

ลิขสิทธิ์ : กรมการท่องเที่ยว
ปี : 2559
ชื่อเรื่อง : พัฒนารูปแบบการจัดการข้อร้องเรียนตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและ
มัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551
เมือง : กรุงเทพฯ
ภาษา : ไทย
สถานที่พิมพ์ : สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
นักวิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ กิจกาณญรัตน์
บทคัดย่อ :

โครงการพัฒนานูปแบบการจัดการข้อร้องเรียนตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณโดยกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โครงการฯ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา รวบรวมข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และเพื่อจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนสำหรับผู้ปฏิบัติงานขอบเขตของการดำเนินงานโครงการ ประกอบด้วย การศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของกรมการท่องเที่ยวในการจัดการข้อร้องเรียนของนักท่องเที่ยวผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียประเด็นปัญหาในการจัดการข้อร้องเรียนในช่วงเวลาที่ผ่านมา การศึกษาตัวอย่างรูปแบบและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านการท่องเที่ยวในประเทศอื่นๆ การจัดทำแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 สำหรับผู้ปฏิบัติงาน จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนในสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาต่างๆ จำนวน 6 จังหวัด สามารถนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้

Copyright : Department of Tourism
Year : 2016
Title : Guide for Complaint Management in accordance with Act of Tourism
and Guide Registration 2008
City : Bangkok
Language : Thai
Publisher : Thammasat University Research and Consultancy Institute
Researcher : Assistant Professor Dr. Taweesak Kijkanjanarat
Abstract :

The project on ‘Development of Tourist Complaints Management under the Act B.E. 2551’ is funded by the Department of Tourism, Ministry of Tourism and Sports of Thailand. The project’s objectives are (i) to study on guidelines for effective tourist complaints management and (ii) to prepare the manual on tourist complaints management for DOT officers. Scope of works include preparing the situational analysis for the existing DOT management on tourist complaints, identifying strengths and weaknesses of the current practices, reviewing case study on tourist complaints management from other countries, providing recommendations for effective tourist complaints management under the ACT B.E. 2551 and developing the manual on tourist complaints management (100 copies) for DOT officers. Based on the study, data gathering with the DOT officers in provincial offices and analysis, there are a number of recommendations for DOT to improve its tourist complaints management to be more effectively.