้งสติให้ดี พุดคุยเจรจาและบริการอย่างสุภาพ โดยหาวิธีหรือช่วยให้ลูกค้าที่เมาไปอยู่ในจุดที่ผู้คนไม่พลุกพล่าน อาจจะให้นั่งพักสักครู่ หรือแนะนำเครื่องดื่มอื่น ๆ ที่จะช่วยบรรเทาอาการเมาให้ลดลงได้

๒. ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดห้องอาหาร

กรณีที่ลูกค้ามาใช้บริการก่อนเวลา ควรแนะนำลูกค้าให้ไปนั่งรอบริเวณจุดพักที่เตรียมไว้บริการสำหรับรอร้านเปิด โดยอาจจะนำเมนูให้ลูกค้านั่งดูหรือเลือกอาหารไปพลาง ๆ พร้อมกับแจ้งเวลาเปิดร้านอย่างสุภาพ และหากมีพื้นที่มากพอ อาจจะมีหนังสือพิมพ์ หรือนิตยสารไว้คอยบริการระหว่างรอ จะได้ไม่เกิดความเบื่อหน่าย

๓. ลูกค้าที่มาใกล้เวลาปิดร้าน

กรณีที่ลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาที่ใกล้ปิดร้าน จะต้องขอโทษลูกค้าเรื่องการให้บริการและแจ้งเวลาปิดของร้านให้เข้าใจ หากลูกค้ายืนยันที่จะเข้ามาใช้บริการ ควรแนะนำเฉพาะเมนูมีวัตถุดิบที่สามารถทำได้เท่านั้น และควรเป็นเมนูที่ง่าย ๆ ใช้เวลาในการปรุงไม่นาน

๔. ลูกค้าที่ต้องการนำสัตว์เลี้ยงเข้ามาในร้าน

โดยปกติร้านค้าต่าง ๆ โดยเฉพาะร้านอาหารและเครื่องดื่มจะไม่อนุญาตให้นำสัตว์เลี้ยงเข้าไปในร้าน ดังนั้น ควรมีการติดประกาศข้อห้ามดังกล่าวให้ชัดเจน หรือนำมาติดไว้ตรงประตูสำหรับเข้า-ออก แต่ถ้าลูกค้าไม่ทราบหรือไม่ได้อ่านข้อห้ามเหล่านั้น พนักงานภายในร้านจะต้องอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจด้วยท่าทางที่สุภาพ และขอความร่วมมือให้นำสัตว์เลี้ยงออกไปข้างนอก





๕๕

๕. ลูกค้าที่เจ็บป่วยหรือพิการ

กรณีที่ลูกค้าเจ็บป่วยหรือพิการ ในการต้อนรับควรจัดหาที่นั่งที่สะดวกและหลีกเลี่ยงจุดที่คนพลุกพล่าน พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าหรือญาติที่พามาเมื่อต้องการความช่วยเหลือ

๖. ลูกค้าที่มีเด็กเล็กมาด้วย

สำหรับลูกค้าที่มีเด็กเล็ก ทางร้านอาจจัดพื้นที่ส่วนตัวหรือพาไปนั่งในจุดที่ผู้คนไม่พลุกพล่าน จะได้ไม่รบกวนโต๊ะอื่น ๆ และควรจัดเก้าอี้สำหรับเด็กมาให้หนึ่งเพื่อความปลอดภัย รวมทั้งจัดเตรียมภาชนะ แก้วน้ำ จาน ชามสำหรับเด็ก อย่างสุภาพ

๗. ลูกค้าแน่นร้าน ไม่มีที่นั่ง

ในบางช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการในร้านมาก และไม่มีที่นั่งรองรับสำหรับลูกค้านักงานควรแจ้งให้ลูกค้าทราบพร้อมแนะนำให้ไปนั่งรอตรงจุดพักที่จัดวางไว้เพื่อรอโต๊ะว่าง จัดลำดับคิวและบอกจำนวนคิวที่ต้องรอให้ลูกค้าทราบ จะได้ไม่หงุดหงิดหากต้องรอนาน หรือในระหว่างรออาจจะให้ลูกค้าดูเมนูรายการอาหารพร้อมทำรายการสั่งไว้ล่วงหน้า จะได้ไม่ต้องรอนานเมื่อมีโต๊ะว่างให้หนึ่ง

๖๖

