

ขั้นตอนการจัดการนักท่องเที่ยวในช่วงเวลา High Season กลุ่มงานอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว

กระบวนการในการต้อนรับนักท่องเที่ยวในช่วงเวลา High Season มี 2 วิธี ดังนี้

วิธีการแจกบัตรคิว โดยจะแบ่งตามประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวทั่วไป ใช้วิธีการ “แจกบัตรคิว” โดยจะเริ่มแจกบัตรคิวที่จุดตรวจบัตรบริเวณหน้าจุดจำหน่ายบัตร และกำหนดช่วงระยะเวลาที่นั่งรถชมสัตว์ให้นักท่องเที่ยวทราบ และจะทำการเรียกคิวบริเวณกลางลานอเนกประสงค์ ในการต้อนรับและอำนวยความสะดวกจะใช้ระบบ “ส่งต่อ” นักท่องเที่ยวจะได้รับข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องและตรงกัน จากเจ้าหน้าที่ต้อนรับอำนวยความสะดวกที่อยู่ประจำจุดนั้นๆ พร้อมทั้งคอยประสานงานกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

- บริเวณ Drop off ต้อนรับและแนะนำข้อมูลให้กับลูกค้าเบื้องต้นพร้อมตรวจบัตรเข้าชม
- บริเวณทางแยกอาคารลานนาวิลเลจแนะนำข้อมูล พร้อมช่วงเวลาการแสดงของกิจกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
- บริเวณหน้าสถานี Savanna safari แนะนำข้อมูลกิจกรรมต่างๆ ให้นักท่องเที่ยว และทำหน้าที่ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในสถานีเพื่อตรวจสอบจำนวนลูกค้าที่จะขึ้นรถในช่วงเวลาต่างๆ
- บริเวณหน้าสถานี Predator prowl แนะนำข้อมูลกิจกรรมนักท่องเที่ยว และทำหน้าที่ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในสถานีเพื่อตรวจสอบจำนวนลูกค้าที่จะขึ้นรถในช่วงเวลาต่างๆ
- บริเวณกลางลานอเนกประสงค์ริมทะเลสาบแนะนำให้ข้อมูลกิจกรรมต่างๆ และอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว และประสานงานกับเจ้าหน้าที่สถานี Savanna safari และ Predator prowl ในการตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะนั่งรถชมสัตว์ของแต่ละสถานี

2. นักท่องเที่ยวที่เป็นกรุ๊ปทัวร์ ใช้วิธีการ “แจกบัตรคิวกรุ๊ปทัวร์” และนำนักท่องเที่ยวไปขึ้นรถที่สถานีขึ้นช้าง แยกออกจาก Walk in เพื่อเป็นการจัดลำดับก่อน-หลัง และสามารถบริการได้อย่างเหมาะสม โดยใช้ระบบ “ส่งต่อ” เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวทั่วไป

- บริเวณ Drop off ต้อนรับและแนะนำข้อมูลให้กับนักท่องเที่ยวเบื้องต้น กรณีที่เป็นกรุ๊ปที่มีจำนวนมาก ต้องแจ้งข้อปฏิบัติในการนั่งรถและนัดหมายเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรมพร้อมตรวจบัตรเข้าชม
- บริเวณทางแยกของอาคารลานนาวิลเลจแนะนำข้อมูล พร้อมแจ้งช่วงเวลาของกิจกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับกรุ๊ปทัวร์ทราบอีกครั้ง
- บริเวณหน้าสถานี Savanna safari แนะนำข้อมูลกิจกรรมลูกค้า และทำหน้าที่ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในสถานีเพื่อตรวจสอบจำนวนลูกค้าที่จะขึ้นรถในช่วงเวลาต่างๆ
- บริเวณกลางอเนกประสงค์ริมทะเลสาบทำการรวมกรุ๊ปทัวร์ตามเวลานัดหมาย พร้อมตรวจสอบจำนวนคนให้ครบ และประสานงานกับเจ้าหน้าที่หน้าสถานีทั้งสอง เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรม และลดปัญหาในการจัดคนขึ้นรถในสถานีด้วย

- บริเวณหน้าสถานี Predator prowl แนะนำข้อมูลกิจกรรมลูกค้ำ และทำหน้าที่ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในสถานีเพื่อตรวจสอบจำนวนลูกค้ำที่จะขึ้นรถในช่วงเวลาต่างๆ

วิธีการกำหนดเป็นรอบรถ ปัจจุบันจะให้บริการโดยเริ่มต้นที่สถานี Savanna safari เป็นสถานีแรก เจ้าหน้าที่จะประกาศเสียงตามสายในตัวอาคาร ซึ่งจะเรียกตามหมายเลขบัตรคิว และเมื่อถึงคิวนักท่องเที่ยวสามารถไปแสดงสิทธิ์ในการขึ้นรถชมสัตว์ที่หน้าสถานี และและ Predator prowl แต่จะกำหนดรอบของแต่ละสถานีอย่างชัดเจน โดยกำหนดช่วงเวลาในการบริการของทั้งสองให้สัมพันธ์กันด้วย แต่นักท่องเที่ยวสามารถเลือกเวลาในการนั่งรถได้ด้วยตนเอง

3. **นักท่องเที่ยวกลุ่ม ลูกค้ำ VIP** จะให้ดูแลต้อนรับตั้งแต่ตอนเข้ามาถึง Drop off จนเสร็จสิ้นกิจกรรมทั้งหมด พร้อมส่งกลับที่รถ บริเวณ Drop off โดยปัจจุบันจะมีทีมนักแสดงโชว์ของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีคอยดูแลร่วมกับเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกคอยดูแลอย่างใกล้ชิดตลอดกิจกรรม

จำนวนบุคลากรที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานในช่วงเวลา High Season

ปัจจุบันจำนวนอัตรากำลังที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานแต่ละวันนั้น (ดังตารางที่ 1) เมื่อจะต้องปฏิบัติงานในช่วงเวลา High Season หรือช่วงเทศกาล ที่ผ่านมายังมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งในต้อนรับดูแล นักท่องเที่ยวในช่วง High Season จะต้องใช้เจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลกิจกรรมต่างๆ โดยอยู่ประจำจุดหลักต่างๆ เพื่อให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง และสามารถใช้ระบบ “การส่งต่อ” กลุ่มนักท่องเที่ยวในการประกอบกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ควรอยู่ประจำจุดที่ให้บริการนักท่องเที่ยว 7 จุดหลัก ได้แก่

- 1.1 บริเวณด้านหน้า Drop off มีเจ้าหน้าที่ประจำจุด 3 คน (ผลัดเช้า และผลัดบ่าย)
- 1.2 บริเวณด้านหน้า สถานี Savanna safari มีเจ้าหน้าที่ประจำจุด 3 คน
- 1.3 บริเวณด้านหน้า สถานี Predator prowl มีเจ้าหน้าที่ประจำจุด 3 คน
- 1.4 บริเวณกลางลานอเนกประสงค์ริมทะเลสาบ มีเจ้าหน้าที่ประจำจุด 4 คน
- 1.5 บริเวณทางแยกไปแต่ละสถานี (แยกมะพร้าว) มีเจ้าหน้าที่ประจำจุด 2 คน
- 1.6 เจ้าหน้าที่ประจำแต่ละสถานี (Savanna safari และ Predator prowl) จำนวน 31 คน/สถานี/วัน ประกอบด้วย
 - เจ้าหน้าที่ตรวจบัตร และปล่อยรถ จำนวน 5 คน (ตรวจบัตร Walk in 2 คน กรู๊ปทัวร์ 2 คน)
 - พนักงานขับรถบริการ 13 คน (ขับรถลาก 9 คน ขับรถบัส 2 คน สำรอง 2 คน)
 - วิทยากร 11 คน สำรอง 2 คน (รวม 13 คน)
- 1.7 เจ้าหน้าที่ขับรถ รับ-ส่ง นักท่องเที่ยวจากลานจอดรถเสริมมายัง Drop off 1 คน

ตารางที่ 1 จำนวนอัตรากำลังในการปฏิบัติแต่ละวันในปัจจุบันและอัตรากำลังที่ขาดแคลนในช่วง High Season

ตำแหน่ง	จำนวนคนทั้งหมด	จำนวนคนหยุด/วัน	ปฏิบัติงานจริง/วัน	อัตรากำลังที่ขาดในช่วง High Season
เจ้าหน้าที่ขับรถบริการ	18	7	11	15
วิทยากร	11	3	8	18
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	6	2	4	6
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกพิเศษ	2	1	1	14
รวม	37	13	24	53

แนวทางการจัดหาบุคลากรเพิ่มเติมในช่วง High Season

เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณในการจ้างเจ้าหน้าที่ควรจัดจ้างเพิ่มเติม โดยทำการคัดเลือกจากกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ที่สนใจปฏิบัติงานล่วงเวลา และวันหยุด
2. บุคคลภายนอกทั่วไปที่สนใจ ปฏิบัติงานล่วงเวลา และวันหยุด
3. ประสานสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่ส่งนักศึกษามาฝึกงานในช่วง High Season
4. นักเรียนที่เข้าโครงการ “มัคคุเทศก์น้อยเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี”

โดยจากอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน ช่วงเวลา High Season ที่เหมาะสม ดังที่ระบุมาข้างต้นนั้น ในการจัดหาบุคลากรเพิ่มเติมจึงควรกำหนดจำนวนให้เหมาะสม เพื่อรองรับการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่ง ได้อย่างเพียงพอ จึงขอเสนอตามรายละเอียด ดังนี้

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ขับรถบริการ	ควรมีไม่น้อยกว่า 30 คน
ตำแหน่งวิทยากร	ควรมีไม่น้อยกว่า 36 คน
เจ้าหน้าที่ตรวจบัตรและประจำสถานี	ควรมีไม่น้อยกว่า 12 คน
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกความสะอาดฯ	ควรมีไม่น้อยกว่า 28 คน