ปัญหาและการป้องกันแก้ไขปัญหาระหว่างการนำเที่ยว

ผศ.ฉันทัช วรรณถนอม

1. ปัญหาจากผู้ร่วมงาน

- พนักงานขับรถ และผู้ช่วย
- Staff และทีมงานนำเที่ยว
- บริษัททัวร์ผู้ว่าจ้าง

2. ปัญหาจากสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง

2.1 บริษัทรถ

- สภาพรถไม่ได้มาตรฐาน รถเก่า
- รถที่ไม่มีความพร้อมในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก
- สภาพรถไม่ตรงกับที่จอง ที่นั่งไม่ตรงตามแผนผังที่จองไว้

2. ปัญหาจากสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง

2.2 สายการบิน และการท่าอากาศยาน

- ไฟล์ดีเลย์
- ได้ที่นั่งบนเครื่องกระจัดกระจาย
- เช็คอินล่าช้า
- น้ำหนักกระเป๋าเกิน
- กระเป๋าสูญหาย
- ลูกค้าไม่ผ่าน ตม./มีปัญหาในการสื่อสาร
- ลูกค้าโดนสั่งรื้อเปิดตรวจกระเป๋า ทำให้เสียเวลา
- เอกสารการผ่านเข้าออกเมืองสูญหาย

2. ปัญหาจากสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง

2.3 โรงแรมที่พัก

- ได้ห้องไม่ติดกัน คนละโซน
- ได้ห้องพักไม่เหมือนกัน
- ลูกค้าไม่ (รอ) จ่ายค่ามินิบาร์
- ลูกค้าทำของในห้องพักเสียหาย
- ลูกค้าก่อความวุ่นวายให้กับทางโรงแรม และผู้เข้าพักห้องอื่น
- **Flexibility** บางอย่างในห้องพักใช้การไม่ได้

2. ปัญหาจากสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง

2.4 ร้านอาหาร

- อาหารลงล่าช้า
- ลูกค้าอยากนั่งด้วยกันทำให้จำนวนโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอ
- ลูกค้าทานอาหารท้องถิ่นไม่ได้
- ลูกค้าสั่งอาหารเพิ่ม
- ทางร้านไม่มีระบบ SHA หรือ Amazing Thailand Safety & Health Administration มีชื่อเต็มในภาษาไทยว่า โครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เป็นโครงการความร่วมมือของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กับกรมควบคุมโรค กรมอนามัย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ฯลฯ โดยนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวว่าทุกคนจะได้รับประสบการณ์ที่ดี มีความสุข และความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากสินค้าและบริการประเทศไทย โดยกิจการที่สามารถขอรับมาตรฐาน SHA ได้ มี 10 หมวด ได้แก่ 1. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร 2. โรงแรม/ที่พัก และสถานที่จัดประชุม 3. นันทนาการและสถานที่ท่องเที่ยว 4. ยานพาหนะ 5. บริษัทนำเที่ยว 6. สุขภาพและความงาม 7. ห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้า 8. กีฬาเพื่อการท่องเที่ยว 9. โรงละคร โรงมหรสพและการจัดกิจกรรม และ 10. ร้านค้าของที่ระลึกและร้านค้าอื่นๆ

2. ปัญหาจากสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง

2.5 การซื้อของที่ระลึก

- ลูกค้าได้ราคาซื้อของไม่เท่ากัน
- ลูกค้าถูกหลอกให้ซื้อของมีราคาแพง แต่คุณภาพต่ำ
- ลูกค้าไม่สามารถสื่อสารต่อรองราคาสินค้าได้ด้วยตนเอง
- การพาเข้าร้านขายของที่ระลึกที่สนับสนุนรายการนำเที่ยว (ทัวร์ศูนย์เหรียญ)

3. ปัญหาระหว่างการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

- ลูกค้าหลงทาง
- ลูกค้าผิดเวลานัดหมาย
- ปัญหาจากมิจฉาชีพ และผู้ที่จะเข้ามาหลอกลวง
- ปัญหาจากการที่ลูกค้าไม่เดินเกาะกลุ่มกัน ทำให้เกิดปัญหาอื่น ๆตามมาอีกมาก
- ของสูญหาย (มือถือ กระเป๋าสตางค์ รองเท้า ฯลฯ)

4. ปัญหาส่วนตัวของลูกค้า

- ลูกค้าตื่นสาย
- ลูกค้าไม่สบาย/เกิดอุบัติเหตุ
- ล่าช้า ซอบผิดนัด
- ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือกับคณะ
- ลูกค้าเห็นแก่ตัว
- ลูกค้าเมา/ทะเลาะวิวาท
- ลูกค้าลองภูมิมัคคุเทศก์
- ลูกค้ามีความคาดหวังที่จะให้มัคคุเทศก์บริการอยู่ตลอดเวลา

จบแล้วววววววววววววว.....

ช่วง Q&A