

การรับมือกับปัญหาและการแก้ไข ปัญหาในการให้บริการนักท่องเที่ยว

สำหรับธุรกิจบริการนั้นเป็นที่ทราบกันดีว่ามีข้อจำกัดและยากต่อการสร้างคุณภาพของการบริการ โดยเฉพาะในการให้บริการท่องเที่ยวจะมีข้อจำกัดจากความหลากหลายของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวค่อนข้างมาก เนื่องจากการให้บริการนักท่องเที่ยวนั้นต้องปรับให้ตรงตามความต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ ทั้งในด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมากของกระบวนการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลหรือเป็นตัวแปรมีอยู่หลายปัจจัย เช่น ผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานต้อนรับ พนักงานธุรการในสำนักงาน มัคคุเทศก์ หรือตัวนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้รับบริการเองก็มีส่วนในการสร้างคุณภาพการบริการ หากนักท่องเที่ยวยอมจ่ายเงินในราคาแพงเพื่อต้องการคุณภาพการบริการที่ดี นั้นหมายถึงธุรกิจท่องเที่ยวต้องใส่ใจในคุณภาพของผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการให้บริการทั้งหมด และวางมาตรฐานการให้บริการที่ดี มีขั้นตอนในการให้บริการที่ครบถ้วน จึงจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ สำหรับคุณภาพของการบริการที่ดีจะต้องตรงกับพฤติกรรมหรือความต้องการ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวจะวัดคุณภาพการบริการจากประเด็นสำคัญ ดังนี้ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2555 : 311)

- 1) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)
- 2) การตอบสนองบริการอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)
- 3) การรับประกัน (Assurance)
- 4) การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Empathy)
- 5) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)

1. การรับมือกับปัญหาในการให้บริการนักท่องเที่ยว

การจัดการรับมือกับปัญหาในการให้บริการที่จะเกิดขึ้นสามารถลดระดับความเข้มข้นและความมึนน้อยได้จากการอบรมพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการให้เข้าใจถึงวิธีการ กระบวนการในการให้บริการที่ถูกต้อง เข้าใจงานที่ทำ เข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและรู้ถึงสิ่งสำคัญที่นักท่องเที่ยวใช้วัดคุณภาพการบริการ เพื่อให้ดำเนินการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ในการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการนักท่องเที่ยวเกิดได้จากหลายสาเหตุได้ดังนี้

1.1 ปัญหาจากนักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวเจ็บป่วย เสียชีวิต ประสบอุบัติเหตุ ล่าช้า ไม่พึงพอใจ การให้บริการ พลัดหลง เป็นต้น

1.2 ปัญหาจากกระบวนการให้บริการ เช่น ให้บริการไม่ครบถ้วนตามขั้นตอน นำเที่ยวไม่ครบตามรายการนำเที่ยวกำหนด เปลี่ยนแปลงราคา เป็นต้น

1.3 ปัญหาจากพนักงานผู้ให้บริการ เช่น บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การให้บริการไม่เท่าเทียมกัน ให้บริการแบบไม่เต็มใจ ไม่เอาใจใส่นักท่องเที่ยวเท่าที่ควร เป็นต้น

1.4 ปัญหาจากการประสานงาน เช่น ร้านอาหาร ที่พัก แหล่งท่องเที่ยว พิธีการตรวจคนเข้าเมือง การเช็คอินสายการบิน เป็นต้น

1.5 ปัญหาจากสิ่งแวดล้อมที่อาจเป็นผลกระทบ เช่น ดินฟ้าอากาศ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ เหตุการณ์ความไม่สงบต่างๆ สภาพการจราจร เป็นต้น



ภาพ นักท่องเที่ยวที่ไม่พอใจแผนการให้บริการ

จากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นล้วนมีผลต่อการให้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาสร้างความไม่พอใจให้กับนักท่องเที่ยว เกิดเป็นปัญหามากมายหลายประการ และบางสาเหตุของปัญหาเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ และจะเกิดเป็นปัญหาเมื่อไร ปัญหาด้านใด เวลาใด จัดว่าเป็นข้อจำกัดในการให้บริการอย่างมาก ดังนั้นพนักงานที่เป็นผู้ให้บริการจึงต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญข้อหนึ่งก็คือมีความเฉลียวฉลาด มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ แต่ทั้งนี้การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นอาจใช้วิธีการที่แตกต่างกัน เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นต่างเหตุการณ์ต่างวาระและเกิดกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต่างกันไป วิธีการรับมือที่ใช้จึงต้องปรับเปลี่ยนไปตามปัจจัยดังกล่าว แต่ในที่นี้ขอกกล่าวถึงวิธีการรับมือกับเหตุการณ์ปัญหา ข้อร้องเรียน หรือข้อ ตำนีอาจเรียกกันว่าการร้องทุกข์ของนักท่องเที่ยว หรือที่นิยมเรียกกันทั่วไปในงานการท่องเที่ยวการโรงแรม ว่า Complaints ซึ่งเป็นการตำหนิติเตียนที่เกิดจากความไม่พอใจในบริการ ซึ่งมีมากมายหลายประการ

ดังนั้นจึงขอกกล่าวถึงแนวทางวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมในการจัดการกับข้อร้องเรียนของแขก หรือการรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการนักท่องเที่ยวไว้ดังนี้

การเข้าถึงความรู้สึกและรับอารมณ์นักท่องเที่ยว

การเข้าถึงความรู้สึกและรับอารมณ์ของนักท่องเที่ยว หมายถึงการนั่งและรับฟัง จับประเด็นให้ได้ว่านักท่องเที่ยวไม่พอใจสิ่งใด ปลอ่ยให้นักท่องเที่ยวได้ระบายความไม่พอใจออกมาให้หมดโดยไม่ขัดจังหวะ แสดงการรับรู้ปัญหา แสดงความเข้าใจ และเห็นใจ โดยใช้คำพูดที่เขาารู้สึกได้ จากนั้นควรกล่าวคำขอโทษ และอธิบายที่มา หรือสาเหตุของปัญหา

การหาทางแก้ไขปัญหา

เมื่อรับฟังและทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงประเด็นปัญหาแล้ว ควรแสดงให้เห็นนักท่องเที่ยวเกิดความสบายใจ และมั่นใจว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแน่นอน ด้วยคำพูดที่ทำให้เกิดความสบายใจ เช่น ขอขอบคุณที่แจ้งให้ทราบถึงปัญหา เดียวทางเรา (ดิฉัน ผม) จะรีบหาทางแก้ไขให้เดี๋ยวนี้เลย (นะคะ ครับ) เป็นต้น คำพูดหรือการแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบในลักษณะนี้จะทำให้เกิดความสบายใจ และมั่นใจที่จะได้รับความช่วยเหลือ ทำให้

ผ่อนคลายความโกรธ หรือความไม่พอใจลงไปได้มาก

การกล่าวคำขอบคุณและขอโทษ

การกล่าวคำขอบคุณและขอโทษเป็นคำพูดที่จำเป็นสำหรับการแก้ไขปัญหา และคำตำหนิของนักท่องเที่ยว พนักงานบริการทุกส่วนงานจึงควรจดจำและนำไปใช้ โดยต้องพูดด้วยความจริงใจ สบตากับแขก ขณะที่พูดด้วยสีหน้าที่แสดงความจริงใจ และหวังใยอย่างแท้จริง

การแจ้งยืนยันนโยบายของบริษัท

ในบางปัญหาหรือข้อร้องเรียนบางประเด็นของนักท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่พนักงานไม่สามารถแก้ไขช่วยเหลือได้ มีวิธีดำเนินการ 2 วิธี ดังนี้

1) การอธิบายยืนยันถึงนโยบายของทางบริษัทในเรื่องนั้นๆ ด้วยสีหน้า และน้ำเสียงที่สุภาพ นุ่มนวล อ่อนโยน และหนักแน่นพร้อมทั้งแสดงกิริยาให้นักท่องเที่ยวทราบว่า เป็นสิ่งที่ทำไม่ได้แน่นอน แต่จะหาทางช่วยเหลือ ผ่อนหนักให้เป็นเบาต่อไป

2) การแจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อการจัดการแก้ไข และแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงปัญหาที่อยู่ นอกเหนืออำนาจที่จะแก้ไข และแจ้งให้ทางหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อช่วยแก้ไขโดยด่วนต่อไป

การติดตามการแก้ปัญหา

พนักงานบริการหรือมัคคุเทศก์จะต้องติดตามการแก้ปัญหานั้นด้วย พร้อมทั้งจดบันทึกปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ทางผู้บังคับบัญชาหรือทางบริษัทได้รับทราบ และติดตามต่อไป กรณีที่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองก็ให้ติดตามผลการแก้ไขด้วยการประสานงานกับหน่วยงานที่ทำการแก้ไข และแจ้งการแก้ไขพร้อมสอบถามผลการแก้ไข เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อไป

สำหรับวิธีการรับมือหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการนักท่องเที่ยว นั้นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างหลากหลาย ดังนั้นวิธีการรับมือจึงมีหลากหลายวิธีเช่นกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สถานที่ เวลา และผู้คน ตัวอย่างเช่น ปัญหาการพลัดหลงของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ต้องเดินตามหาหรือใช้วิธีประกาศหรือประชาสัมพันธ์จนกว่าจะพบ หรืออาจรวมถึงการแจ้งความกับตำรวจท่องเที่ยวในกรณีที่ไม่มีพบในแหล่งท่องเที่ยว และติดตามจนกว่าจะพบตัวนักท่องเที่ยวรายนั้น แต่ปัญหาต่างๆ จะไม่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นน้อยมาก หากได้มีการป้องกัน ปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดแนวทางการป้องกัน และการแก้ไขปัญหาที่ดีได้นั้นขึ้นอยู่กับผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชาในทุกระดับที่จะร่วมกันวางระบบการบริการที่ดี ประชุมปรึกษาหารือหาแนวทางอย่างเปิดเผยชัดเจน และเกิดจากความคิดเห็นของพนักงานทุกฝ่าย ทุกระดับ และร่วมกันกำหนดนโยบายในการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในรูปแบบต่างๆ เช่น การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การประชุมสัมมนาในงานที่ทำเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจทักษะ และเจตคติที่ดีต่องาน รวมถึงการกระตุ้นการทำงานด้วยวิธีต่างๆ ทั้งการเลื่อนตำแหน่ง การให้โบนัส การให้รางวัล เป็นเงินตอบแทน ให้ไปพักผ่อนท่องเที่ยว หรือการประกาศเกียรติคุณแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่น มีความขยัน ซื่อสัตย์ หรือได้รับคำชมจากนักท่องเที่ยว ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือช่วยให้นักพนักงานทำงานด้วยความตั้งใจ และเป็นแนวทางป้องกันปัญหาในการทำงานด้านบริการ

2. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เหมาะสมกับ สถานการณ์

ในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขณะนำเที่ยวหรือในระหว่างการให้บริการท่องเที่ยว นั้น เกิดได้จากหลายสาเหตุหลายสถานการณ์ ดังจะยกตัวอย่างในประเด็นต่อไปนี้

2.1 ปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวอาจโดนล้วงกระเป๋า ขโมยเงินหรือของมีค่าอื่นๆ ในขณะที่เดินชมแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งปัญหานี้ป้องกันได้ โดยมีคัคเทศก์ หรือผู้นำเที่ยวต้องแจ้งหรือเตือนนักท่องเที่ยวให้ทราบล่วงหน้าและเตรียมตัวในการป้องกัน



ภาพ นักท่องเที่ยวที่โดนล้วงกระเป๋า

2.2 ปัญหาการเจ็บป่วยของนักท่องเที่ยว มีคัคเทศก์หรือผู้นำเที่ยวจะต้องใช้ความรู้ในการปฐมพยาบาลที่ได้รับการอบรมมาช่วยเหลือเบื้องต้นให้กับนักท่องเที่ยวและวินิจฉัยความเหมาะสมในการรักษาขั้นต่อไปควรส่งโรงพยาบาลหรือให้พักผ่อนอยู่ที่พัก และกรณีนี้ควรได้เตรียมยาและอุปกรณ์การปฐมพยาบาลไว้ให้พร้อมขณะเดินทาง ในขณะเดียวกันควรแจ้งเตือนให้นักท่องเที่ยวนำยาประจำตัวไปด้วย สำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัว

2.3 ปัญหาการถูกเอาเปรียบ นักท่องเที่ยวมักถูกโกงราคาค่าบริการต่างๆ ใช้ราคาแพงกว่าความเป็นจริง ดังนั้นผู้นำเที่ยวควรได้เลือกร้านค้าที่มีความเป็นธรรม ราคายุติธรรม และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะคุณภาพ ราคาของสินค้าต่างๆ ให้กับนักท่องเที่ยว



ภาพ ร้านค้าที่ให้ราคาไม่ยุติธรรม

2.4 ปัญหาการนำชมแหล่งท่องเที่ยวไม่ครบตามรายการนำเที่ยว ปัญหานี้เกิดขึ้นได้บ่อยๆ เนื่องจากปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นตัวแปร เช่น สภาพดินฟ้าอากาศ สภาพการจราจร ซึ่งหากเกิดปัญหานี้ขึ้น วิธีการแก้ไขที่ดีที่สุด คือแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาว่าเพราะเหตุใดจึงเดินทางไปไม่ได้ เช่น สภาพดินฟ้าอากาศไม่อำนวย หรือเกิดปัญหาการจราจรจนทำให้เดินทางไปไม่ทันเวลา และที่สำคัญต้องหาแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่อยู่ใกล้เคียงชดเชยให้หากสามารถดำเนินการได้



ภาพ สภาพดินฟ้าอากาศไม่อำนวยทำให้ชมแหล่งท่องเที่ยวไม่ครบตามรายการนำเที่ยว ภาพ การจราจรที่ติดขัดทำให้ชมแหล่งท่องเที่ยวไม่ครบตามรายการนำ

2.5 ปัญหาเกี่ยวกับของมีค่าหรือของสำคัญสูญหาย เช่น หนังสือเดินทาง กระเป๋าเดินทาง บัตรโดยสารเครื่องบิน สำหรับกระเป๋าเดินทางนั้น มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวหรือหัวหน้าทัวร์ต้องช่วยกันตรวจสอบนับจำนวนกระเป๋าของนักท่องเที่ยวให้ครบถ้วนทุกครั้งที่มีการเดินทางหรือมีการเคลื่อนย้ายหลังจากติดป้ายเครื่องหมาย (Tag) บนกระเป๋าเรียบร้อยแล้ว หากเกิดการสูญหายต้องรีบค้นหา และตรวจสอบไปยังสถานที่ที่มาจากมาโดยด่วน และกรณีของหนังสือเดินทางสูญหายต้องตรวจสอบตามสถานที่ที่เดินทางมาทุกจุด หากไม่พบต้องรีบแจ้งตำรวจท้องที่และนำใบแจ้งความไปแจ้งยังสถานทูตหรือสถานกงสุลของประเทศของนักท่องเที่ยวที่ใกล้ที่สุดเพื่อให้ออกใบแทน แต่ในกรณีป้องกันส่วนใหญ่จะแจ้งเตือนนักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังดูแลรักษาให้ดี และควรถ่ายสำเนาเก็บไว้ด้วย ส่วนในกรณีของบัตรโดยสารเครื่องบินนั้นปัจจุบันไม่ค่อยมีปัญหา เนื่องจากหัวหน้าทัวร์หรือมัคคุเทศก์จะเก็บไว้ให้จนกว่าจะถึงวันเดินทางและจะนำมาแจกให้พร้อมหนังสือเดินทางตอนขึ้นเครื่องบิน



ภาพ ป้ายเครื่องหมาย (Tag) บนกระเป๋าเดินทาง



ภาพ หนังสือเดินทาง (Passport)

2.6 ปัญหานักท่องเที่ยวไม่พอใจการบริการ ไม่ว่าจะเป็นช่วงก่อนการเดินทาง ระหว่างการเดินทาง หรือหลังจากเดินทางท่องเที่ยวแล้ว ทางผู้ให้บริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกาให้บริการทุกช่วงงานต้อง ทำการศึกษาพื้นฐานความเป็นมา และวิเคราะห์หรือสังเกตพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรม วัฒนธรรมไปจนถึงความต้องการ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และนำมาปรับการให้บริการให้ตรงตามความ ต้องการของนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด

จากปัญหาและแนวทางแก้ไข แนวทางป้องกันที่ยกตัวอย่างมาแล้วข้างต้น ทำให้เห็นถึงประเด็นปัญหา มักจะเกิดขึ้นตลอดจนการเลือกใช้วิธีการแก้ไข ทั้งนี้ยังมีปัญหารูปแบบอื่นๆ ที่เกิดขึ้นมากบ้าง น้อยบ้าง แต่ อย่่างไรก็ตามหากเกิดปัญหาใดๆ ขึ้น ผู้ให้บริการจะต้องใช้สติ วิจาร์ณญาณและความรอบคอบในการวิเคราะห์ หาสาเหตุของปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาย่างรัดกุม มีแผนสำรองในการแก้ไขปัญหา และที่สำคัญต้อง สื่อสารให้นักท่องเที่ยวรับรู้และทำความเข้าใจเสมอ