

แบบฟอร์ม Knowledge Capture

“กระบวนการการให้บริการ”

สถาบันคชบาลแห่งชาติ ในพระอุปถัมภ์ฯ

แบบฟอร์ม Knowledge Capture

“กระบวนการการให้บริการ”

สรุปโดย คณะทำงานจัดการความรู้ของ ส.คช. หน่วยงาน สถาบันคชบาลแห่งชาติ ในพระอุปถัมภ์ฯ

1. บริบท หรือความเป็นมา

สถาบันคชบาลแห่งชาติ ในพระอุปถัมภ์ฯ / National Elephant Institute

ในปี พ.ศ. 2512 ศ.ดร.อำนาจ คอวนิช อดีตผู้อำนวยการ อ.อ.ป. ซึ่งในขณะนั้น ดำรงตำแหน่งหัวหน้ากองทำไม้ภาคเหนือ ได้ตั้ง “ศูนย์ฝึกลูกช้าง” ขึ้นที่บ้านปางหละ ตำบลบ้านหวด อำเภอองาว จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ

- เพื่อฝึกลูกช้างให้มีความอดทน แข็งแรง และมีความชำนาญในการทำไม้ทุกประเภท
- เพื่อฝึกลูกช้างให้มีนิสัยดี เชื่อฟังคำสั่ง ไม่ดุร้าย
- เพื่อแยกลูกช้างออกจากแม่ เพื่อให้แม่ช้างมีโอกาสดูแลลูกช้างตัวอื่น
- เพื่อให้ลูกช้างมีความปลอดภัยจากสัตว์ร้าย เช่น งูพิษ ฯลฯ
- เพื่อให้ลูกช้างอยู่ในความดูแลอย่างใกล้ชิดกับสัตวแพทย์

สามารถกล่าวได้ว่าศูนย์ฝึกลูกช้างแห่งนี้เป็นศูนย์ฝึกลูกช้างทำไม้แห่งแรกและแห่งเดียวในโลก มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแพร่หลายทั้งในและต่างประเทศ จะเห็นได้ว่า การใช้ช้างในอุตสาหกรรมป่าไม้นั้นดำเนินมานานนับร้อยปี และสืบเนื่องเรื่อยมาโดยองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เป็นหลัก จนกระทั่งทางรัฐบาลได้ออกพระราชกำหนดยกเลิกสัมปทานป่าไม้ทั่วประเทศลง ในวันที่ 17 มกราคม 2532 ทำให้ช้างเอแสนจำนวนมาก และช้างขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ไม่มีงานทำ ช้างขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ได้รวบรวมนำมาไว้ที่ศูนย์ฝึกลูกช้างบ้านปางหละ บางส่วนกระจายอยู่ตามสวนป่าของ อ.อ.ป. แต่ยังพบว่ามีช้างของเอกชนบางส่วนมีการลักลอบทำไม้ผิดกฎหมายอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มขึ้นทุกปี โดยกลุ่มช้างทำไม้ผิดกฎหมายเหล่านี้มีจำนวนประมาณ 2,000 – 2,500 เชือก ซึ่งแต่ละเชือกสามารถทำรายได้ประมาณ 50,000 – 100,000 บาท ต่อเดือน ช้างกลุ่มนี้จะถูกใช้งานอย่างหนัก เนื่องจากเป็นงานที่ผิดกฎหมาย เมื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐจับกุมผู้กระทำผิดและจับช้างได้ ก็จะส่งช้างของกลางดังกล่าวมาให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เป็นผู้ดูแลเพื่อรอศาลตัดสิน ซึ่งสภาพช้างของกลางที่อยู่ในความดูแลขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ มักมีสภาพทรุดโทรม บางเชือกก็พิการ หลังหัก ขาหัก ตาบอดหรือมีบาดแผลทั่วทั้งตัว นับว่าศูนย์ฝึกลูกช้างบ้านปางหละเป็นแหล่งรวมช้างที่ใหญ่ที่สุดในขณะนั้น

ล่วงมาถึงปี พ.ศ. 2534 ซึ่งเป็นปีที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เจริญพระชนมายุครบ 3 รอบ ในวันที่ 2 เมษายน 2534 องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้จึงถือเป็นนิมิตหมายที่จะได้ร่วมเฉลิมพระเกียรติในวโรกาสอันเป็นมงคลนี้ด้วยการย้ายศูนย์ฝึกลูกช้าง ซึ่งมีเนื้อที่จำกัดไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์

ที่มีช่างฝึก ช่างแกะ ช่างเจ็บบัวและช่างของกลางรวมอยู่เป็นจำนวนมาก มาจัดตั้งเป็น “ศูนย์อนุรักษ์ช่างไทย” แทนศูนย์ฝึกลูกช่างเดิม โดยได้รับการอนุมัติจากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้ใช้พื้นที่จำนวน 383 ไร่ ติดต่อกับสวนป่าทุ่งเกวียนบริเวณทางหลวงสายลำปาง – เชียงใหม่ (ช่วงหลักกิโลเมตรที่ 28 หมู่ 6 ตำบลเวียงตาล อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง) ซึ่งสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้ทรงเสด็จมาเปิดศูนย์อนุรักษ์ช่างไทย เมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2535 เพื่อเป็นการอนุรักษ์ศิลปะและเอกลักษณ์การทำไม้ด้วยช่างของไทยไว้ และยังเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับเรื่องช่าง เพื่อการศึกษาค้นคว้า หรือทำงานวิจัยอันจะเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดตั้งองค์การสากลเพื่ออนุรักษ์ช่างในประเทศไทย ซึ่งในเบื้องต้นศูนย์อนุรักษ์ช่างไทยมีช่างอยู่ในครอบครองมากที่สุดประมาณ 117 เชือก

ในวันที่ 13 มกราคม 2545 สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ได้เสด็จเยี่ยมช่างในพระอุปถัมภ์ฯ ช่างพังพระธิดาและช่างพังวนาลี ตลอดจนทรงเสด็จเยี่ยมกิจกรรมของศูนย์อนุรักษ์ช่างไทย ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ได้กราบทูลถวายรายงานความตั้งใจที่จะยกฐานะของศูนย์อนุรักษ์ช่างไทยขึ้นเป็นสถาบันคชบาลแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายขอบเขตของการบริหารช่างไทยให้ครอบคลุมทุกแห่งทุกมุมในการบรรเทาปัญหาที่เกิดกับช่าง เพื่อให้เกิดแนวทางในการอนุรักษ์ช่างอย่างยั่งยืนพร้อมกับอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมการเลี้ยงช่างไว้เป็นมรดก ให้สามารถสืบทอดต่อชนรุ่นหลังต่อไป จากนั้นวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2545 สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนาฯ ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ รับสถาบันคชบาลแห่งชาติ ไว้ในพระอุปถัมภ์ฯ ซึ่งนับว่าเป็นสิริมงคลและเป็นมิ่งขวัญในการพัฒนาสถาบันคชบาลแห่งชาติ ในพระอุปถัมภ์ฯ ให้เจริญต่อไป

การบริการนักท่องเที่ยว

สถาบันคชบาลแห่งชาติ ในพระอุปถัมภ์ฯ มีกิจกรรมและโครงการฯ ดังนี้

- กิจกรรม ประกอบด้วย

1. กิจกรรมการแสดงช่าง
2. กิจกรรมนั่งช้างชมธรรมชาติ
3. กิจกรรมบ้านพักและรีสอร์ท
4. กิจกรรมการฝึกช่างให้นักท่องเที่ยว

- โปรแกรม ประกอบด้วย

1. โปรแกรมฝึกขี่ช้างเบื้องต้น 1 วัน
2. โปรแกรมโฮมสเตย์ 1 วัน
3. โปรแกรมโฮมสเตย์ 2 วัน 1 คืน
4. โปรแกรมโฮมสเตย์ 3 วัน 2 คืน
5. โปรแกรมฝึกขี่ช้างเบื้องต้น 3 วัน
6. โปรแกรมเรียนรู้วิถีเรื่องควาญช้าง 3 วัน 2 คืน

7. โปรแกรมฝึกขี่ช้างเบื้องต้น 6 วัน
8. โปรแกรมฝึกควาญช้างระดับเบื้องต้น 10 วัน
9. โปรแกรมอาบน้ำกับช้าง
10. โปรแกรมส่งช้างกลับบ้าน
11. โปรแกรม Join with Elephant
12. โปรแกรมการฝึกเรียนรู้วิถีชีวิตช้างและควาญช้าง 2 วัน 1 คืน
13. โปรแกรมเรียนรู้พฤติกรรมช้าง 3 วัน 2 คืน
14. โปรแกรมเดินป่าท่องไพรกับช้างไทย 1 วัน

- ที่พัก ประกอบด้วย

1. ที่พักศูนย์การเรียนรู้ช้างไทย
2. ช้างไทยรีสอร์ท
3. บ้านพักโฮมสเตย์

- บริการห้องประชุม อบรม

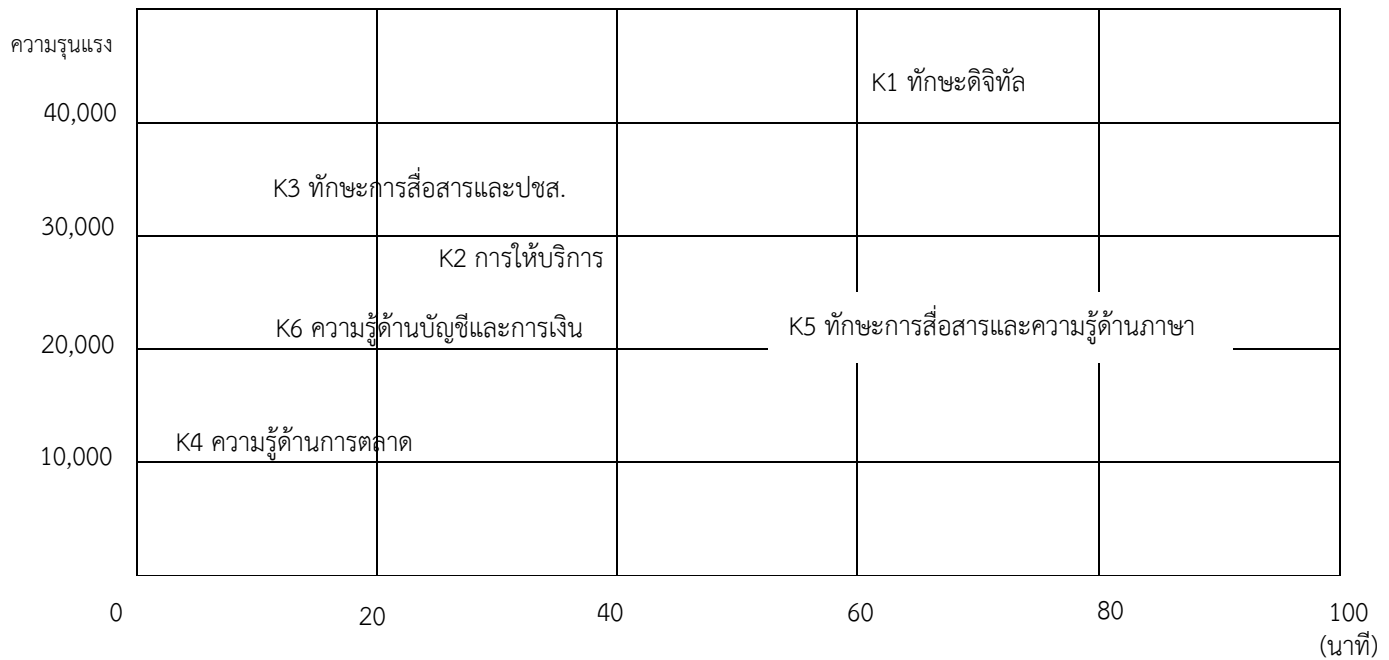
คณะทำงานฯ พิจารณาแล้ว เนื่องด้วยในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว จะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการที่พักของ ส.คช. เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ หาก ส.คช. มีการจัดการระบบการเข้าพักที่มีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการบ้านพักที่มีประสิทธิภาพ การรับรองเป็นระบบ ส่งผลในเรื่องรายได้ที่เพิ่มขึ้น คณะทำงานฯ จึงพิจารณาจัดการความรู้ด้านที่พัก โดยมีประเด็นหัวข้อคือ “กระบวนการการให้บริการ”

2. วิธีการ/ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ได้เรียนรู้

กำหนดแผนการจัดการความรู้

ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. ประชุมทีมงาน	ม.ค. – ก.พ.	คณะทำงาน
2. จัดเก็บความรู้		
K1 ทักษะด้านดิจิทัล (OPL)	ก.พ.	ส.รป./ทุกคน
K5 ทักษะการสื่อสารและความรู้ด้านภาษา (TRAINING)	มี.ค.	ส.รป.
K2 การให้บริการ (SITE VISIT)	เม.ย.	ส.รป./ส.จส.
K3 ทักษะในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ (TRAINING)	พ.ค.	ส.รป.
K6 ความรู้ด้านบัญชีและการเงิน (MENTORING)	พ.ค.	ส.อก.
K4 ความรู้ด้านการตลาด (MENTORING)	พ.ค.	ส.รป.
3. การปรับปรุงแก้ไข	มิ.ย. – ส.ค.	คณะทำงาน
4. การจัดทำแนวทาง	ก.ย.	คณะทำงาน
5. การนำไปใช้งาน	ต.ค.	ทุกส่วนงาน

การวิเคราะห์ความเสี่ยง



3. เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้

สามารถอ้างอิงได้ตามคู่มือการให้บริการด้านการท่องเที่ยว “การบริการสู่ความเป็นเลิศ” Excellence Service ซึ่งจัดทำโดย ส่วนพัฒนาการท่องเที่ยวและการตลาด สถาบันคชบาลแห่งชาติ ในพระอุปถัมภ์ฯ ประจำปี 2559 ดังนี้

1. หลักพื้นฐานในการบริการ

Satisfaction	ความพึงพอใจ
Expectation	ความคาดหวัง
Values	ความมีคุณค่า
Interest	ความสนใจ
Courtesy	ความมีไมตรีจิต
Efficiency	ความมีประสิทธิภาพ

2. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการต้อนรับ

- หลักจิตบริการ
- หลักการรับฟังด้วยใจ
- หลักการสื่อสารด้วยใจ
- บุคลิกภาพภายใน
- บุคลิกภาพภายนอก
- คุณลักษณะทางวาจา

3. การสร้างหัวใจนักบริการ

S	=	Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้มและเห็นอกเห็นใจ)
E	=	Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)
R	=	Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)
V	=	Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)
I	=	Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)
C	=	Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)
E	=	Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

4. การพัฒนาการบริการ

- ด้าน IT เพื่อรองรับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ
- ด้านระบบการจัดการภาพรวมในการให้บริการ
- ด้านบุคลากรในการให้บริการ
- ด้านงบประมาณเพื่อให้ในการสนับสนุนด้านบริการ

4. ประเด็นความรู้ที่สำคัญ

K1 ทักษะด้านดิจิทัล (OPL)
K5 ทักษะการสื่อสารและความรู้ด้านภาษา (TRAINING)
K2 การให้บริการ (SITE VISIT)
K3 ทักษะในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ (TRAINING)
K6 ความรู้ด้านบัญชีและการเงิน (MENTORING)
K4 ความรู้ด้านการตลาด (MENTORING)

5. บทสรุป

หาก ส.คช. มีการจัดการองค์ความรู้ด้าน “การให้บริการ” เป็นไปตามทิศทางที่กำหนดจะส่งผลด้านการเพิ่มประสิทธิภาพดังต่อไปนี้

1. ด้านรายได้

- รายได้มากกว่าปีที่ผ่านมาไม่น้อยกว่าร้อยละ 10

2. ด้านความพึงพอใจ

- บริการด้านที่พัก
- บริการด้านอาหาร

* สรุปความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
