

## การจัดการและการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ

### 3. เทคนิคการแก้ปัญหา

#### เทคนิคการแก้ปัญหา

ในการทำ งานบริการแต่ละวันนั้น เราจะพบปัญหาขณะให้บริการอยู่เสมอ ปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการนั้น ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของลูกค้าอย่างมาก เพราะจะทำให้ลูกค้าเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายเสียอารมณ์ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้กำหนดรูปแบบการแก้ปัญหาให้ลูกค้า โดยผู้บริหารองค์กรได้ให้ความสำคัญกับเรื่อง “การแก้ปัญหาของลูกค้า” ด้วยการให้คณะทำงานช่วยกันออกแบบขั้นตอน วิธีการแก้ปัญหา เพื่อลบล้างความไม่พอใจที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะทำให้ต้องเสียลูกค้าไป โดยผู้บริหารระดับรองและหัวหน้าจะกำหนดแผนการปฏิบัติการแก้ปัญหาแบบต่าง ๆ ลงไปถึงพนักงานปฏิบัติการบริการลูกค้า (Front Line) ด้วยการกำหนดเป็นนโยบายขององค์กรที่ว่า “ถ้าลูกค้ามาใช้บริการแล้วไม่มีความสุข ไม่พอใจในสิ่งที่ได้รับ เราจะสรุปไปเลยว่า องค์กรของเราบริการไม่ดี”

#### แนวทางการแก้ปัญหาให้ลูกค้า มีดังนี้

1. รับฟังอย่างตั้งใจ เมื่อมีคำตำหนิ หรือข้อร้องเรียนจากลูกค้าเกิดขึ้น พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องไม่พูดคำตอบสวนกลับไปที่ทันที เพราะลูกค้ายังพูดไม่จบ ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีอารมณ์ความรุนแรงสูงขึ้นไปอีก ก็ให้รับฟัง เก็บข้อมูล จด หรือจำ รายละเอียดอย่างตั้งใจใส่ใจ เข้าใจในความรู้สึก อารมณ์ของลูกค้า

2. กล่าวขอโทษ ผู้ให้บริการต้องกล่าวขอโทษไว้ก่อน โดยไม่ต้องพิสูจน์ว่าสิ่งที่ลูกค้าพูดนั้นผิดหรือถูก โดยใช้คำ พูดว่า “ขอภัยด้วยค่ะที่ทำให้ (ชื่อลูกค้า) ไม่ได้รับความสะดวก”  
“ขอโทษด้วยนะครับคุณ (ชื่อลูกค้า) สำหรับปัญหานี้”

เพราะการกล่าวขอโทษเป็นเสมือนการยอมรับว่า “เราผิดจริง” หรือยอมรับว่า “เรายินดีรับฟัง” จะทำให้อารมณ์ของลูกค้าคลายลงทันที และทำให้เขาพร้อมที่จะฟังคำชี้แจงของเรา

3. สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม เพราะบางครั้ง ลูกค้าอาจจะจำผิด เข้าใจผิด เช่น ลูกค้าซื้อห้องพัก แต่มาต่อว่าเจ้าหน้าที่ว่า ทำ ไมจึงไม่ได้ห้องแบบแยก 2 เตียง จึงต้องเปลี่ยนให้เขา พนักงานสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม เรื่องการจองห้องพัก วันที่จอง โดยใช้คำ พูดว่า “ขออนุญาตสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมนะค่ะ จองห้องพักแบบไหน จองผ่านเว็บหรือโทรมาจองค่ะ” เพื่อจะได้เอาข้อมูลดังกล่าวไปแก้ปัญหาได้ถูกต้อง ตรงประเด็น สามารถเปิดบันทึกดูการจองตามช่องทาง วันและเวลาที่ลูกค้าแจ้งมา และยังสามารรถให้คำแนะนำ ได้กรณีที่ลูกค้าจำผิดหรือจองผิด เช่น “ถ้าดูจากรายการที่จองไว้ท่านจองไว้แบบเตียงเดี่ยวค่ะ ดูจากเว็บที่จองนะค่ะ แต่ท่านสามารถเปลี่ยนได้ค่ะ เพราะวันนี้ยังมีห้องที่มี 2 เตียง วางอยู่ค่ะ มีทั้งแบบราคาเดียวกัน หรือแบบห้องใหญ่ขึ้นราคาสูงขึ้นด้วยค่ะ”

4. ดูแลแก้ปัญหานั้นจนแก้ไขเสร็จ พนักงานผู้รับเรื่องจะเป็นผู้รับผิดชอบในการแก้ปัญหานั้นให้จบเพียงคนเดียว แบบ One Stop Service พนักงานที่รับเรื่องต้องไม่โยนปัญหาให้คนอื่นดูแลรับผิดชอบต่อเพราะจะทำให้ลูกค้าต้องไปอธิบายปัญหาเดิมกับคนที่สอง คนที่สามอีก กลายเป็นการย้ำความผิดพลาดหรือย้ำความไม่พอใจให้ลูกค้ามากขึ้น แต่พนักงานผู้รับเรื่องนั้นจะต้องเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานอื่นหรือผู้รับผิดชอบคนอื่น ๆ เพื่อ

แก้ปัญหาให้ลูกค้าจนเสร็จสิ้น แล้วจึงเป็นผู้แจ้งให้ลูกค้าทราบ หากการแก้ปัญหานั้นจะต้องใช้เวลานาน พนักงานผู้รับเรื่องควรโทรไปบอกลูกค้าก่อนว่า ขอเวลาที่จะโทรกลับไปแจ้งให้ทราบอีกครั้ง

5. มอบสิ่งชดเชยที่เทียบเท่ากัน กรณีที่ลูกค้าพบปัญหาในการบริการที่พนักงานไม่สามารถแก้ไขได้หรือสุดวิสัยที่จะแก้ไข เช่น เครื่องปรับอากาศในห้องพักเสีย แต่ทางโรงแรมไม่มีห้องว่างที่จะเปลี่ยนให้ลูกค้า และช่างประจำ โรงแรมไม่สามารถซ่อมแซมได้ในคืนนั้น เนื่องจากไม่มีอะไหล่ พนักงานต้องเอาพัดลมมาให้แทนและขอมอบกระเช้าผลไม้ขนาดใหญ่ชดเชย หรือมอบคูปองห้องพักรฟรีให้เป็นการชดเชยความผิดพลาดในการบริการครั้งนี้ เป็นต้น การมอบสิ่งชดเชยที่เทียบเท่ากันให้แก่ลูกค้า นั้น ต้องเกิดจากการวางแผนของผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานเป็นอย่างดีว่า สิ่งชดเชยนั้นมีอะไรบ้าง ชดเชยในกรณีใดให้แก่ใครบ้าง

หากว่าได้มีการออกแบบวิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุด วิธีนี้สามารถจะช่วยเปลี่ยนปัญหาหรืออารมณ์ของลูกค้าให้กลายเป็นความประทับใจได้ การเปลี่ยนอารมณ์จากลูกค้าที่กำลังโกรธ ให้เขารู้สึกดีภายในเวลา 3 นาที จะกลายเป็นความประทับใจไม่รู้ลืม และลูกค้ารายนี้ยังได้กลายเป็นฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่ไปเล่าต่อให้เพื่อน ๆ และครอบครัวฟัง โดยที่เราไม่ต้องซื้อสื่อโฆษณาแต่อย่างใด

ลูกค้าเช่นนี้จะเป็นคนทำประชาสัมพันธ์ให้องค์กรของเรา โดยองค์กรไม่ได้เสียค่าใช้จ่ายใดและยังเป็นคำพูดที่ทำให้เกิดน้ำหนึก ความน่าเชื่อถือมากขึ้น พลังแห่งการบอกต่อย่อมส่งผลถึงชื่อเสียงตราयीหือ บริการ และองค์กรของเราโดยตรง

#### 4. ตัวอย่างข้อกำหนดการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในร้านอาหาร

##### สถานการณ์ในการต้อนรับลูกค้า

1. ลูกค้าโทรมาจองที่นั่งในร้านอาหาร แต่มาถึงแล้วไม่มีที่นั่ง ร้านอาหารที่ขายดีมีลูกค้ามารับประทานอาหารจำนวนมาก เมื่อลูกค้าโทรจองที่นั่ง 10 ที่ เวลา 18.00 น. แต่พอมาถึงกลับไม่มีที่นั่ง อาจเกิดความผิดพลาดจากการจัดที่นั่ง หรือการคาดเดาผิดว่าลูกค้ารายเดิมกำลังจะรับประทานอาหารเสร็จ ร้านที่ขายดีทั้งหลายมักจะปล่อยลูกค้าออกจากร้านด้วยความโกรธจัดทุกคนและลูกค้าทั้ง 10 คนนี้จะไม่มารับประทานอาหารที่ร้านนี้อีกเลย ถ้าไม่มีความจำ เป็นจริงๆ

**วิธีการแก้ปัญหา** ที่ทำให้ปัญหากลายเป็นข้อได้เปรียบ เช่น เชิญลูกค้าทั้ง 10 ท่าน นั่งในที่นั่งรอพร้อมนำ เครื่องดื่มและอาหารว่างให้ดื่มกินในระหว่างรอ โดยแจ้งว่าเป็นของอภินันทนาการไม่คิดเงินพนักงานต้อนรับกล่าวขอโทษ และแจ้งว่าภายใน 30 นาที จะมีที่นั่งอย่างแน่นอน และท้ายสุดตอนคิดเงินทางร้านอาจมอบคูปองส่วนลด 20% ในการมารับประทานครั้งหน้า

ในการแก้ปัญหาด้วยการมอบคูปองส่วนลดนี้ อาจดูคล้ายกับเป็นการลงทุนหรือทำให้สูญเสียผลกำไรไปอีก 20% แต่ถ้ามาเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายในกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดแล้ว ถือว่าการทำเช่นนี้เป็น การลงทุนเพียงเล็กน้อย แต่ได้ผลคุ้มค่าได้ผลมากกว่าการไปลงโฆษณาใด ๆ ค่าใช้จ่ายพวกเครื่องดื่มและอาหารว่างที่มอบให้ลูกค้าในช่วงเวลา 30 นาทีที่รอนั้น ลูกค้าจะรู้สึกว่าได้รับประทานอาหารและเครื่องดื่มมูลค่าสูง (ตามราคาป้ายอาหาร) แถมยังได้คูปองส่วนลดอีก 20% เหมือนกับได้รับประทานอาหารมื้อนี้ฟรีแต่ในความเป็นจริงแล้วค่าใช้จ่ายดังกล่าวที่เป็นต้นทุนของร้านอาหารเพียงไม่ถึงครึ่งของราคา โดยเฉพาะคูปอง 20% นั้น จะทำให้เกิดลูกค้าในอนาคตซึ่งอาจจะมากกว่า 10 คน และทุกคนที่มารับประทานอาหารจะไปบอกต่อ ๆ ไปอีก จะทำให้มีรายได้ มีผลกำไรมากกว่าส่วนลดที่ให้ไปเสียอีก

**ผลประโยชน์หรือผลกำไร** ไรที่จะได้ตามมาในระยะยาว คือ ทางร้านจะได้ลูกค้าประจำ เพิ่มขึ้นอีก 10 คน และยังได้ลูกค้าที่เป็นเพื่อน ญาติ พี่น้องของเขาอีกเป็นสิบเป็นร้อยเท่า

**2. ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดห้องอาหารวิธีการแก้ปัญหา** ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพ และบอกลูกค้าว่ายังไม่ถึงเวลาเปิดร้าน ห้องครัวยังไม่พร้อมไม่เรียบร้อย หากทำให้ลูกค้านั่งรอ ถ้าลูกค้าประสงค์จะรอ

**3. ลูกค้าที่มาใกล้เวลาปิดร้าน วิธีการแก้ปัญหา** ปฏิบัติกับลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางปกติ ไม่เร่งรีบ แต่ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันทีที่นั่งโต๊ะว่า เหลือเวลาสั่งอาหารได้อีก.....นาที่นะคะ และร้านจะปิดในเวลา.....นาฬิกาคะ เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจว่าจะรับประทานอาหารที่นี้ต่อหรือไม่ ถ้าจะรับประทานอาหารที่นี้จะมีเวลาเหลือเพียงเท่านี้

**4. ลูกค้าที่มีเด็กมาด้วย วิธีการแก้ปัญหา** พนักงานบริการรีบจัดเก้าอี้ทรงสูงสำหรับเด็กให้กับเด็กนั่งก่อน เก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่หน้าเด็กออกให้หมด เพื่อป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุจากการเล่นซนของเด็ก นำน้ำมาเสิร์ฟให้เด็กก่อนโดยใช้แก้วเด็ก แจ้งต่อผู้ปกครองถึงอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นกับเด็กได้

**5. ลูกค้าพิการ วิธีการแก้ปัญหา** พยายามให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ เช่น ขยับเก้าอี้ออกเพื่อให้รถเข็นเข้าไปแทนที่ได้หรือไม่มากจนเกินไป ทำให้เป็นเป้าสายตาของลูกค้าท่านอื่น

**6. ลูกค้านำสัตว์เลี้ยงเข้ามาด้วย วิธีการแก้ปัญหา** แจ้งลูกค้าไม่อนุญาตให้นำสัตว์เลี้ยงเข้ามาด้วยท่าทางที่สุภาพ

#### **สถานการณ์การแนะนำ รายการอาหาร**

##### **1. ลูกค้าลังเลใจในการเลือกอาหาร**

วิธีการแก้ปัญหา อุดหนุน ไม่แสดงความเบื่อหน่ายและไม่เร่งเร้าลูกค้า พยายามชี้แจงและแนะนำอาหารเด่นของร้าน

##### **2. ลูกค้าอารมณ์ไม่ดี**

วิธีการแก้ปัญหา ต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เรียบร้อย รับฟังคำตำหนิต่าง ๆ แต่ไม่คล้อยตาม

##### **3. ลูกค้ามาโดดเดี่ยว**

วิธีการแก้ปัญหา ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ควรถามลูกค้าว่ามาคนเดียวหรือเปล่า เพราะยังเป็นการซ้ำเติมอารมณ์โดดเดี่ยว

##### **4. ลูกค้ารีบร้อน/เร่งรีบ**

วิธีการแก้ปัญหา แนะนำ รายการอาหารที่ปรุงด้วยความรวดเร็ว บอกเวลาที่ใช้ในการปรุงอาหารตามรายการที่ลูกค้าเลือกโดยประมาณ

##### **5. ลูกค้าที่ลวนลาม/เป็นกันเอง**

วิธีการแก้ปัญหา บริการตามปกติด้วยความสุภาพ หลีกเลี่ยงที่จะสนทนาต่อเนื่องยืดเยื้อยาวนานอย่าง เป็นกันเองกับลูกค้า

## สถานการณ์การเสิร์ฟอาหาร

### 1. อาหารหรือเครื่องดื่มหก

วิธีการแก้ปัญหา รีบนำผ้าสะอาดมาเช็ดทำความสะอาดทันที สอบถามลูกค้าว่าต้องการย้ายโต๊ะหรือไม่ หากเสิร์ฟลูกค้าเปื้อน ให้รีบกล่าวขอโทษ นำผ้าสะอาดชุบน้ำหมาด ๆ มาเช็ดให้ทันที

### 2. ลูกค้าเอะอะวุ่นวาย

วิธีการแก้ปัญหา หลีกเลี่ยงการโต้เถียงวิพากษ์วิจารณ์ ปฏิบัติตนปกติ อย่าให้ลูกค้าโกรธกรณีที่เกิดเหตุการณ์รุนแรงจนพนักงานบริการไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง ต้องแจ้งผู้จัดการร้านให้ทราบและเข้ามาช่วยแก้ไขสถานการณ์

## สถานการณ์เมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว

### 1. เมื่อลูกค้าบอกว่า อาหารที่ได้รับรสชาติไม่ดี มีของเสียปนในอาหาร

วิธีการแก้ปัญหา กล่าวขอโทษลูกค้า นำอาหารจานนั้นไปคืนฝ่ายครัว ให้ฝ่ายครัวได้สำรวจหรือลองชิมอาหารจานนั้น ยืนยันให้ลูกค้าและสอบถามว่าต้องการอาหารชนิดเดิม หรือเปลี่ยนเป็นอาหารอย่างอื่นแทน นำอาหารไปให้ลูกค้า กล่าวขอโทษที่ผิดพลาด และเกิดความล่าช้า ถ้าลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จแล้ว หรือปฏิเสธที่จะรับประทานต่อ ให้ตัดออกจากรายการ

## สถานการณ์เมื่อลูกค้าชำระเงิน

### 1. ลูกค้าชมเชย

วิธีการแก้ปัญหา ต้องกล่าวขอบคุณต่อหน้าลูกค้าอย่างนอบน้อม นำคำชมเชยเหล่านั้นบอกต่อฝ่ายครัวให้ทราบทันที เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ

### 2. เมื่อได้รับคำ ตำหนิเรื่องบริการ

วิธีการแก้ปัญหา กล่าวขอโทษ แล้วแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง ขอขอบคุณลูกค้าที่ให้คำแนะนำ ให้สัญญาว่าจะนำข้อแนะนำ ไปปรับปรุงให้บริการที่ดีขึ้นในครั้งต่อไป

### 3. เมื่อจำ เป็นต้องปฏิเสธคำ ร้องขอของลูกค้า

วิธีการแก้ปัญหา พนักงานต้องแสดงออกให้ลูกค้าเห็นว่าเข้าใจสิ่งที่ลูกค้าร้องขอ แต่ไม่สามารถทำได้ด้วยการกล่าวขอโทษและปฏิเสธอย่างสุภาพ อธิบายเหตุผลที่ไม่สามารถทำตามความต้องการของลูกค้าได้

### 4. เมื่อไม่สามารถตอบปฏิเสธคำ ร้องขอของลูกค้าในขณะนั้น

วิธีการแก้ปัญหา กล่าวขอโทษที่ไม่สามารถช่วยเหลือได้ในทันทีทันใด ต้องแจ้งเหตุผลให้ลูกค้าทราบ เช่น ดิฉันต้องขออนุญาตปรึกษาหัวหน้าก่อนนะคะ จะขอตอบกลับในวันพรุ่งนี้ หรือสัปดาห์หน้าถึงผลของการตัดสินใจ

## 5. ข้อกำหนดการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าการให้บริการนักท่องเที่ยว

### สถานการณ์เกี่ยวกับเจ็บป่วย

#### 1. อาหารเป็นพิษเกิดจากอาหารไม่สะอาด มีอาการท้องร่วงหรืออาเจียน

วิธีการแก้ปัญหา หายาให้นักท่องเที่ยวที่มีอาการ หากมีอาการรุนแรงควรนำส่งแพทย์ แนะนำให้ดื่มน้ำสะอาด ให้ข้อมูลเรื่องมาตรฐานของร้านอาหารและอาหารที่คัดสรรให้กรู๊ปทัวร์ และเตือนให้นักท่องเที่ยวรับประทานอาหารที่ปรุงเสร็จใหม่ หรือทานอาหารที่มีการบรรจุหีบห่อมิดชิด ควรหลีกเลี่ยงการรับประทานอาหารดิบ อาหารที่ไม่มีฝาปิดมิดชิดหรือปรุงไม่สะอาด

## 2. ป่วยเป็นไข้หวัด

วิธีการแก้ปัญหา ดูแลสอบถาม แสดงความห่วงใยอย่างใกล้ชิด สอบถามว่าป่วยอะไรหรือไม่ให้ทานยาตามเวลาที่กำหนด แนะนำให้ดื่มน้ำมาก ๆ ท่ายานอนตลอดเวลา ให้พักผ่อนมากเป็นพิเศษ ถ้าอาการยังไม่ดีขึ้นควรพาไปพบแพทย์ อย่าปล่อยให้ป่วยมากเพราะอาการป่วยอาจจะติดต่อไปถึงนักท่องเที่ยวคนอื่น แนะนำนักท่องเที่ยวให้ใส่เสื้อผ้าอบอุ่น ถ้าเดินทางท่องเที่ยวในเมืองที่มีอากาศหนาว ระวังไม่ให้ไปติดต่อกับนักท่องเที่ยวคนอื่น

## 3. ป่วยกะทันหัน เป็นลม ไม่เกรน ทอนซิลอักเสบ ไซ้ติงอักเสบ หรือเกิดโรคประจำตัว

วิธีการแก้ปัญหา ทำการปฐมพยาบาลขั้นต้น คอยสอบถามอาการนักท่องเที่ยวในภาพรวมที่เริ่มมีอาการจะได้ดูแลใกล้ชิด ถ้าอาการไม่ดีขึ้นนำส่งโรงพยาบาลหรือพบแพทย์ในสถานที่ใกล้ที่สุด ถ้าอาการไม่ดีขึ้นให้นอนพักที่โรงพยาบาล หากยังไม่สามารถเดินทางต่อได้ แนะนำ ให้ญาติหรือเพื่อนที่มาด้วยกันเฝ้าดูแลก่อน หากอาการดีขึ้นจึงจัดรถไปรับผู้ป่วยและผู้ดูแลตามไปสมทบยังจุดท่องเที่ยวถัดไปโดยแนะนำ ให้นักท่องเที่ยวรายนี้นำยาติดตัวไปด้วยตลอดเวลา ขณะเดียวกันควรทำ บัตรเขียนข้อความการปฏิบัติตัวและการกินยาไว้กับผู้ป่วย และใส่ไว้ในกระเป๋าของตนเองเพื่อเตือนใจในการดูแลนักท่องเที่ยวที่ป่วย หากจำเป็น ต้องรักษาตัวต่อ นักท่องเที่ยวรายนั้นจะต้องหยุดการท่องเที่ยว ติดต่อบุคลากรทางการแพทย์

ให้เดินทางกลับ หลังจากแพทย์อนุญาต

## 4. อุบัติเหตุได้รับบาดเจ็บมีแผล หกล้มขาแพลง ขาหัก แขนหัก

วิธีการแก้ปัญหา ทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้คนเจ็บก่อนนำส่งโรงพยาบาล รายงานให้บริษัทเพื่อขอคำแนะนำ เตือนนักท่องเที่ยวให้ระมัดระวัง

### สถานการณ์เมื่อนักท่องเที่ยวเสียชีวิต

#### 1. กรณีนักท่องเที่ยวชาวไทยเสียชีวิตภายในประเทศ

วิธีการแก้ปัญหา แจ้งตำรวจท้องที่ รายงานให้บริษัททราบ ติดต่อญาติของนักท่องเที่ยวที่เสียชีวิต จัดการเรื่องศพ

#### 2. กรณีนักท่องเที่ยวชาวไทยเสียชีวิตในต่างประเทศ

วิธีการแก้ปัญหา แจ้งตำรวจท้องถิ่นเพื่อชันสูตรศพ แจ้งสถานทูต หรือกงสุลในประเทศนั้นรายงานให้บริษัททราบ ติดต่อไปยังบ้านของผู้ตาย เพื่อขอคำปรึกษาเรื่องนำศพกลับหรือจัดการศพ แจ้งครอบครัวผู้ตายเรื่องค่าใช้จ่าย หากติดต่อครอบครัวผู้เสียชีวิตไม่ได้ แจ้งให้บริษัทจัดการติดต่อครอบครัวในขณะที่ยังมีชีวิต เกี่ยวกับการเสียชีวิต ให้คนขับรถหรือผู้ช่วยทำ หน้าทีน่า เทียวแทน

#### 3. กรณีชาวต่างประเทศเสียชีวิต

วิธีการแก้ปัญหา ให้ปฏิบัติเหมือนกับคนไทยเสียชีวิตในต่างประเทศ แจ้งให้บริษัทติดต่อบริษัทตัวแทนต่างประเทศ และแจ้งให้ญาติทราบเกี่ยวกับการจัดงานศพ

#### 4. กรณีเสียชีวิตบนเครื่องบิน

วิธีการแก้ปัญหา แจ้งพนักงานบนเครื่อง ใช้ผ้าคลุมศพไว้โดยไม่เคลื่อนย้ายศพ กับต้นติดต่อบินเพื่อจัดการขนำศพลง จัดการนำศพลงหลังจากผู้โดยสารลงหมดแล้ว

#### 5. กรณีเสียชีวิตบนเรือ

วิธีการแก้ปัญหา จัดการนำศพขึ้นที่ท่าเรือที่ใกล้ที่สุด ติดต่อเครื่องบินนำศพกลับบ้าน หรือนำศพแช่เย็นไว้แล้วเดินทางต่อจนเรือถึงจุดหมายปลายทาง

## สถานการณ์เมื่อนักท่องเที่ยวกระเป๋าดูทางหาย

### 1. กรณีกระเป๋าดูทางหายที่สนามบิน

#### วิธีการแก้ปัญหา

1.1. แจ้งสายการบินให้ติดตามกระเป๋าคงให้ เตรียมเอกสารพาสปอร์ต เที่ยวบินและจุดหมายปลายทาง รายละเอียดสิ่งของในกระเป๋าคง ลักษณะกระเป๋าคงให้ละเอียด แจ้งรายละเอียดในการเดินทางการเข้าพัก และขอเงินค่าชดเชยกรณีหากกระเป๋าคงไม่เจอ

1.2. พนักงานท่องเที่ยวไปซื้อของใช้จำเป็น เป็น เก็บบิลที่ใช้ไว้เพื่อรับเงินกับสายการบิน

**สิ่งที่ควรปฏิบัติ** ออกแบบป้ายชื่อบริษัทที่มีลักษณะแปลก แตกต่างจากที่อื่น ใช้สีสัน สะดุดตาและมีตัวอักษรตัวโต มีริบบิ้นสีสดใสผูกให้เห็นเด่นชัด ติดให้แน่นหนา อย่าให้หลุดง่าย เขียนเที่ยวบินและจุดหมายปลายทางไว้ที่ป้ายด้วยอักษรที่เห็นได้ง่าย

### 2. กรณีกระเป๋าดูทางหายที่โรงแรม

วิธีการแก้ปัญหา ติดต่อกับหัวหน้าพนักงานขนกระเป๋าคง ตรวจสอบกระเป๋าคงและหมายเลขห้องพักตรวจสอบห้องที่ หมายเลขคล้ายคลึงกัน แจ้งผู้จัดการห้องพัก หรือ Bell Boy ตรวจสอบห้องแขกคนอื่นที่มาพร้อมกัน เนื่องจากอาจส่งผิดห้อง ตรวจสอบที่รถ และที่สายการบิน

**สิ่งที่ควรปฏิบัติ** เตือนนักท่องเที่ยวให้ตรวจสอบกระเป๋าคงทุกครั้งที่มีการขนย้าย หัวหน้าทัวร์ และผู้ช่วยต้องตรวจนับจำนวนกระเป๋าคงเดินทางทุกครั้งที่ย้าย

## สถานการณ์ปัญหาของมีค่าหาย

### 1. หนังสือเดินทางหาย

วิธีการแก้ปัญหา ตรวจสอบสถานที่ที่ผ่านมาที่คาดว่าเป็นจุดที่หาย แจ้งตำรวจท้องถิ่น นำใบแจ้งความไปที่ สถานทูตเพื่อออกเอกสารเดินทางแทนฉบับที่สูญหาย ต้องมีข้อมูลรายละเอียดหนังสือเดินทาง เลขที่ วันที่ สถานที่ ออกหนังสือเดินทาง (ควรมีสำเนาหนังสือเดินทางของนักท่องเที่ยวเก็บแยกไว้) กรณีจำเป็น ต้องหยุดรอทำหนังสือเดินทางให้เสร็จ ต้องติดต่อหาที่พักให้ และให้นักท่องเที่ยวเดินทางตามไปสมทบภายหลัง หัวหน้าทัวร์ควรเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวัง ตรวจสอบและรักษาหนังสือเดินทางอยู่เสมอ

### 2. บัตรโดยสารเครื่องบินหาย

วิธีการแก้ปัญหา แจ้งหมายเลขกับสายการบิน แจ้งให้บริษัททราบ

### 3. ตัวแลกเงินเพื่อการเดินทางหาย

วิธีการแก้ปัญหา ติดต่อบริษัทที่เกี่ยวข้อเพื่ออายัดและออกให้ใหม่ เตรียมใบเสร็จหรือเลขที่ตัวแลกเงินที่หายไว้

### 4. บัตรเครดิตหาย

วิธีการแก้ปัญหา แจ้งธนาคารที่เกี่ยวข้อที่ใกล้ที่สุดเพื่ออายัดบัตร แนะนำให้เก็บบัตรติดตัวตลอดเวลา และควรจดเลขที่บัตรหรือถ่ายรูปเก็บไว้ในโทรศัพท์มือถือ

## 5. เงินสดหาย

วิธีการแก้ปัญหา แนะนำให้นักท่องเที่ยวขอยืมจากเพื่อน หรือญาติที่มาด้วยกัน อาจให้ยืมเงินจากบริษัท หรือสำ รงเงินส่วนตัวไปก่อน แนะนำว่านักท่องเที่ยวไม่ควรเก็บเงินไว้ที่เดียวทั้งหมด ควรแบ่งเก็บไว้ที่อื่น

## 7. นักท่องเที่ยวหลงทางหรือหาย

วิธีการแก้ปัญหา หัวหน้าทัวร์หรือเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในบริเวณที่จุดที่คุ้นเคยหรือจุดที่แนะนำให้คอย รีบออก ค้นหาในบริเวณใกล้เคียง และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่นั้นทราบ โทรสอบถามที่โรงแรมที่พักล่าสุด เผื่อว่านักท่องเที่ยวอาจกลับไปที่พักเดิม หากไม่พบอีก แจ้งตำรวจท่องเที่ยวหรือตำรวจท่องเที่ยวเป็นอันดับสุดท้าย

**“สิ่งที่ควรปฏิบัติ พยายามให้นักท่องเที่ยวเดินทางเป็นกลุ่ม หัวหน้าทัวร์ควรถือสิ่งของ ที่เป็นสัญลักษณ์ให้เด่นชัด เช่น ธง ชูป้ายชื่อบริษัทฯ แล้วเดินนำ หน้าและมีผู้ช่วยเดิน เป็นคนสุดท้าย แจกสัญลักษณ์ประจำ กลุ่มให้สังเกตเห็นกันได้ง่าย แนะนำ ให้ทุกคนหยิบ นามบัตรของโรงแรมติดตัวไป และนัดแนะจุดนัดพบหากเกิดการพลัดหลง”**

สถานการณ์เกี่ยวกับยานพาหนะ

### 1. เครื่องบินล่าช้า (Flight Delay)

วิธีการแก้ปัญหา พยายามให้นักท่องเที่ยวอยู่รวมกลุ่มกัน หรือให้อยู่ภายในอาคารสนามบินที่กำหนด เพื่อหาได้ง่าย เมื่อถึงเวลาอาหารจะต้องแจกคู่มืออาหารและเครื่องดื่ม ถ้าเครื่องล่าช้าเกิน 3 ชั่วโมง สายการบินจะรับผิดชอบจัดอาหาร ถ้าเกิน 8 ชั่วโมง ต้องจัดที่พักชั่วคราวให้ รายงานให้บริษัททราบ เพื่อติดต่อไปยังผู้ประกอบการท่องเที่ยวตามโปรแกรม เพื่อปรับเปลี่ยนรายการและเวลานำเที่ยวให้เหมาะสม

### 2. รถไค้เสีย

วิธีการแก้ปัญหา กรณีเครื่องยนต์เสีย หรือยางแตก หัวหน้าทัวร์ต้องมีสติ ไม่ตื่นตระหนกชี้แจงให้นักท่องเที่ยวทราบว่า เป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ ประเมินสถานการณ์จากพนักงานขับรถ ถ้ามีผลกระทบกับรายการและเวลานำ เที่ยวจะต้องขอให้บริษัทติดต่อหารถคันอื่นมารับแทน หรือระหว่างรอซ่อมอาจหารถท้องถิ่นไปดูสิ่งที่น่าสนใจใกล้เคียงก่อน เป็นการรอเวลา หากต้องรอในรถอาจเปิดวิดีโอหรือภาพยนตร์เพื่อความบันเทิง โทรศัพท์แจ้งผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องเพื่อนัดแนะเวลาใหม่การติดต่อรถควรเลือกรถใหม่ สภาพดี ตรวจสอบรถทุกครั้งที่มีการแวะพักระหว่างทาง

- กรณีเครื่องปรับอากาศในรถไม่เย็นหรือเครื่องปรับอากาศเสีย เมื่อถึงตัวเมือง ใช้เวลารอระหว่าง นักท่องเที่ยวลงจุดเที่ยวหรือรับประทานอาหารตรวจสอบเครื่องปรับอากาศ หรือโทรศัพท์ติดต่อขอเปลี่ยนรถคันใหม่ ควรเลือกรถสภาพดี และตรวจสอบรถและเครื่องปรับอากาศก่อนออกเดินทาง

### 3. รถเกิดอุบัติเหตุ

วิธีการแก้ปัญหา รถชนกับรถคันอื่น รถถูกชนท้ายหรือรถคว่ำ

- 3.1 กรณีไม่มีผู้ได้รับบาดเจ็บ ติดต่อบริษัทขอคำแนะนำ หรือจัดหาเช่ารถคันใหม่แทน
- 3.2 กรณีอุบัติเหตุเกิดในเมืองและรถยังอยู่ในสภาพดี ให้นักท่องเที่ยวเดินดูของบริเวณนั้นเจรจา ความกันแล้วจึงออกเดินทางต่อ
- 3.3 กรณีสภาพรถเสียหาย ให้บริษัทจัดหารถใหม่แทน ขอคำปรึกษาและความช่วยเหลือจากบริษัทนำ เที่ยว

3.4 กรณีมีผู้ได้รับบาดเจ็บ ต้องนำส่งโรงพยาบาลก่อน แจ้งตำรวจท่องเที่ยวหรือตำรวจท้องที่ โทรศัพท์แจ้งไปยังบริษัทเพื่อขอค่า ประกันฯ ดูแลคนเจ็บอยู่โรงพยาบาล หากคนเจ็บต้องการกลับบ้านต้องจัดการให้ หากได้รับบาดเจ็บสาหัส ติดต่อญาติผู้ป่วยรับทราบ

**“สิ่งที่ควรปฏิบัติ** เตือนคนขับทุกครั้งให้เห็นว่าขับเร็ว ถ้าขับมานานประมาณ 2 - 3 ชั่วโมง ควรมีการพักรถ ชวนพูดคุยบ้างเพื่อให้เขามีสติตลอดเวลา ไม่สนับสนุนให้คนขับดื่มเหล้า เบียร์ หรือยาทุกประเภท ไม่ชักชวนให้เขาเที่ยวเตร่ดึกหลังเวลางาน”

#### 4. ปัญหารถหลงทาง

วิธีการแก้ปัญหา ไม่ควรให้นักท่องเที่ยวรู้ว่ากำลังหลงทาง ปรึกษากับคนขับรถก่อนถ้าไม่ได้ผล ควรรีบถามทางอย่างรวดเร็ว

**“สิ่งที่ควรปฏิบัติ** หัวหน้าทัวร์ควรศึกษาเส้นทางมาอย่างดี และหาข้อมูลจากผู้รู้เสียก่อน แล้วทำ ความเข้าใจกับคนขับรถ”

#### 5. ปัญหาการล่าช้าในการเดินทาง

วิธีการแก้ปัญหา ปรึกษาหารือกับคนขับรถตลอดเวลา ขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวให้รักษาเวลาในแต่ละจุดท่องเที่ยว จัดโปรแกรมให้ครบโดยอาจยืดระยะเวลา แวะชมในบางจุด ย้ำของเวลากับนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ แต่ต้องมีจิตวิทยาในการตักเตือน และชี้แจงให้นักท่องเที่ยวเห็นผลเสียที่เกิดการล่าช้า

### สถานการณ์เกี่ยวกับห้องพัก

#### 1. ไม่ได้ห้องพัก

วิธีการแก้ปัญหา ติดต่อหาโรงแรมใหม่ ควรเป็นโรงแรมในระดับเดียวกัน และติดต่อปรึกษาบริษัท กล่าวขอโทษนักท่องเที่ยว และให้เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนโรงแรม

**“สิ่งที่ควรปฏิบัติ** ก่อนเดินทางควรติดต่อยืนยันเรื่องห้องพักกับโรงแรมก่อนเดินทาง และเมื่อใกล้ถึงที่พัก โดยมีรายชื่อโรงแรมพร้อมเบอร์โทรสำรองไว้หากเกิดปัญหา”

#### 2. ห้องพักไม่ดี มีกลิ่นเหม็นอับ อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักไม่สมบูรณ์ นักท่องเที่ยวไม่พอใจ

วิธีการแก้ปัญหา ก่อนถึงโรงแรม ควรแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบลักษณะห้อง และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องพัก เมื่อเข้าห้องพักแล้วให้ตรวจสอบทันที หัวหน้าทัวร์ควรโทรสอบถามทุกห้องและไปตรวจสอบสภาพห้องพักที่พบปัญหาทันที จากนั้นติดต่อเคาน์เตอร์โรงแรมเพื่อขอเปลี่ยนห้อง ถ้าห้องเต็มควรขอให้แม่บ้านหรือช่างของโรงแรมมาแก้ไขให้ได้มากที่สุด เมื่อเข้าพักโรงแรมอื่นในวันถัดไปต้องจัดห้องที่ดีที่สุดให้เป็นการชดเชย รายงานบริษัทเพื่อจะได้ขอเงินชดเชยในส่วนที่เสียหายคืน บริษัทควรเลือกติดต่อโรงแรมที่อยู่ในสภาพปานกลางถึงสภาพใหม่ ย้ำเตือนเรื่องข้อตกลงและการบริการและขอ คำยืนยันจากโรงแรม

#### 3. ไฟไหม้โรงแรม

วิธีการแก้ปัญหา ตั้งสติให้ดี โทรศัพท์บอกเคาน์เตอร์รีเซปชัน โทรแจ้ง 199 หรือสถานีดับเพลิง สถานีตำรวจใกล้เคียง บอกนักท่องเที่ยวให้ใช้นันโดหนีไฟ ไม่ใช้ลิฟต์ ถ้าออกไปทางเดินไม่ได้พยายามเปิดหน้าต่าง ใช้ผ้าปูที่นอนโอบไปมาเป็นสัญญาณเรียกให้คนช่วย ใช้ผ้าเปียกปิดจมูก พยายามช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเท่าที่จะทำได้ ทำ



ตัวให้เปียกน้ำ กรณีติดอยู่ภายในห้องให้คลานต่ำ จะมีอากาศให้หายใจได้มากกว่า เพราะควันจะลอยสูงขึ้น ให้ใช้เครื่องดับเพลิงที่มีอยู่ ย้ำเตือนนักท่องเที่ยวเรื่องการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าและการสูบบุหรี่ในห้องพัก

### สถานการณ์เกี่ยวกับห้องพัก

#### 1. เมื่อเกิดเหตุโจรกรรมหรืออาชญากรรม

วิธีการแก้ปัญหา ขอความช่วยเหลือจากคนรอบข้าง รีบแจ้งความกับตำรวจห้องที่ เรื่องเหตุการณ์และลักษณะสิ่งของที่ถูกโจรกรรม แจ้งชื่อที่อยู่เบอร์โทรศัพท์แก่ทางเจ้าหน้าที่

#### 2. ป้องกันปัญหาอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้น

วิธีการแก้ปัญหา เตือนนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการโจรกรรมหรืออาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ เตือนให้ปิดลิ้นชักประตูให้แน่นหนาเวลานอน ควรนำของมีค่าฝากหรือเก็บไว้ในตู้เซฟในห้องพัก ระวังของมีค่าและหนังสือเดินทาง ซึ่งควรเก็บแยกจากกระเป๋าเงิน การระมัดระวังกระเป๋าสะพาย ควรวางไว้บนตักตลอดเวลา นั่ง ไม่ควรแขวนกระเป๋าที่เก้าอี้ ไม่ควรเดินเข้าไปตามซอยเปลี่ยวที่ไม่ค่อยมีคนเดิน

ให้นักศึกษาจัดกลุ่ม จับฉลากหัวข้อเรื่องการพบปัญหาด้านการบริการข้างล่างนี้ แล้วนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาด้วยการแสดงบทบาทจำลอง หรือนำเสนอแบบแสดงละครเสมือนจริง

1. กรณีที่ท่านเป็นพนักงานต้อนรับของโรงแรม เมื่อลูกค้าใหม่เช็คอินเข้ามาพักในช่วงเวลาตีแล้วโทรมาแจ้งว่า เครื่องทำน้ำอุ่นในห้องไม่ทำงาน หรือแอร์ในห้องเสีย ในขณะที่แผนกช่างกลับบ้านหมดแล้ว พนักงานควรปฏิบัติอย่างไร

2. โรงแรมหรูระดับ 5 ดาวในจังหวัดกระบี่ ได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้าว่าได้จองห้องพักที่หันหน้าไปทางทะเล มีระเบียงยื่นไปในทะเล เป็นห้องที่มีสระว่ายน้ำส่วนตัว แต่มาถึงโรงแรมแล้วปรากฏว่าห้องพักดังกล่าวไม่ว่าง มีแขกพักอยู่ก่อนหน้าแล้ว ลูกค้ายืนยันและโวยวายว่าได้จ่ายเงินราคาแพงเพราะต้องการพักห้องนี้ ท่านจะแก้ไขปัญหาได้อย่างไร

3. นักท่องเที่ยวกลุ่ม Mice (Meeting, Intensives, Conventions and Exhibitions) มาใช้บริการห้องพักและห้องประชุมของโรงแรม พบปัญหาห้องประชุมมีอุปกรณ์การนำเสนอไม่พร้อม อุนหมิไม่เย็นเท่าที่ควร เพราะคนมาร่วมประชุมจำนวนมาก อาหารและเครื่องดื่มไม่เพียงพอ แขกที่รับประทานอาหารบุฟเฟ่ต์ที่หลังไม่มีอาหารให้รับประทาน ช่วงเวลาบ่าย ปกติจะมีการพักให้ผู้เข้าร่วมประชุมออกไปรับประทานอาหารว่างแต่ไม่มีเวลาพอ ดังนั้นทางโรงแรมจึงต้องนำชา กาแฟและของว่างมาเสิร์ฟในห้องประชุมแต่พบปัญหาว่ากาแฟ ชาไม่ร้อนพอ เนื่องจากมีแขกจำนวนมาก การทยอยเสิร์ฟใช้เวลามากจนชากาแฟไม่ร้อนเท่าที่ควร ท่านคิดว่าจะแก้ไขปัญหาได้อย่างไร

4. กลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางโดยรถบัสเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญในกรุงเทพฯ พบปัญหาการจราจรติดขัด และฝนตก น้ำท่วม ทำให้รถที่นำกลุ่มนักท่องเที่ยวไปรับประทานอาหารค่ำที่ภัตตาคารตามที่กำหนดไว้ ล่าช้ากว่าเวลาอาหารค่ำไปมาก คาดว่าอาจไปถึงภัตตาคารช้าไปประมาณ 2 ชั่วโมง ในขณะที่นักท่องเที่ยวบางคนมีโรคประจำตัว ต้องรับประทานอาหารและยาตามกำหนดเวลา บางคนเป็นผู้สูงอายุที่กินอาหารตรงเวลามากหลายปี การกินอาหารผิดเวลาแบบนี้จะทำให้เกิดอาการปวดท้อง ท่านคิดว่าจะแก้ปัญหานี้ได้อย่างไร

5. กรณีที่ท่านเป็นผู้ดูแลห้องอาหารระดับหรูในโรงแรม พบปัญหาที่ลูกค้าพาครอบครัวที่มีเด็กมาร่วมรับประทานอาหารด้วย แล้วเด็กที่ครอบครัวพามาเกิดร้องไห้เสียงดัง งอแง หรืออาละวาด ไม่ยอมฟังทำให้เกิดความรำคาญต่อแขกผู้อื่นที่มาใช้บริการ ท่านจะแก้ปัญหาอย่างไร

6. ในภัตตาคารหรือร้านอาหาร เมื่อพนักงานนำอาหารมาเสิร์ฟแล้วลูกค้าโวยวายว่า ไม่ได้สั่งอาหารแบบนี้ เช่น สั่งสเต็กหมู ทำไมเอาสเต็กเนื้อมาให้ ท่านจะแก้ปัญหาอย่างไร

7. เมื่อพนักงานในร้านนำอาหารมาเสิร์ฟแล้วลูกค้าโวยวายว่า ลูกค้าเป็นชาวมุสลิม จึงสั่งอาหารที่เป็นเนื้ออบและไก่อบราดซอส แต่พบว่าน้ำซอสราดเนื้อและไก่มีกลิ่นสุรา ซึ่งเป็นสิ่งต้องห้ามในศาสนาของตน ท่านจะแก้ปัญหาอย่างไร

8. ให้นักศึกษาพิจารณาการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center ข้างล่างนี้ แล้วอธิบายว่าพนักงานแต่ละคนมีอารมณ์อย่างไร ควรปฏิบัติเช่นใด จงอธิบาย