

## ประสบการณ์การปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว

ของนายชจิต สุนทรการ รักษาการผู้จัดการส่วนโครงการหลวงบ้านวัดจันทร์ จังหวัดเชียงใหม่

จากการปฏิบัติงานของข้าพเจ้าฯ ในองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ มาเป็นเวลา 37 ปีได้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวถึง 24 ปี คือที่สวนป่าแม่แจ่ม 8 ปี และที่โครงการหลวงบ้านวัดจันทร์ถึง 16 ปี

การปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว นั้น ต้องการพนักงานที่มีความคิดริเริ่ม ความทุ่มเท ความซื่อสัตย์ สุจริต ความเอาใจใส่ในส่วนเล็ก ๆ น้อย ๆ ความเป็นกันเองของผู้ร่วมงานทุกระดับชั้น ความใกล้ชิดกับชุมชน การแก้ปัญหาจากเหตุการณ์ที่ผิดพลาด (เนื่องจากไม่ได้ศึกษาด้านการท่องเที่ยวมาโดยตรง) การใช้วัสดุเหลือใช้ในพื้นที่นำมาประยุกต์เปลี่ยนแปลง ให้เกิดประโยชน์ โดยการก่อสร้างสิ่งแปลกใหม่ตลอดเวลาและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยใช้งบประมาณให้น้อยที่สุด

การให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยว นั้น เป็นผลดีต่อการสร้างรายได้เพิ่มให้กับองค์กรโดยตรง เป็นที่รับรองแขกพิเศษของหน่วยงาน เป็นที่กระจายรายได้ให้กับชุมชน โดยการสร้างรายได้ สร้างงานให้กับชุมชนในพื้นที่ใกล้เคียงและกระจายสินค้าหัตถกรรมที่ไม่มีในตลาดทั่วไป

ผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว มีบทบาทสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาเยือนอีกครั้ง หากนักท่องเที่ยวได้รับบริการจากผู้ให้บริการที่พัก การต้อนรับที่ดี ส่งความสุขความประทับใจให้แก่ผู้มาเยือน เมื่อลูกค้าประทับใจในการบริการก็อาจทำให้เกิดการบอกต่อ ส่งความประทับใจให้กับเพื่อนร่วมงาน แนะนำสถานที่ให้ผู้อื่นรู้จักอย่างต่อเนื่องและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่น

- การแสดงความเป็นมิตรไมตรี ด้วยการทักทายพูดคุยกับแขกหรือเพียงแค่อยยิ้มก็กลายเป็นคำชมได้
- แสดงถึงความโอบอ้อมอารี ด้วยการหยิบยื่นบริการเล็กๆ น้อยๆ ตามสมควร เช่น ให้นำน้ำดื่ม ให้เก้าอี้ นั่งพักชั่วคราว ให้ใช้ห้องสุขา ให้ถ่ายรูปหรือร่วมถ่ายรูป เดินนำชมสถานที่ภายในห้องพัก หรือหากมีงานบุญหรือกิจกรรมต่างๆ ในหมู่บ้านใกล้เคียงก็เชิญชวนหรือนำไปเข้าร่วมกิจกรรม
- ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลหรือข้อซักถามที่เป็นประโยชน์ ชี้แนะเส้นทางนักท่องเที่ยว ข้อพึงระวังอันตรายในพื้นที่ ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีเหตุหรือกรณีจำเป็นเร่งด่วน เช่น รถเสีย เจ็บป่วย แสดงความเต็มใจช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ หรือแจ้งให้เจ้าหน้าที่ ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการต่อไป

การท่องเที่ยวที่โครงการหลวงบ้านวัดจันทร์เป็นการท่องเที่ยว ที่เกี่ยวเนื่องกับแหล่งธรรมชาติเป็นหลัก มีป่าสนผืนใหญ่ที่สุดในประเทศถึง 150,000 ไร่ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ – แม่ฮ่องสอน จึงเป็นที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว ผู้ที่ชื่นชอบกิจกรรมผจญภัยและรักธรรมชาติ มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น รวมถึงวัฒนธรรมประเพณีเฉพาะชาวป่าแก่อายุ ซึ่งอาศัยมานานหลายร้อยปี เป็นชนบทที่เงียบสงบ ฉะนั้นการที่จะปรับปรุงทรัพยากรท่องเที่ยวจะต้องให้กลมกลืนกับสภาพพื้นที่ ไม่ขัดกับสภาพธรรมชาติและวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น เช่น การปลูกสร้างอาคาร การทำทางเดินเท้า ถนนภายใน การจัดสวน การปลูกไม้ประดับต่าง ๆ

การดำเนินการท่องเที่ยวของ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ หากไม่คำนึงถึงผลกำไรเป็นตัวเงินเป็นหลัก จะทำให้การท่องเที่ยวมีความยั่งยืนและมีนักท่องเที่ยวผู้มาเที่ยวในสถานที่นี้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

การให้ความสำคัญกับการวางแผนการท่องเที่ยวในอนาคต ควรต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของสิ่งก่อสร้าง ไม่ทำให้ขัดแย้งทัศนวิสัยของการมอง หรือขัดสายตา มีความเหมาะสมกับสถานที่ การวางจุดจอดรถไม่ใกล้กับตัวสำนักงาน - บ้านพัก กิจกรรมแคมป์ไฟใกล้บ้านพัก อื่น ๆ เน้นสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งเป็นวัสดุที่เป็นมิตรกับธรรมชาติ เลี่ยงสิ่งก่อสร้างคอนกรีตหรือมีแบบโครงสร้างอันทันสมัยเกินไป

จุดเด่นของสถานที่โครงการหลวงบ้านวัดจันทร์ ที่ให้นักท่องเที่ยวค้นหาและดูนกที่ท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวในสถานที่พักขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ จากมีความได้เปรียบทางภูมิศาสตร์ เป็นศูนย์กลางเชื่อมต่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงต่างๆ การคมนาคมที่สะดวก สามารถเดินทางมาท่องเที่ยวได้หลายเส้นทาง ห้องพักในบรรยากาศที่สวยงามได้มาตรฐาน ด้านราคาที่เป็นมิตรและความปลอดภัยสูง

### การปฏิบัติงานเพื่อรับนักท่องเที่ยว

1. **สำนักงาน** จัดให้มีพนักงานประจำตลอดเวลา เพื่อติดต่อสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้มาเยือนทั้งนี้พนักงานดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้ด้วย หากว่างเว้นจากงานต้อนรับสามารถปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เป็นการต่อเนืองได้ เช่น งานด้านบัญชีและเอกสาร รายงานต่าง ๆ

1.1 แบบฟอร์มการลงทะเบียน ผู้เข้าพักต้องลงทะเบียนชื่อการเข้าพักหรือจ่ายเงินมัดจำ ให้ตรงกับเอกสารการออกไปกำกับภาษี เพื่อป้องกันปัญหาในการออกไปเสร็จรับเงินและยังสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

1.2 แจ้งกำหนด ช่วงเวลาที่ให้บริการอาหาร เช้า กลางวัน เย็น เริ่มตั้งแต่เวลาใดถึงเวลาใด

1.3 แจ้งรายละเอียดข้อกำหนดและข้อห้ามต่าง ๆ ระหว่างการเข้าพัก พนักงานจะต้องเข้มงวดและเลือกปฏิบัติกับนักท่องเที่ยวหรือผู้เข้าพักเฉพาะกลุ่ม เช่น

- ไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นและงดใช้เสียงหลังจาก 22:00 น.

- ไม่ใช้เครื่องเสียงหรือร้องเพลงคาราโอเกะ

- ไม่เคลื่อนย้ายโต๊ะ เติงหรือเครื่องเรือน อื่น ๆ ในห้องพัก

- ไม่นำอาหารมาปรุงในห้องพัก

- ไม่นำสัตว์เลี้ยงเข้าบ้านพัก

- ไม่จอดรถในที่ห้ามจอด

- ให้กางเต็นท์ในพื้นที่กำหนดให้เท่านั้น

- ไม่ก่อไฟบนพื้นสนามหญ้า

- ไม่นำภาชนะ หรือให้ยืมอุปกรณ์ ต่าง ๆ ออกจากโรงอาหาร

- ให้ผู้เข้าพักได้ตามจำนวนคนไว้ หากเกินจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มตามอัตราที่กำหนด

1.4 การเข้าห้องพัก

- ป้องกันภัยแลงสูญหาย โดยมีค้ำมัดจำกุญแจตามอัตราที่กำหนด เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลและคืนค้ำมัดจำเมื่อได้รับกุญแจครบสมบูรณ์

- นำผู้เข้าพักไปยังห้องพัก แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก

2. **งานห้องพัก** จัดแบ่งคนทำความสะอาดในห้องพักไว้เป็นการเฉพาะที่เพื่อให้มีความชำนาญและปฏิบัติงานได้รวดเร็วชุดละ 4-5 คน หากไม่มีผู้เข้าพักคนงานชุดนี้สามารถทำงานอย่างอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น เช็ดกระจก ปิดกวาดหยากไย่ ขัดพื้นทางเดิน ทางเท้าเก็บ กวาดใบไม้ และกำจัดวัชพืชในแปลงดอกไม้ ฯลฯ

#### 2.1 อุปกรณ์ทำความสะอาดห้องพักที่จำเป็น

- น้ำยาฆ่าเชื้อ น้ำยาทำความสะอาดสุขภัณฑ์ น้ำยาเช็ดกระจก โดยปกติใช้น้ำยาฆ่าเชื้อทำความสะอาดห้องพักและห้องสุขาเป็นประจำทุกครั้งที่ผู้เข้าพักแรมคืนห้อง แนะนำใช้น้ำยาทำความสะอาดห้องสุขาสัปดาห์ละ 1 ครั้งก็เพียงพอ

- ผ้าถูพื้น ผ้าเช็ดตัวไป แพลงปิดฝุ่น แพลงขัดห้องน้ำ สำหรับทำความสะอาด ห้องสุขา เครื่องสุขภัณฑ์ เครื่องเรือนต่าง ๆ ในห้องพัก

- ถังน้ำ ถูม็อบ สำหรับใส่อุปกรณ์ทำความสะอาดทั้งหมด

2.2 การทำห้องพัก แยกกุญแจประเภทต่าง ๆ ออกเป็นชุด เช่น กุญแจห้องพัก กุญแจห้องอุปกรณ์ กุญแจห้อง ซักรีด พร้อมทั้งทำกุญแจสำรอง ไว้อีกชุด 1 ชุด 1 เก็บไว้ที่แม่บ้านอีกชุด 1 เก็บไว้ที่สำนักงาน

#### การทำความสะอาดห้องพัก

- การตรวจดูของหายชำรุด หากมีให้รายงานผู้ที่เกี่ยวข้อง
- เปิดหน้าต่างระบายอากาศ
- รวบรวมผ้าใช้แล้วออกจากเตียง และห้องน้ำ
- เก็บขยะ เช็ดฝุ่น เครื่องใช้ต่าง ๆ
- ทำความสะอาดสุขภัณฑ์ห้องน้ำ อ่างล้างหน้า และพื้น
- ปูที่นอน
- จัดใส่สบู่ แชมพู ถ้ามีปริมาณลดลง
- ตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องพัก – ห้องน้ำ บริเวณโดยรอบ
- ปิดไฟ – ปิดอุปกรณ์ไฟฟ้า ปิดล็อกประตู หน้าต่างให้เรียบร้อย
- เมื่อพบพบปัญหาอุปกรณ์ชำรุด หรือไม่พร้อมงาน รายงานผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นส่วนประกอบอื่นใดในตัวบ้าน ประตู หน้าต่าง ที่มีในห้องน้ำ และอาคาร บ้านพัก

การจัดการที่ดีของงานบริการ ทั้งที่พัก ความสะอาด ความสะดวกสบายของผู้เข้าพัก ความสวยงามในการจัดอุปกรณ์และของตกแต่งในห้อง ให้พื้นที่มีความสวยงาม ปลอดภัย สะดวกสบายเวลาพักผ่อน อากาศถ่ายเทได้สะดวก เสริมความปลอดภัยให้บ้านพักทุกห้องติดอุปกรณ์ดับเพลิง มีแผ่นพลาสติกหรือผ้ากันลื่นในห้องน้ำหรือจุดที่อาจเป็นเหตุให้เกิดอันตรายต่อการลื่นล้ม และตรวจเช็คความสะอาดในห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ

## อุปสรรคและความจำเป็น

### 1. การบริหารการจัดการ

**บุคลากร** ขาดกำลังเจ้าหน้าที่เนื่องจากพนักงานคนเดียวต้องทำงานทางด้านสวนป่าและด้านท่องเที่ยว ไม่มี การส่งพนักงานมาทดแทนผู้ที่เกษียณอายุ

- ต้องจัดหาช่างไฟฟ้าช่างเครื่องยนต์ประจำตลอดเวลา
- ต้องจัดจ้างผู้ที่มีความรู้ด้านภูมิสถาปัตย์ มาปฏิบัติงานประจำที่ใดที่หนึ่งเฉพาะ
- พนักงาน ผู้รับผิดชอบ ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบที่วางไว้ เช่น ไม่สามารถกำหนดให้ผู้เข้าพัก จอดรถในที่จอดที่กำหนดได้ ไม่สามารถห้ามไม่ให้ผู้เข้าพักส่งเสียงดังได้เนื่องจากเป็นผู้ที่รู้จักมักคุ้นหรือ เจ้าหน้าที่ระดับสูง

- พนักงานต้องนอนดึกตื่นเช้าได้ทุกวัน เนื่องจากเป็นงานที่ต้องให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ต้องตรวจดู ห้องอาหาร ห้องพัก ความปลอดภัย ตลอดจนกว่าผู้เข้าพักเสร็จภารกิจ และต้องตื่นเช้ามาตรวจความเรียบร้อย ของอาหาร บริเวณอาคารบ้านพักซึ่งอาจมีขยะมูลฝอย ระหว่างทางเดิน

- พนักงานต้องไม่ดื่มแอลกอฮอล์ และเครื่องดื่มเมาทุกชนิด เพราะต้องติดต่อพูดคุยกับผู้เข้าพัก

### 2. เครื่องจักรอุปกรณ์

- ต้องจัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้ามาสำรองเพื่อจ่ายกระแสไฟฟ้าในเวลาที่ไม่ไฟฟ้าปกติขัดข้องเพราะต้องใช้ กระแสไฟฟ้าให้แสงสว่างและใช้ในการสูบน้ำมาใช้ในระบบประปาของโครงการ

- ยานพาหนะต้องหามาเพิ่มเติม เนื่องจากต้องใช้งานทั้งหลายด้านสวนป่าและงานท่องเที่ยว

จากประสบการณ์ต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยวของข้าพเจ้า ซึ่งได้คิดริเริ่มและประสบมาด้วยตัวเองจนมี ความก้าวหน้าถึงปัจจุบันน่าจะเป็นแนวทางให้พนักงานรุ่นต่อไป นำไปใช้และพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น หวังเป็น อย่างยิ่งว่าจะประโยชน์แก่หน่วยงานและองค์กรต่อไป