

Problem & Risk Managemen

บทที่ 10





ไม่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาระหว่างการนำเที่ยว
การทำงานนำเที่ยว = การไปเจอปัญหา

มัคคุเทศก์ที่แก้ปัญหาเก่ง => ประสบ
ความสำเร็จได้รวดเร็ว

มัคคุเทศก์สามารถฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง
โดยหาประสบการณ์บ่อยๆ ฝึกให้คุ้นเคย ยอมรับกับการถูก
ตำหนิอย่างเต็มใจ หาโอกาสแลกเปลี่ยนจากเพื่อนร่วมอาชีพ

วิธีที่ดีที่สุดคือ ต้องเผชิญกับมันและเอาชนะมันให้ได้

หลักการมองโลกของปัญหา

1st

โลกนี้เป็นโลกของปัญหา
กับการแก้ไขปัญหา



2nd

การหาวิธีป้องกันเป็น
วิธีการแก้ไขที่ดีที่สุด

3rd

ปัญหาทุกปัญหาย่อม
มีทางออกเสมอ

4th

หาโอกาสฝึกฝน ตั้งใจ
และพยายามแก้ไข

5th

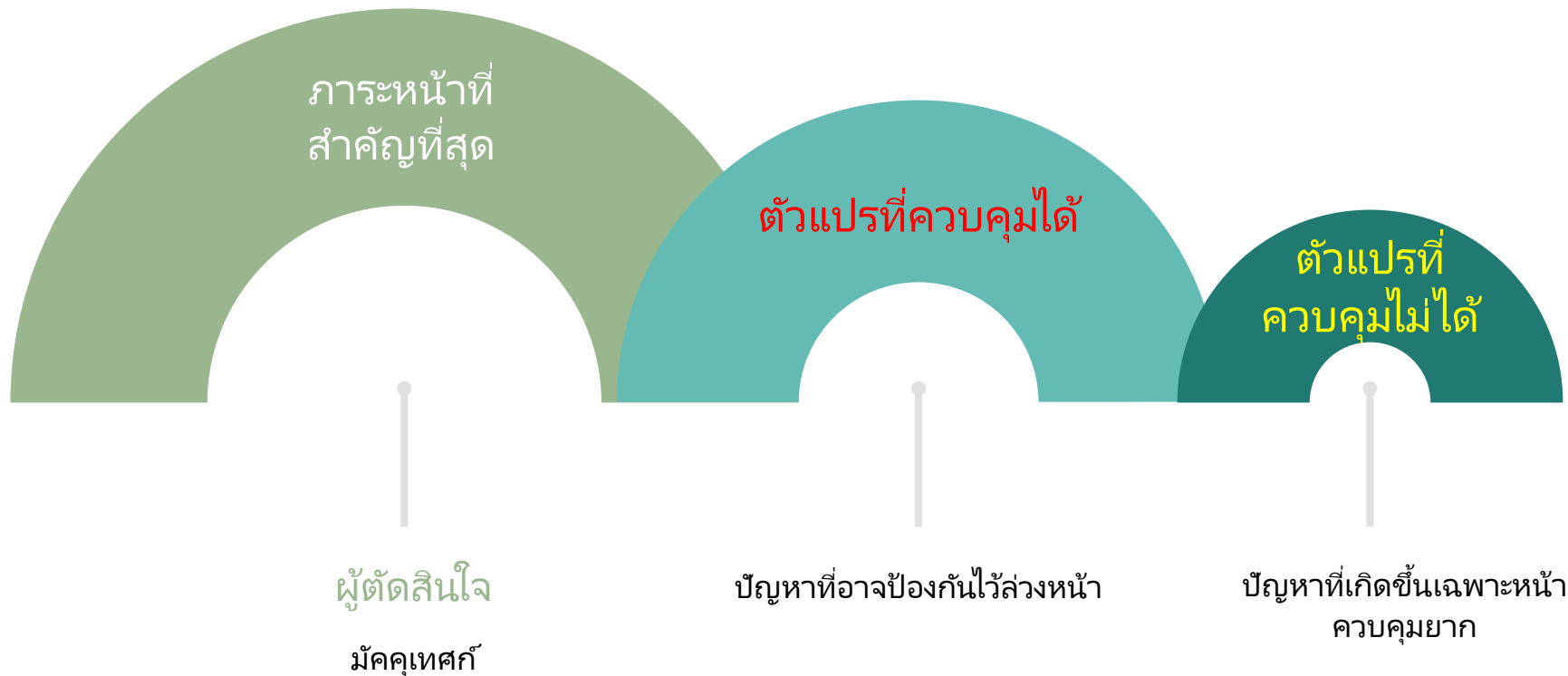
ปัญหาทำให้เกิด
ความก้าวหน้าใน
อาชีพ



ความท้าทาย



องค์ประกอบในการแก้ไข้ปัญหา



ตัวแปรที่ควบคุมได้

พาหนะ

ควรยืนยันวันเวลาออกเดินทาง เลือกรถที่มีความพร้อม รุ่งาน มีมนุษย์สัมพันธ์



เส้นทาง

ตรวจสอบให้ชัดเจนร่วมตัดสินใจกับคนขับ



กำหนดการเดินทาง

ศึกษา หาข้อมูลซักซ้อมการพูด



ที่พัก

ยืนยันการจอง เตรียม rooming list ยืนยันเวลาเข้าพัก



ตัวแปรที่ควบคุมได้

อาหาร

ควรยืนยันรายการอาหาร ที่ตั้งของร้านเตรียมจัดที่นั่งให้ลูกค้า



อุปกรณ์ เครื่องใช้

ยา แก้วน้ำ เครื่องดื่ม โทรโซ่ง สิ่งจำเป็นในการนำเที่ยว



การให้บริการหรือกิจกรรมพิเศษ

เตรียมให้ครบ



บัญชีค่าใช้จ่าย

รายการใดบ้างที่ต้องจ่ายเท่าไร มีรายการไหนมัดจำแล้ว จำนวนเงินที่เบิกครบไหม



ตัวแปรที่ควบคุมไม่ได้

เหตุการณ์เฉพาะหน้า



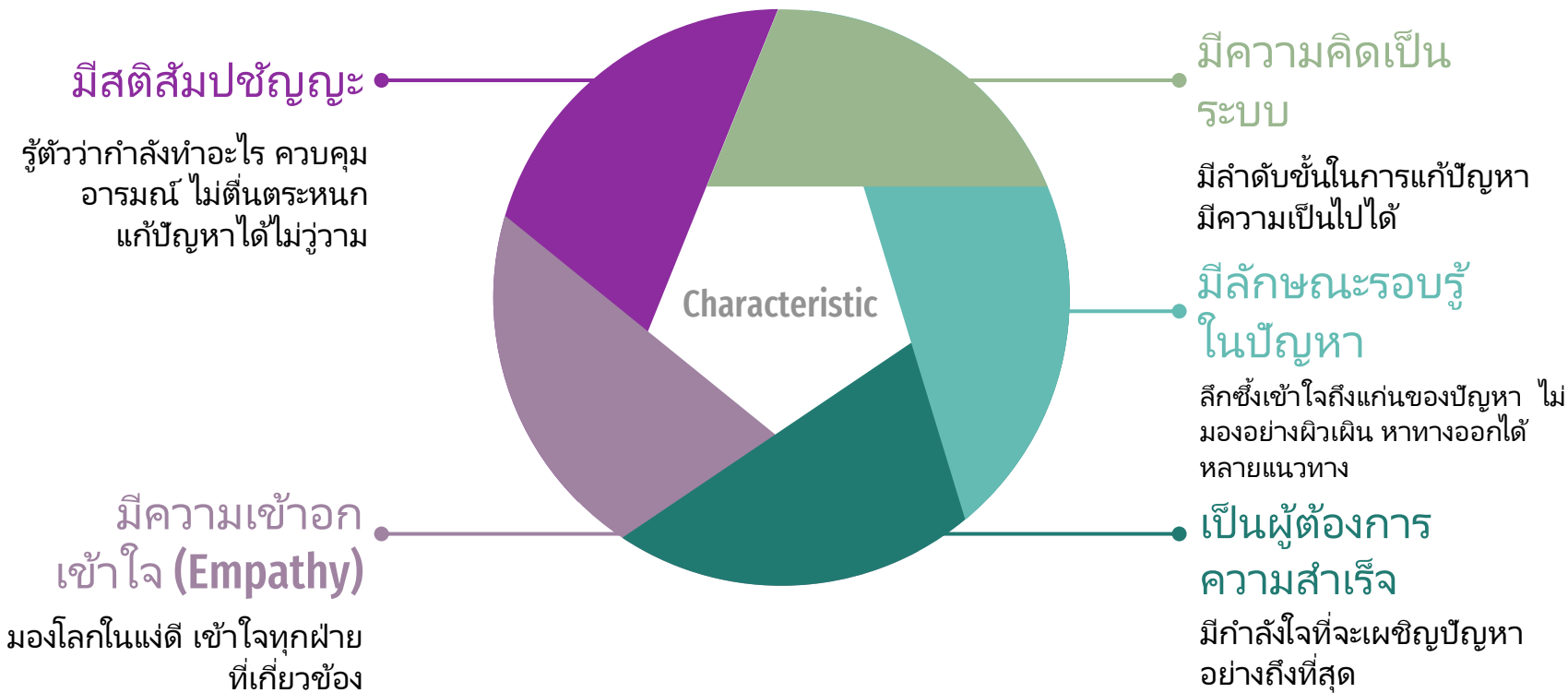
มักก่อให้เกิดปัญหาที่ไม่
คาดคิดมาก่อน

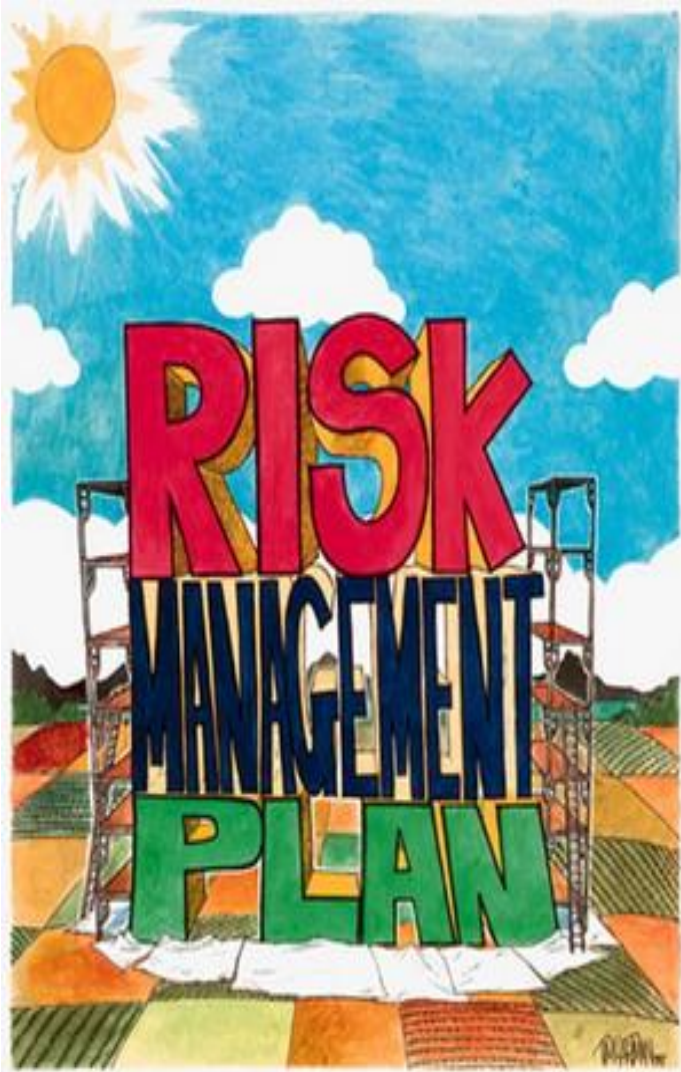
ต้องแก้ไขฉับพลันทันที

ต้องอาศัยประสบการณ์
ของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ยิ่งผ่านการ
แก้ไขมามาก จะเห็น
ช่องทางแก้ไขอย่างรวดเร็ว
มีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า





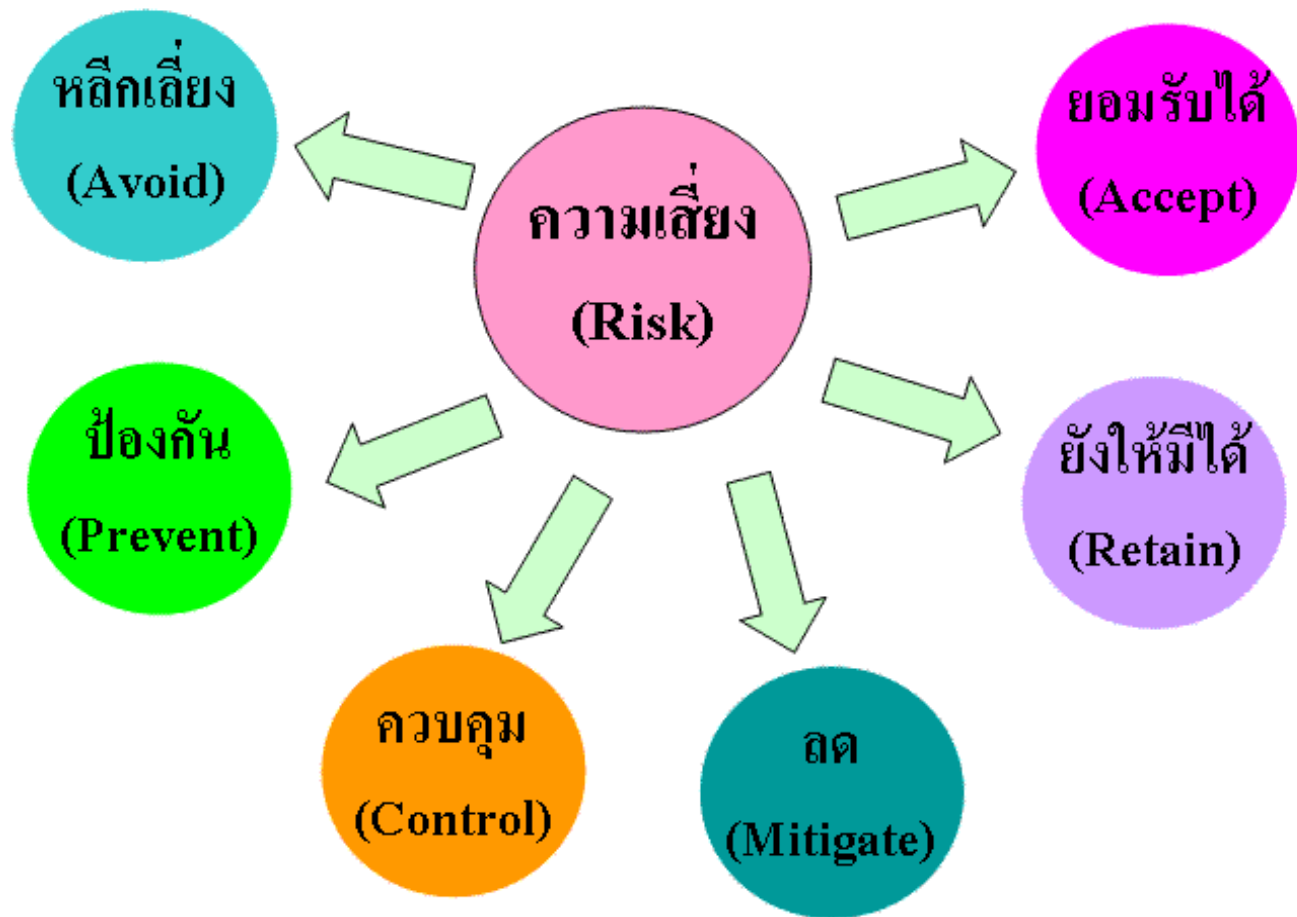
การจัดการความเสี่ยง
และปัญหาในระหว่างการ
นำเที่ยว

- **การจัดการความเสี่ยง**

หมายถึง กระบวนการวางแผนการบริหารและการจัดการความเสี่ยงเพื่อช่วยในการตัดสินใจของบุคคลหรือธุรกิจใดๆ ในอันที่จะหาวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ เพื่อลดความเสียหายให้น้อยที่สุด โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

- การวิเคราะห์ความเสี่ยง (การกำหนดความเสี่ยงที่บริษัทเผชิญอยู่) ถือเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุด ที่แต่ละองค์กรจะต้องสามารถวิเคราะห์และกำหนดให้ได้ว่า องค์กรหรือหน่วยงานใดในองค์กรต้องเผชิญกับความเสี่ยงใดบ้าง



- **การหาวิธีการจัดการกับความเสี่ง**

- **การลดความเสี่ง** ความเสี่งที่ได้รับอาจลดลงได้ ด้วยวิธีการหาทางป้องกัน เพื่อมิให้มีความเสียหายเกิดขึ้น

- **การรับความเสี่งไว้เอง** คือ การที่ผู้บริหารขององค์กรนั้น ยินยอมที่จะรับภาระความเสี่ง หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นไว้เอง



- **การโอนความเสี่ยง**

เป็นวิธีการจัดการความเสี่ยงอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ธุรกิจจะต้องวิเคราะห์และตัดสินใจที่จะเลือกโอนความเสี่ยงออกไปในรูปแบบใด

- **การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง**

การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง อาจกระทำได้โดยวิธีการง่ายๆ โดยที่ธุรกิจไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับ กิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง

การประกันภัยในธุรกิจนำเที่ยว

- **การประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางสำหรับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์**

(Travel Accident Insurance for Tour operators and guides)

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงฉบับที่ 9 พ.ศ. 2543 ที่ออกโดยอำนาจของนายกรัฐมนตรีตามความในมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ที่จะต้องจัดให้มีการประกันภัยอุบัติเหตุให้กับนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว โดยมีจำนวนเงินเอาประกันภัยกรณีที่เสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงไม่ต่ำกว่าสองแสนบาทต่อคน และกรณีบาดเจ็บไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนบาทต่อคน เว้นแต่นักท่องเที่ยวที่มีประกันภัยอุบัติเหตุโดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวอื่นอยู่แล้ว



ไทยประกันภัย
Thai Insurance



วิริยะประกันภัย
WWW.VIRIYAH-THAILAND.COM

มิตรภาพ
จริงใจ เปิดเพชร

Bupa Travel Insurance

บริการช่วยเหลือทางการแพทย์
ฉุกเฉิน

ทุนประกันกว่า 2 ล้านบาท



ประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพการเดินทางต่างประเทศ

TVI Global Travel Accidental and Health Insurance

แพคเกจวีซ่า ชิงกัน
PACKAGE FOR A VISA TO
SCHENGEN COUNTRIES

แพคเกจทางทั่วโลก
PACKAGE FOR WORLDWIDE

แพคเกจทางในเอเชีย
PACKAGE FOR ASIA



คุ้มครอง
สูงสุด
240
บาท

บริษัท ไทยวิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ERU



ภาพรวม

ผลประโยชน์ที่จะได้รับ

ความคุ้มครอง

ชื่อแผนประกัน

ดาวน์โหลด

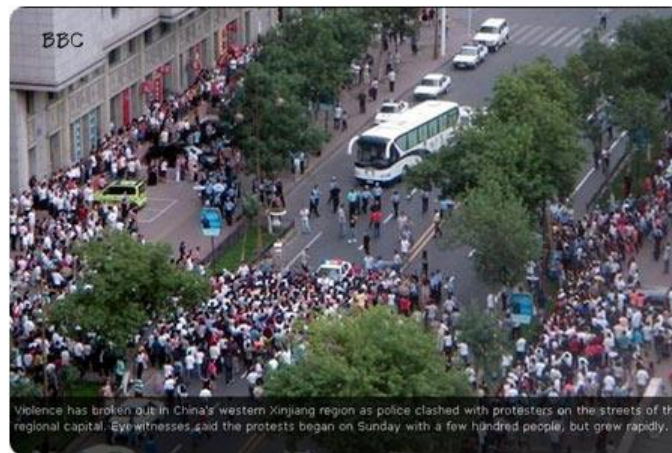
สมัครวันนี้

- **Travel Guard®** แผนประกันภัยการเดินทาง* คุ้มครองกว่า **180** ประเทศทั่วโลก มีตั้งแต่คุ้มครอง **120** วันถึง **180** วัน ครอบคลุมทุกช่วงวัย ให้คุณเที่ยวสนุก ไม่สะดุด ทุกการเดินทาง
- บริการฉุกเฉินเมื่อเจ็บป่วย ด้วยทีมแพทย์และพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญสูง กับศูนย์ให้ความช่วยเหลือทั้ง **8** แห่ง และให้บริการด้วยภาษาไทย และภาษาอื่นอีก **28** ภาษา ที่จะช่วยคุณแก้ปัญหาฉุกเฉินใดๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- **ความคุ้มครองการยกเลิกการเดินทาง**
- หากเที่ยวบินของคุณล่าช้าเป็นเวลาอย่างต่ำ **6** ชั่วโมงติดต่อกัน นับจากเวลาที่ระบุในแผนการเดินทาง เนื่องจากเหตุการณ์เฉพาะเจาะจง เราจะจ่ายค่าทดแทน **10%** ของจำนวนเงินเอาประกันภัยสำหรับการล่าช้าทุกเวลา **6** ชั่วโมงเต็ม



จลาจลที่กรีซ

จลาจลที่มณฑลซินเจียง



- **การคัดเลือกวิธีการที่ดีที่สุด**
การตัดสินใจคัดเลือกวิธีการบริหารความเสี่ยง จะต้องคำนึงถึง.....
 - ความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น
 - ค่าใช้จ่ายที่จะใช้ในการจัดการ
 - ผลกระทบต่อฐานะทางการเงินของธุรกิจ

Problem



การแก้ไขปัญหาในการนำเที่ยว

1.ระบุปัญหา

2.รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาข้อเท็จจริง

3.วิเคราะห์ปัญหา ดูว่าปัญหาหลักที่ควรแก้ไข ใช้วิธีไหนแก้ไข
อาจมีได้หลายวิธี

4.วางแผนแก้ปัญหา ควรรัดกุมและมีแผนสำรอง

-ใช้เวลาน้อยที่สุด

-สิ้นเปลืองน้อยที่สุด

-อยู่ในวิสัยที่จะทำได้มากที่สุด

-ปลอดภัยมากที่สุด

-มีผลกระทบที่จะตามมาน้อยที่สุด



ปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้น



นักท่องเที่ยวไม่รักษาเวลา



ไม่ให้ความร่วมมือ



ไม่พอใจในการบริการ คุณเฉียวหงุดหงิด

นักท่องเที่ยว



ผู้ประกอบการ : พาหนะ ที่พัก ร้านอาหาร



อุบัติเหตุ



สภาพอากาศ

ผู้ประกอบการ

ปัญหาที่มักคู่เหตุก็ต้องพบเป็นประจำ

****ปัญหาพาหนะเดินทาง เช่น รถเสีย เทียบบินล่าช้า คนขับไม่ชำนาญทาง หลงทาง**

****ปัญหาของนักท่องเที่ยว เช่น เกิดอุบัติเหตุ ไม่สบาย ไม่พอใจบริการ ของหาย ไม่ตรงต่อเวลา**

****ปัญหาสถานที่พัก เช่น มีกลิ่นอับ แอร์ไม่เย็น สภาพห้องไม่เป็นที่พอใจ**

****ปัญหาร้านอาหาร เช่น อาหารไม่ดี ไม่อร่อย เสิร์ฟล่าช้า อาหารและที่นั่งไม่พอ**

****ปัญหาโปรแกรมทัวร์ เช่น เกิดความล่าช้าไม่เป็นไปตามโปรแกรม เกิดภัยธรรมชาติ เทียบได้ไม่ครบตามโปรแกรม**

ตัวอย่างปัญหาและแนวทางป้องกันแก้ไข



วัตถุประสงค์การเรียนรู้เกี่ยวกับปฐมพยาบาล
เบื้องต้น

อุปกรณ์พื้นฐาน :

ผ้าปิดแผล ผ้าพันแผล ผ้าก๊อซ พลาสเตอร์ ผ้าปิดตา ผ้า
สามเหลี่ยมคางหมู สำลี ฤงมื่อ ยาล้างแผลแอกลฮอล เบตา
ดีน

ยาสามัญ ที่ควรมีไว้ มีดังนี้

ยาแก้แพ้ (Chlorpheniramine)
ยาแก้ผื่นคัน (TA Milk lotion)
ยาแก้ปวด /ลดไข้ (Tylenol/Sara/Tempra)
ยาแก้อักเสบ (Brufen/Junifen)
ยาฆ่าเชื้อ (Bactroban, Fucidin)
ยาแก้ไอ (Bisolven, Flemex)
ยาลดกรด (Air-X drop)
ยาแก้ท้องเสีย เกลือแร่

ชุดปฐมพยาบาล สิ่งจำเป็นยามเดินทาง



กรณีมีเลือดออกมากให้ปฐมพยาบาลโดยการห้ามเลือด ใช้ผ้าปิดปากแผล แล้วใช้สันมือหรือฝ่ามือกดให้แน่น ประมาณ 10-15 นาที จนเลือดหยุด **อย่ากดจนซีดเขียว**

สำหรับภาวะเลือดออกภายใน การห้ามเลือด อาจทำได้ยาก แต่สามารถปฐมพยาบาลเพื่อลดความรุนแรงได้ คือ **ให้ผู้ป่วยพักในท่าที่สบายที่สุด ปลอดภัยให้ผู้ป่วยไม่ตื่นเต้นตกใจและสงบ จะทำให้เลือดออกน้อยสุด**

****ห้ามให้อาหารและน้ำทางปากจนกว่าแพทย์จะอนุญาต และหากไอเป็นเลือด ให้ผู้ป่วยไอเบาๆ จะทำให้เลือดออกน้อยลง**

****หากกระดูกหักและจำเป็นจะต้องเคลื่อนย้ายให้ตามกระดูก
ก่อน อาจใช้กระดานแข็งหนาๆหรือไม้นำมามัดตามไว้ด้วย
เชือกหรือผ้าพันแผลบริเวณที่กระดูกหักเพื่อลดการขยับ**



การปฐมพยาบาลเบื้องต้นกรณีหกล้ม



สำหรับกรณีบาดเจ็บแผลฟกช้ำ : นำผ้าชุบน้ำเย็นมาประคบรอบๆ บริเวณบาดแผล หรือสามารถใช้ผ้าห่อน้ำแข็งมาประคบได้เหมือนกัน เพื่อลดอาการบวมช้ำ หากบาดแผลเกิดบริเวณที่มีการเคลื่อนไหว เช่น ข้อมือ ข้อเท้า และข้อศอก ควรใช้ผ้าพันแผลชนิดยึดพันไปที่แผลฟกช้ำ จะช่วยลดแรงกดทับ หรือแรงเคลื่อนไหวได้เป็นอย่างดี

สำหรับกรณีบาดเจ็บแผลถลอก : ล้างบาดแผลให้สะอาดด้วยน้ำสบู่ หรือน้ำเปล่าที่สะอาด โดยค่อยๆ เปิดน้ำให้ไหลผ่านแผลอย่างช้าๆ ใช้สำลีชุบน้ำยาฆ่าเชื้อ เช็ดบริเวณรอบๆ บาดแผล ไม่แนะนำให้เช็ดลงบาดแผลโดยตรง เพราะจะทำให้บาดแผลเกิดการระคายเคืองได้ แล้วค่อยใช้สำลีชุบไอโอดีน หรือยาทาแผลสด หลังจากนั้นหาผ้าก๊อชสะอาดปิดแผล เพื่อป้องกันการปนเปื้อนจากการสัมผัส กรณีที่แผลยังไม่หายดี ก็ต้องทำความสะอาดใหม่อีกครั้ง หรือควรไปพบแพทย์ทันที

กรณีเสียชีวิต

ชาวไทย : เสียชีวิตภายในประเทศ ต้องแจ้งตำรวจท้องที่และติดต่อญาติ รายงานให้บริษัททราบ
กรณีเสียชีวิตในต่างประเทศ มัคคุเทศก์ควรแจ้งตำรวจท้องที่เพื่อชันสูตรศพ แจ้งสถานทูตหรือ
กงสุล ติดต่อญาติเพื่อขอคำปรึกษาเรื่องการนำศพกลับ รายงานบริษัททราบ

ชาวต่างชาติ : ต้องแจ้งตำรวจท้องที่หรือตำรวจท้องที่ แจ้งสถานทูตหรือกงสุล ติดต่อญาติ
เพื่อขอคำปรึกษาเรื่องการนำศพกลับ รายงานบริษัททราบ

ปัญหากระเป๋าเดินทาง ของหาย

****ที่สนามบิน**** แจ้งสายการบินโดยนำพาสปอร์ต และtag
เที่ยวบิน รายละเอียดในการเดินทาง ลักษณะกระเป๋า
พนักท่องเที่ยวยุโรปไปซื้อของใช้จำเป็น

ปัญหาในการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยว

- **ปัญหาบุคลากรในธุรกิจนำเข้าเที่ยว**

บุคลากรในธุรกิจนำเข้าเที่ยวยังขาดมาตรฐานในการบริการนักท่องเที่ยว

- **ปัญหาการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยว**

เปิดธุรกิจนำเข้าเที่ยวที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และแอบประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวโดยไม่ได้รับใบอนุญาต



เจ้าของบริษัททัวร์ GLOBAL ASIA TRAVELLING
ที่จัดทัวร์ไปเกาหลีในราคาถูก แล้วเชิดเงิน
ลูกค้ากว่า 50 ราย เข้ามอบตัวกับตำรวจ
แล้ว



- **ปัญหาการตัดราคา**

เกิดการแย่งชิงลูกค้า โดยการตัดราคาให้ต่ำลง ซึ่งจะทำให้คุณภาพการบริการนำเที่ยวต่ำลงไปด้วย

- **ปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญ**

เป็นการจัดนำเที่ยวราคาถูกซึ่งเป็นการนำนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเที่ยวประเทศไทยโดยเก็บค่าใช้จ่ายในราคาถูก ส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวจีนที่ต้องการมาเที่ยวประเทศไทย



- **ปัญหาการเอาผิดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว**

เป็นสาเหตุต่อเนื่องจากปัญหาการตัดราคา มีการแสวงหาผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยว รวมถึงการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระหว่างบริษัทนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว การปิดความรับผิดชอบกับปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ที่พัก ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

- **ปัญหาการตลาด**

ตลาดการท่องเที่ยวของไทยแคบ และขนาดเล็ก

- **ปัญหาธุรกิจนำเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม**

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม แต่ถ้าธุรกิจนำเที่ยวขาดความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมก็จะทำให้สิ่งแวดล้อมถูกทำลาย

- **ปัญหาธุรกิจนำเกี่ยวกับการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น**

ธุรกิจนำเที่ยวอาจทำให้วิถีชีวิตประเพณีและวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่นเสื่อมลง เช่น เกิดการจัดจាកการแสดงโดยที่ไม่ใช่ฤดูกาลหรือช่วงที่ควรมีการจัดการแสดง

- ปัญหาความปลอดภัยและภัยที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว



- * ภัยในที่พัก

- ภัยจากโจรผู้ร้าย
 - ภัยจากอัคคีภัย



- * ภัยจากคมนาคมขนส่ง

- การเดินทางโดยรถทัวร์หรือรถโค้ช
 - การเดินทางโดยรถไฟ
 - การเดินทางทางเรือ
 - การเดินทางโดยเครื่องบิน

- * ภัยจากแหล่งท่องเที่ยว



ปัญหาอื่นๆ

- ปัญหาการค้าคนต่างชาติเข้ามาทำอาชีพการค้าคนในประเทศในไทย
- ปัญหาการค้าคนขาดหลักประกัน และความมั่นคงในอาชีพ
- ปัญหาความขัดแย้งระหว่างธุรกิจนำเที่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
- ปัญหานอกฤดูกาลท่องเที่ยว
- ปัญหาการติดต่อกับราชการที่เกี่ยวข้อง
- ปัญหาธุรกิจนำเที่ยวกับสิ่งผิดกฎหมาย

- เจ้าหน้าที่คนไทยที่ใช้ภาษาต่างประเทศได้ดีมีไม่เพียงพอ เช่น ประเทศในกลุ่มสแกนดิเนเวียน เกาหลี รัสเซีย เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถสื่อสารภาษา และบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาดังที่กล่าวมานี้ ก่อให้เกิดอุปสรรคต่างๆที่ไม่สามารถผลักดันต่อยอดให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยเจริญเติบโตได้เต็มที่อย่างต่อเนื่อง และไม่บรรลุตามเป้าหมายของภาครัฐที่ได้วางแผนไว้ เพื่อที่แข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านพร้อมกับการผลักดันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้เป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวในภูมิภาคนี้ได้