

บทคัดย่อ

บริษัท ทีเคที อีโคทัวร์ (TKT ECO TOUR) สำนักงาน 1031/7 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10140 เป็นบริษัทนำเที่ยวเดินป่าเชิงอนุรักษ์ภายในประเทศ โดยผู้ชำนาญและมีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวมานาน ได้รับการไว้วางใจจากบุคคล บริษัท ห้างร้าน และหน่วยงานต่างๆ เป็นจำนวนมาก ในส่วนของบริษัทเองมีโปรแกรมท่องเที่ยวเพื่อรองรับการพักผ่อนและทำกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ พร้อมทีมงานที่มากด้วยประสบการณ์และความสามารถ มีใจรักในงานท่องเที่ยวและเชี่ยวชาญในการเดินป่าภายในประเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีบริษัทนำเที่ยวคล้ายกันนี้มากมาย และมีรายการนำเที่ยวที่คล้ายคลึงกัน เป็นรายการนำเที่ยวที่สามารถพบได้โดยทั่วไปอยู่แล้ว เกิดการแข่งขันจากทางบริษัทอื่น ดังนั้นทางบริษัทจึงต้องมีการผลิตรายการนำเที่ยวให้เกิดความสมบูรณ์และเป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้ามากที่สุด จึงได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยทำการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า คณะผู้ศึกษาจึงได้จัดทำโครงการเรื่อง “แนวทางปฏิบัติงานของผู้ช่วยมัคคุเทศก์สำหรับทริปเดินป่า ธรรมชาติศึกษาดอยหลวงเชียงดาว” ซึ่งมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ.2557 – 4 ธันวาคม พ.ศ.2557 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานของผู้ช่วยมัคคุเทศก์ เส้นทางเดินป่าดอยหลวงเชียงดาว เพื่อสร้างแนวทางและลักษณะการปฏิบัติงาน เพื่อรวบรวมเป็นคู่มือสำหรับพนักงานใหม่ของบริษัท เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการของพนักงานมัคคุเทศก์และผู้ช่วยมัคคุเทศก์

ผลการศึกษาพบว่า การจัดทำแนวทางปฏิบัติงานของผู้ช่วยมัคคุเทศก์สำหรับทริปเดินป่า ธรรมชาติศึกษาดอยหลวงเชียงดาว ให้แก่ บริษัท ทีเคที อีโคทัวร์ เป็นประโยชน์อย่างมากต่อมัคคุเทศก์ใหม่ และผู้ช่วยมัคคุเทศก์ที่ไม่เคยไป หรือไม่มีประสบการณ์ในการเดินป่ามาก่อน โดยเป็น ไลน์ในการเตรียมตัวก่อนออกการเดินทาง ระหว่างการเดินทาง และขณะการปฏิบัติหน้าที่ เพราะสามารถโหลดไฟล์ที่จัดทำขึ้นไว้ในสมาร์ตโฟนได้ เมื่อมีเหตุการณ์หรือปัญหาใดเกิดขึ้น ผู้ช่วยมัคคุเทศก์สามารถดูคำแนะนำการแก้ปัญหาและนำไปปรับใช้กับเหตุการณ์จริงได้

คำสำคัญ : แนวทางปฏิบัติงานของผู้ช่วยมัคคุเทศก์สำหรับทริปเดินป่า ธรรมชาติศึกษาดอยหลวงเชียงดาว

Abstract

TKT Eco Tour Co., Ltd., address: 1031/7 Paholyothoin road, Kwang Samsennai, Khet Phayathai, Bangkok 10140, is a travel agent for local trekking ecotourism with the experts who have long experience on tourism and receives trust and confidence from many people, companies and organizations. The company has the program tour to support the variety of relaxation and activities. Our staffs have a long experience and ability, love in tourism and are expert in local trekking. At present, there are many travel agents that have the same program tour, that is, it is the program tour which generally found. This causes the competition from other companies. So the company needs to produce the program tour to most complete and satisfy the customer. For this reason, the company addresses such problem by developing and improving the service pattern in order to impress the customer. We then create the project of “Guideline of guide assistants for trekking trip: Case study on Doi Luang Chiang Dao” which has operating period on August 18, 2014 – December 4, 2014. This project aims to study the pattern of a guideline of guide assistants for trekking trip on Doi Luang Chiang Dao in order to create an operating method and manner, compiling to be a handbook for new company staffs that use it to impress the customer for the service of guides and guide assistants.

The study result shows that the compilation of guideline of guide assistants for trekking trip: Case study on Doi Luang Chiang Dao to TKT Eco Tour Co., LTD. is beneficial to new guides and guide assistants that never visited or had no experience of trekking trip. It is a timeline for preparing themselves before leaving for a trip, during a trip and during on duty since it can be downloaded from provided file to guide assistants’ smartphones. In case the problem arises, guide assistants can find the solution from their and apply to the real event.

Key words: Guideline of guide assistants for trekking trip: Case study on Doi Luang Chiang Dao.

