

เทคนิคการจัดเส้นทางนำชม

อาจารย์ภูริวัจน์ เดชอุ่ม
ภาควิชาศิลปอาชีพ คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
อีเมลล์ : kulion59@hotmail.com

หัวข้อ

- ความรู้พื้นฐาน : การออกแบบการบริการ
- หลักการจัดเส้นทางของกลุ่มสถานที่ท่องเที่ยว
- หลักการจัดเส้นทางภายในสถานที่ท่องเที่ยว

การออกแบบการบริการ

- บริการการท่องเที่ยว คือ อะไร ประกอบด้วยอะไรบ้าง
- ทำไมต้องออกแบบการบริการการท่องเที่ยว
- การออกแบบการบริการการท่องเที่ยว คือ เป็นการนำเอาข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่สำคัญมาจัดกลุ่ม และพัฒนารูปแบบการบริการให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่สอดคล้องตามความต้องการ ผลลัพธ์ที่ได้จากการออกแบบบริการคือ มาตรฐานการบริการ (Service Standard) ที่หน่วยงานใช้ในการส่งมอบบริการให้แก่นักท่องเที่ยว

เครื่องมือในการออกแบบการบริการ

- การบริการการท่องเที่ยว คือ การส่งมอบ “ประสบการณ์” ให้กับนักท่องเที่ยว
 - คำถาม เราจะส่งมอบ “ประสบการณ์” อย่างไรให้นักท่องเที่ยวเกิดความตราตรึงขึ้นในใจ
- ผู้ให้บริการจึงต้อง “จัดการ” กับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว
 - คำถาม เราจะ “จัดการกับประสบการณ์” ของนักท่องเที่ยวด้วยวิธีการใดได้บ้าง ; ประสบการณ์ = คุณค่าที่ได้รับ

เครื่องมือในการออกแบบการบริการ

- การจัดการประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว (Customer Experience Management: CEM) คือ อะไร
 - การค้นหาความคาดหวังของนักท่องเที่ยว; ประเมินลักษณะส่วนบุคคล สอบถาม สังเกต ทดสอบ ฯลฯ = “วิจัย”
 - การออกแบบประสบการณ์และมาตรฐานการบริการ ; รูปแบบและกลวิธี เครื่องมือสนับสนุน
 - การสร้างจุดสัมผัส (Touch Point) ของการบริการ ; ช่องทางการรับรู้ที่ตรงความคาดหวัง = “โดนใจ”

ลักษณะการจัดเส้นทางนำชม

- การจัดเส้นทางนำชม แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ
 - ระดับที่ 1 : กลุ่มสถานที่ท่องเที่ยว เช่น โบราณสถานใน เกาะรัตนโกสินทร์ เป็นต้น
 - ระดับที่ 2 : ภายในสถานที่ท่องเที่ยว เช่น บ้านคุณจิมทอมสัน พระที่นั่งวิมานเมฆ นิทรรศน์รัตนโกสินทร์ เป็นต้น

การจัดเส้นทางนำชมในกลุ่มสถานที่ท่องเที่ยว

➤ สิ่งที่ต้องคำนึงถึง

- ลักษณะของนักท่องเที่ยว (ข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรม ความคาดหวัง ความต้องการ ฯลฯ)
- เวลาในการเดินทาง (ภาพรวม จากสถานที่หนึ่งไปอีกสถานที่หนึ่ง)
- ยานพาหนะที่ใช้
- ภูมิอากาศ สภาพอากาศ
- เส้นทาง ระยะทาง ความเชื่อมโยง
- การผูกโยงสถานที่ท่องเที่ยวเข้ากับเรื่องราว

การจัดเส้นทางนำชมภายในสถานที่ท่องเที่ยว

➤ สิ่งที่ต้องคำนึงถึง

- ข้อมูลที่จะนำเสนอ (เรื่องราว / เรื่องเล่า / เกร็ดนอกพงศาวดาร)
- ความสัมพันธ์ระหว่างเวลากับจุดหยุดนำชม
- จำนวนนักท่องเที่ยว (รอบ กลุ่ม การจราจร)
- ซีดความสามารถในการรองรับ
- จุดเด่น (Hi-Light) ที่จะต้องนำเสนอ
- กิจกรรมการเรียนรู้
- การมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยว

การจัดเส้นทางนำชมแบบวงรอบ (Loop)

- การนำชมแบบวงรอบ (Loop) มี 2 ลักษณะ คือ
 - แบบวงรอบทางเดียว (One-Way Loop) : เริ่มต้นและสิ้นสุดที่บริเวณเดียวกัน
 - เช่น 1) พระที่นั่งวิมานเมฆ พระราชวังดุสิต 2) บ้านจิมทอมสัน
 - แบบวงรอบสองทาง (Two-Way Loop) : เริ่มต้นและสิ้นสุดที่บริเวณต่างกัน
 - เช่น วัดพระแก้วและพระบรมมหาราชวัง





การกำหนดจุดหยุดนำชม

- จุดหยุดนำชม คือ จุดสัมผัส (Touch Point)
- สิ่งที่ต้องคำนึงถึง
 - ความสำคัญ
 - ความน่าสนใจและความดึงดูด
 - ทัศนวิสัย
 - เรื่องราวที่พอเหมาะ



สรุป

- เทคนิคการจัดเส้นทางนำชม คือ การออกแบบประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะ “WOW Experience”
- เส้นทางนำชมต้องสอดคล้องกับ “แนวเรื่อง” (Story Line) ที่สื่อความหมายด้วยวิธีที่เน้น “คุณค่า” เช่น นำชมพระพุทธรูปแทนที่จะเน้นการบอกขนาด วัสดุ สมัย ก็ควรจะบอกด้วยว่า “ดูให้ดังงาม จะดูอย่างไร”