



สรุป

แนวปฏิบัติการบริหารจัดการ
การให้บริการเข้าเยี่ยมชมวังสวนบ้านแก้ว
ของสำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน

ภายใต้โครงการ

การจัดประชุมโครงการการจัดการความรู้ (KM) เรื่อง “การจัดการความรู้สู่การ
ดำเนินงาน วังสวนบ้านแก้วกับการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์”

ของสำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน

วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙

ณ ห้องประชุมวังเพชร ชั้น ๒ สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน

สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คำนำ

สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้จัดโครงการการจัดการความรู้ (KM) เรื่อง “การจัดการความรู้สู่การดำเนินงาน วังสวนบ้านแก้วกับการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ รับฟังข้อมูล ข้อเสนอแนะ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านต่างๆ จากบุคคลภายนอกที่มีประสบการณ์และบุคลากรของสำนักศิลปวัฒนธรรมฯ เพื่อหาแนวทางในการบริหารงานอุทยานการเรียนรู้วังสวนบ้านแก้ว ให้มีความพร้อมสำหรับการเปิดเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ในวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมวังเพชร สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการบริหารจัดการ การให้บริการ เข้าเยี่ยมชมวังสวนบ้านแก้ว ภายใต้โครงการการจัดการความรู้ (KM) เรื่อง “การจัดการความรู้สู่การดำเนินงาน วังสวนบ้านแก้วกับการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์” ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และเป็นแนวในการดำเนินงาน การให้บริการอุทยานการเรียนรู้วังสวนบ้านแก้ว ซึ่งผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เล่มสรุปแนวปฏิบัติการบริหารจัดการการให้บริการ เข้าเยี่ยมชมวังสวนบ้านแก้วฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพกับอุทยานการเรียนรู้วังสวนบ้านแก้วต่อไป

สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน

สิงหาคม ๒๕๕๙

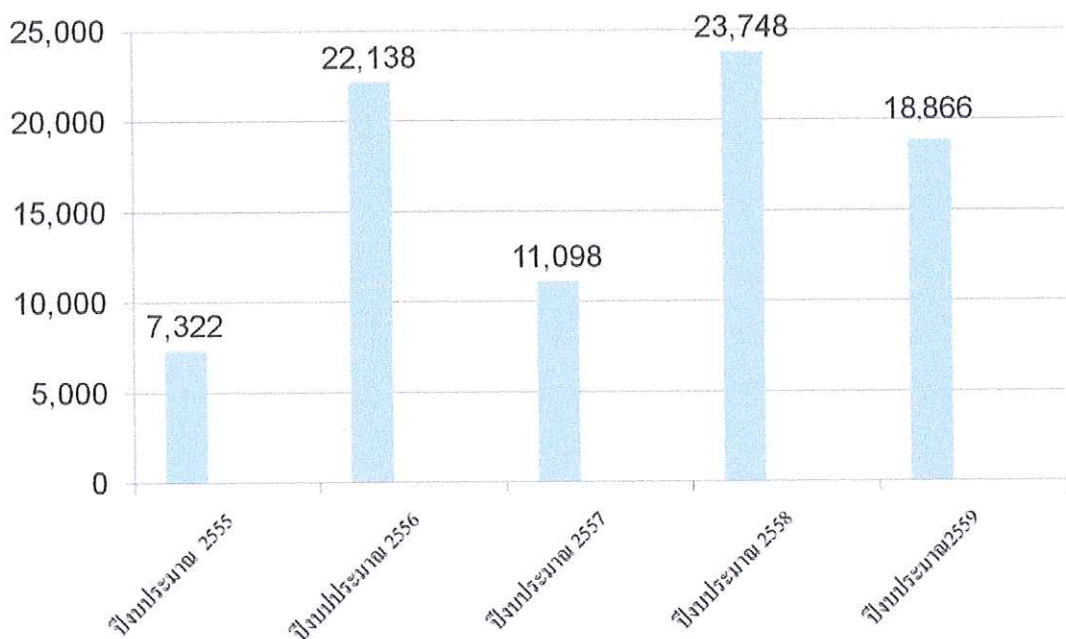
สรุปการประชุม โครงการการจัดการความรู้ “การจัดการความรู้สู่การดำเนินงาน
วังสวนบ้านแก้วกับการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์”

วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙

ณ ห้องประชุมวังเพชร ชั้น ๒ สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

เวลา ๐๙.๐๐ น เริ่มพิธีเปิดกล่าวชี้แจงวัตถุประสงค์ของการจัดโครงการ หลังจากนั้นได้มีการนำเสนอภาพการดำเนินงานของวังสวนบ้านแก้ว และสรุปตารางเปรียบเทียบผู้เข้าเยี่ยมชม “วังสวนบ้านแก้ว” ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙ ดังนี้

**สรุปตารางเปรียบเทียบผู้เข้าเยี่ยมชม “วังสวนบ้านแก้ว”
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙**



หมายเหตุ ปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ไม่มีข้อมูลงานวันสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี
ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ อยู่ระหว่างเก็บสถิติ

- แนวทางการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วม และทิศทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดจันทบุรีสู่ระดับชาติ

คุณทิฆัมพร สุทธิอุดมรัตน์ การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดจันทบุรี กล่าวถึงการทำงานตามนโยบายกระทรวงที่เน้นเรื่องการท่องเที่ยวชุมชนเป็นหลัก เป็นการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งทางมหาวิทยาลัยโชคดีที่เป็นสถานที่ศึกษาที่เป็นที่ประทับของสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี ในเรื่องของการบริหารจัดการวังสวนบ้านแก้ว ซึ่งเป็นสถานที่ที่เป็นจุดเด่นเพราะเป็นสถานที่อันทรงคุณค่า มีจุดเด่นที่สำคัญและหลากหลาย เช่น สนามกอล์ฟ ต้นทางนกยูง ต้นเหลืองอินเดีย และสวนส่วนพระองค์ เพราะฉะนั้นการบริการจึงเป็นหัวใจหลักคือในเรื่องของการอำนวยความสะดวก การติดต่อประสานงานและการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวที่จะท่องเที่ยว

และมาศึกษาเรียนรู้ บุคลากรก็มีความสำคัญทั้งในด้านการดูแลรักษาและด้านบริการ (การให้ความรู้) ในส่วนของกิจกรรมต่างๆ นั้นก็คืออยู่แล้วการทำงานให้มีชีวิตชีวาจะเป็นเสน่ห์ การสร้างจุดเด่นเช่น จุดถ้ำยรูป จะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถช่วยในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ได้โดยทางอ้อมเพราะในยุคสมัยนี้ สื่อโซเชียลการเข้ามาเช็คอินในปัจจุบันเป็นช่องทางที่สำคัญที่ทำให้แหล่งท่องเที่ยวเป็นที่รู้จัก มีการพัฒนาไปได้เร็วและกว้างขวาง เช่นทาง Facebook ทำให้เราเป็นที่รู้จักได้อย่างรวดเร็ว สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญเช่นกัน คือการให้บุคลากรได้ไปเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวของตนเอง รวมทั้งเป็นการสร้างเครือข่าย สำหรับแนวทางในการพัฒนานั้นอย่างที่กล่าวมาในเบื้องต้นว่า เราเป็นสถานที่ที่มีคุณค่า จึงควรดูแลรักษาและมีการบูรณะซ่อมแซมให้ดี ในส่วนของการของบประมาณสนับสนุนนั้น ควรมีการเสนอผ่านต้นสังกัดโดยมีการจัดทำรูปแบบรายการงบประมาณ รายละเอียดที่ชัดเจน การเชื่อมโยงกับงานเทศกาลของจังหวัดก็เป็นอีกทางหนึ่งของการท่องเที่ยว เช่น ช่วงเทศกาลพระบาทพลวง งานผลไม้ประจำจังหวัด เป็นต้น

สำหรับแนวทางการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างมหาวิทยาลัยกับท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดจันทบุรี นั้น ถ้าเป็นกิจกรรมที่มีความสอดคล้องกันก็สามารถสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานได้ แต่ถ้าเป็นโครงการที่ใช้งบประมาณในการดำเนินงานค่อนข้างสูง คงต้องมีการเขียนโครงการผ่านกระทรวงในการพิจารณาเป็นไปตามช่องทางของการของบประมาณ

ผู้อำนวยการสำนักศิลปวัฒนธรรมฯ กล่าวว่า งานท่องเที่ยวต้องแยกออกจากงานวัฒนธรรม และมีการบริหารจัดการที่ดีซึ่งกำลังดำเนินการและด้านบุคลากรควรจะมีระดับคณาจารย์เข้ามาช่วยในการบริหารให้มากกว่านี้ อีกทั้งการเชื่อมโยงในช่วงเทศกาลของจังหวัดนั้นในช่วงพระบาทพลวงได้มีการดำเนินงานเชื่อมโยงมาระยะหนึ่งแล้ว แต่ผลยังไม่เป็นที่น่าพอใจ อุปสรรคคือจุดมุ่งหมายของนักท่องเที่ยวคือมาขึ้นสักการะพระบาทพลวง เมื่อลงมาก็เกิดความเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย ไม่แวะเที่ยวอีกเลย ส่วนในช่วงผลไม้มีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

สำหรับแนวทางการเชื่อมงานกับท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดจันทบุรีนั้น

- ถ้ากิจกรรมมีความสอดคล้องกันและงบประมาณไม่มาก สามารถสนับสนุนดำเนินงานร่วมกันได้
- โครงการที่ใช้งบประมาณค่อนข้างสูง สามารถที่จะสามารถเสนอขอผ่านต้นเรื่องโดยมีกระทรวงเป็นผู้พิจารณา
- งบประมาณนั้นสามารถดำเนินการเขียนโครงการเสนอทางจังหวัดสนับสนุนได้

คุณสุธี วัชรเสริฐ นักวิชาการ รักษาการหัวหน้ากลุ่มงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ได้สอบถามคุณทิฆัมพร สุทธิอุดมรัตน์ ถึงกรณีการเก็บสถิตินักท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรีทางการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดจันทบุรีได้มีการดำเนินงานอย่างไร

คุณทิฆัมพร สุทธิอุดมรัตน์ ได้อธิบายถึงเรื่องของสถิติข้อมูลนักท่องเที่ยว จะมีการเก็บจากนักท่องเที่ยวที่มาพักโรงแรมเป็นลักษณะการสุ่ม จำนวนอาจจะไม่สอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ไปเที่ยวตามที่ต่างๆ เพราะว่าการเก็บข้อมูลไม่ได้มีการจัดแยกชัดเจนในเรื่องของนักท่องเที่ยวหรือนักทัศนาจร (นักท่องเที่ยวคือผู้ที่พักค้างนักทัศนาจรคือมาแล้วไม่ได้เข้าพัก) ทำให้ตัวเลขขัดแย้งกันแต่ก็ได้มีการปรับให้สอดคล้องกัน สำหรับการแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภททะเล วัฒนธรรม ยังไม่มีการจัดเก็บ

ผู้อำนวยการสำนักศิลปวัฒนธรรมฯ ได้สอบถามต่อ ถึงในส่วนของวังสวนบ้านแก้วที่พยายามจะมีการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์แต่คงจะเทียบกับจังหวัดอยุธยาคงไม่ได้ การท่องเที่ยวและกีฬามีข้อเสนอแนะอย่างไรที่จะให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวในลักษณะประวัติศาสตร์เพราะปัจจุบันนักท่องเที่ยวที่มาคือมาแบบประเภทเป็นทางผ่านมากกว่า

คุณทีฆัมพร สุทธิอุดมรัตน์ ได้ให้ข้อเสนอแนะคือสิ่งแรกที่เราต้องยอมรับก็คือเราไม่ใช่การท่องเที่ยว
ในลักษณะของประวัติศาสตร์แต่เราจะทำอะไรให้เป็นจุดที่น่าสนใจ อาจจะยกเรื่องของเศรษฐกิจพอเพียง
การเป็นแหล่งเรียนรู้ว่าแม้แต่พระมหากษัตริศก็ยังใช้ชีวิตแบบพอเพียงได้ น่าจะเป็นจุดขายที่สำคัญ รวมทั้งเรื่อง
ของอัญมณี โดยวังสวนบ้านแก้วไม่ใช่จุดเดียวต้องมีการเชื่อมโดยแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้

ในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ การที่เราจะนำวังสวนบ้านแก้วเข้าไปเป็นข้อมูลในท่องเที่ยวจังหวัด
ถ้าเป็นเอกสารส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลในเรื่องของการติดต่อมากกว่า

- ประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมกับการบูรณาการสู่การท่องเที่ยว

การบอกเล่าเรื่องราวของคุณจิระประทีป ทองเปรม รองนายกเทศมนตรีตำบลปากน้ำแหลมสิงห์
วิทยาการที่มีประสบการณ์ด้านงานวัฒนธรรมทำให้เห็นถึงความยากลำบากและความพยายามในการทำงาน
“งานบางงานเกิดจากความเจ็บปวด” จุดเริ่มต้นของการทำงานบางงานที่เราเห็นคุณค่าอยากจะทำแต่จะทำ
อย่างไร ทำยังไง ความพยายามที่แรงกล้า การมีใจรักในงานวัฒนธรรมเป็นพลังในการที่เกิดการสร้างงานที่มี
คุณค่าขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง “ประวัติศาสตร์ หาดทราย ทะเล น้ำตก ภูเขา” เป็นสิ่งที่พูดบ่อยๆ พูดซ้ำๆ
พูดจากใจ ไม่ว่าจะกับองค์กรท้องถิ่น ชุมชน เน้นพูดบ่อยเพื่อให้เริ่มคิด เริ่มสนใจและเริ่มทำ ในการดำเนินงาน
ควรมองความสำคัญเท่าๆกัน เพราะคนเรามีความสามารถที่แตกต่างกัน มีองค์กรที่รับผิดชอบ ใครเก่งแบบไหน
ก็รับแบบนั้นไปดำเนินงานแล้วมารวบรวมความคิดเข้าด้วยกัน งานบางงานที่ทำอาจจะไม่ได้รับความสำคัญจาก
ผู้หลักผู้ใหญ่ในจังหวัดแต่เราก็ยังต้องทำ เก็บประสบการณ์ต่างๆที่พบเจอมาพัฒนาและปรับปรุง แนวทาง
ในการทำงานนั้นทำเต็มร้อยบางครั้งก็เกินร้อย ทำด้วยความจริงใจ ตั้งใจ และการมีเครือข่ายก็ถือเป็นสิ่ง
ที่สำคัญมากในการดำเนินงานเหมือนกัน

การเชื่อมโยงการทำงานการสร้างเครือข่ายถือเป็นสิ่งสำคัญ จะเกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในด้าน
การทำงาน การสนับสนุนงบประมาณ การช่วยเหลือกันที่หลากหลาย บางครั้งการทำงานที่จะให้เกิดความ
กว้างขวาง หลากหลาย เครือข่ายเป็นสิ่งที่สามารถช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จได้เช่นกัน เพราะงาน
วัฒนธรรมเป็นงานที่ผู้คนให้ความสนใจน้อย สำหรับ “วังสวนบ้านแก้ว” เป็นสถานที่เขตพระราชฐานเมื่อครั้ง
ในอดีตแต่ในปัจจุบันเป็นสถานที่สาธารณะ เราจะทำอย่างไรให้มีชีวิตชีวา (แบบโบราณ) ทำวังให้เป็นวัง
นั่นคือสิ่งที่น่าสนใจ สำหรับจุดเด่นที่เราควรมีการจัดโชว์เป็นช่วงๆ อย่างต่อเนื่องและชัดเจน ให้เกิดการจดจำ
และรอคอยให้แต่ละช่วงฤดู

- แนวทางในการดำเนินงานการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ของวังสวนบ้านแก้ว

วังสวนบ้านแก้วเป็นจุดกำเนิดที่ผู้คนรู้จักทั่วประเทศ คือ เสื่อจันทบูร ที่เคยมีสวนนก อย่างอื่นจากหลาย
ปีที่ผ่านมาน่าจะไปถูกทางแต่ยังไม่ดีพอ งานสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ๒ ปีที่ผ่านมาสวยงามมาก แต่สิ่งที่น่าแปลกใจคือทำไมคน
ไม่มา เราต้องจับคนประเภทยากอวด กลุ่มสมาคมต่างๆ อาจจะต้องการประชาสัมพันธ์อย่างเต็มที่
เพราะบ้านแก้วเป็นวังเป็นที่น่าสนใจ นักท่องเที่ยวในปัจจุบันร้อยละ ๘๐ เป็นนักท่องเที่ยวแฝง ตามความคิด
น่าจะจัดในลักษณะของอาหารพื้นบ้านอาทิตย์ละครั้ง เดือนละครั้ง ช่วงแรกๆอาจจะลดราคา อิ่มเดียว 50 บาท
น่าจะเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ดี ยิ่งในช่วงพระบาทหลวงน่าจะสามารถเป็นจุดดึงดูดได้ดี ทำจุดที่เราให้เด่น
ชุมชนสามารถที่จะช่วยได้ในเรื่องของอาหารพื้นบ้าน การแสดงพื้นบ้าน วิถีชุมชน ก็สามารถสร้างจุดสนใจ
วิธีการคือการแถลงข่าวด้านนอก เชิญกลุ่มชมรมต่างๆเข้าร่วมแถลงข่าวเพราะกลุ่มเหล่านี้มีอยู่กว้างขวาง

การได้รับงบประมาณสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ไปนำเสนอว่างานวัฒนธรรมเป็นงานที่มี
ต้นทุนโดยรวม ไม่ต้องไปลงทุนแค่จัดแต่งเนื้อแต่งตัวก็สามารถนำเสนอได้

แนวปฏิบัติ การบริหารจัดการ การให้บริการเข้าเยี่ยมชมวังสวนบ้านแก้ว

จากการได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรสำนักศิลปวัฒนธรรมที่ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา วังสวนบ้านแก้วได้มีการพัฒนาในส่วนต่างๆอย่างต่อเนื่อง และได้ส่งผลให้มียอดนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก การบริหารจัดการจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่จะได้มีระบบกลไกในการดำเนินงาน ให้วังสวนบ้านแก้วมีความพร้อม ในทุกๆด้าน ด้วยการหาจุดเด่นและจุดด้อย ปัญหาและอุปสรรค นำมาเสนอและร่วมกันหาวิธีแก้ไขจึงนำมาสู่แนวทางการปฏิบัติดังนี้

แนวทางการประเมินผลสำเร็จ

๑. เป็นแหล่งท่องเที่ยว และแหล่งเรียนรู้ ที่ได้รับการยอมรับของภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือ นานาชาติ
๒. นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ จากอุทยานการเรียนรู้ วังสวนบ้านแก้ว
๓. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป

ตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินผลสำเร็จ

ผลสำเร็จ (ปรับผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ ๕๕)	ตัวบ่งชี้	วิธีการ
- เป็นแหล่งท่องเที่ยว และแหล่งเรียนรู้ ของภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ	- มีจำนวนนักท่องเที่ยว ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มาเยี่ยมชมและเรียนรู้ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๒๐ ต่อปี	- สถิติผู้เข้าเยี่ยมชม “วังสวนบ้านแก้ว”
- นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ จากแหล่งเรียนรู้ “วังสวนบ้านแก้ว”	- นักท่องเที่ยวได้รับความรู้จากแหล่งเรียนรู้ “วังสวนบ้านแก้ว” ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐ / ๗๕	- แบบประเมิน
- นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจจากแหล่งเรียนรู้ “วังสวนบ้านแก้ว”	- นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจจากแหล่งเรียนรู้ “วังสวนบ้านแก้ว” ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐ / ๗๕	- แบบประเมิน
- นักท่องเที่ยวสามารถนำความรู้จากแหล่งเรียนรู้ “วังสวนบ้านแก้ว” ไปใช้ประโยชน์	- นักท่องเที่ยวสามารถนำความรู้จากแหล่งเรียนรู้ “วังสวนบ้านแก้ว” ไปใช้ประโยชน์ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๗๕ / ๖๕	- แบบประเมิน

กิจกรรม/ขั้นตอนดำเนินงาน

๑. กระบวนการบริหารจัดการ การให้บริการเข้าเยี่ยมชม “วังสวนบ้านแก้ว”

๑.๑ รับเรื่องจากผู้ใช้บริการ (งานธุรการ)

- เพื่อรับรู้ข้อมูลเบื้องต้นของนักท่องเที่ยว
- เพื่อนำเสนอผู้บริหาร/ผู้บริหารพิจารณาขอบหมายงาน
- แจกกลุ่มงานกลุ่มงานพิพิธภัณฑ

๑.๒ รับมอบหมายงาน (งานพิพิธภัณฑ)

๑.๒.๑ ประสานไปยังผู้ใช้บริการ

- อาหาร+อาหารว่าง
- เวลาการเข้าชม
- จำนวนผู้เข้าชม

๑.๒.๒ มอบหมายงานผู้ปฏิบัติตามสายงาน

- สถานที่ประจำอาคาร / ภูมิทัศน์
- ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
- ยานพาหนะ
- เจ้าหน้าที่บัตร
- เจ้าหน้าที่ของที่ระลึก
- ประเมินผล
- ประสานความช่วยเหลืออื่นๆ เช่น มีคฤเทศก์ภาษาอังกฤษ
- ฝ่ายประชาสัมพันธ์/บันทึกภาพ

๑.๓ เสนอเรื่องต่อผอ. (งานพิพิธภัณฑ)

- เพื่อทราบ / สนับสนุน / กำกับดูแลงาน/ให้การต้อนรับ

๑.๔ กลุ่มงานพิพิธภัณฑฯ ปฏิบัติงาน (จะมีกระบวนการในการจัดการท่องเที่ยว)

- ต้อนรับนักท่องเที่ยว (มีคฤเทศก์)
- เจ้าหน้าที่บัตรเข้าชม (ฝ่ายการเงิน)
- นำชมวังสวนบ้านแก้ว (มีคฤเทศก์)
- เจ้าหน้าที่ของที่ระลึก (ฝ่ายจัดหารายได้)
- แจกและเก็บแบบประเมินผล (มีคฤเทศก์)
- ส่งนักท่องเที่ยวกลับ (มีคฤเทศก์)
- บันทึกสถิตินักท่องเที่ยว (มีคฤเทศก์)
- บันทึกภาพนิ่ง/จัดทำภาพประชาสัมพันธ์ (ฝ่าย ปขส.)

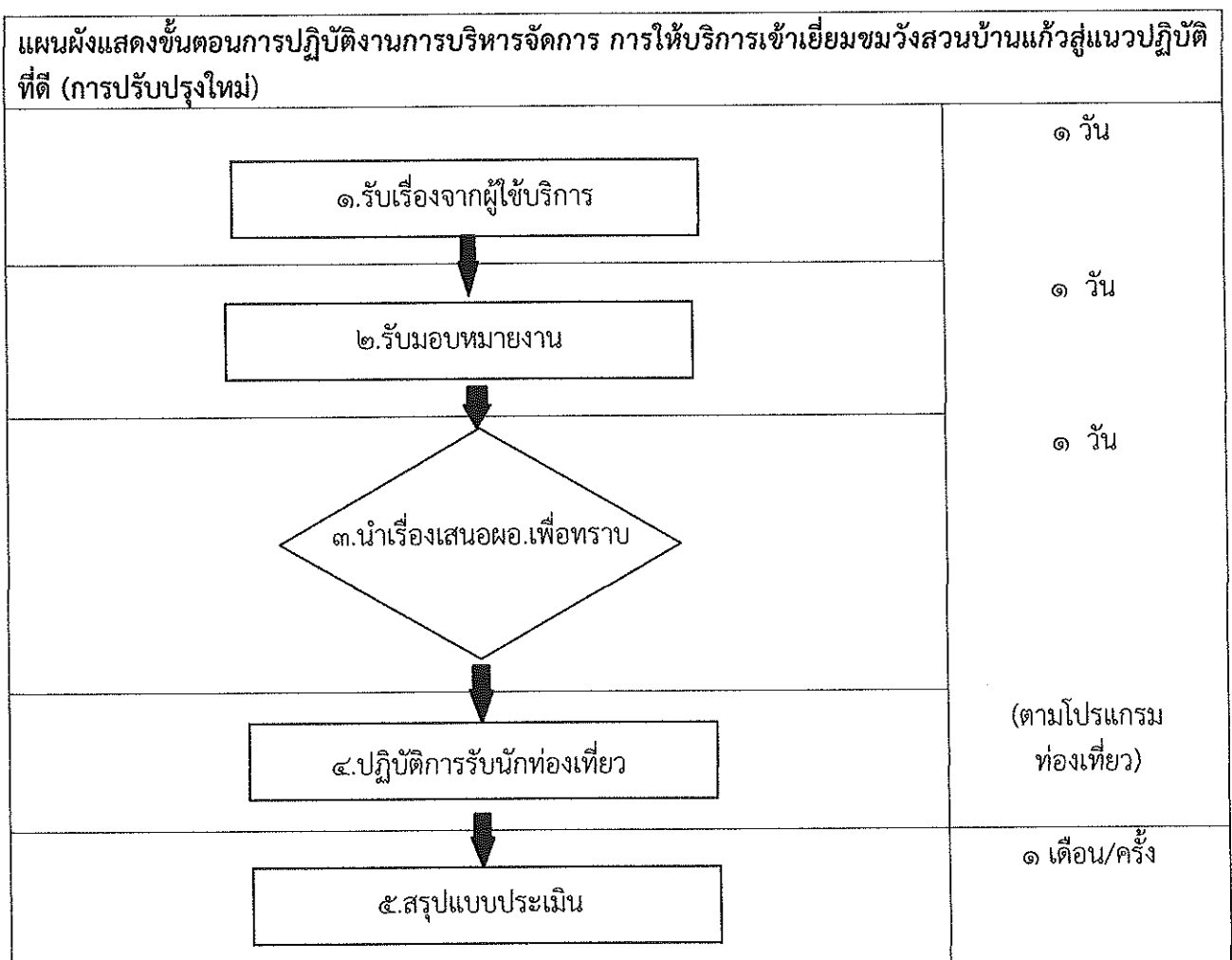
๑.๕ สรุปแบบประเมิน (งานพิพิธภัณฑ)

- นำเสนอเพื่อทราบ/ปรับปรุง


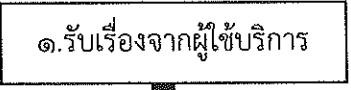

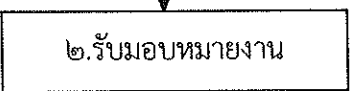
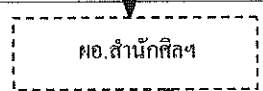

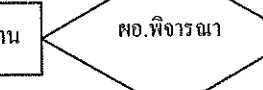
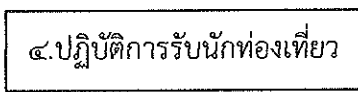
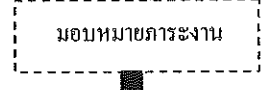


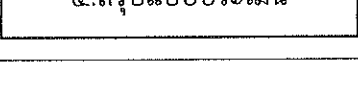
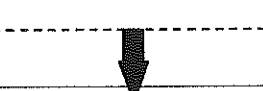
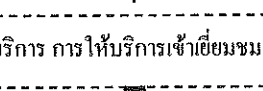
ตารางสรุปกิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญ

ขั้นตอน	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	เอกสาร/สิ่งที่เตรียม	ระยะเวลา
๑.รับเรื่องจากผู้ใช้บริการ	งานธุรการ	-หนังสือขอเข้าชม -รับ-ส่ง เอกสาร -เสนอเรื่องผู้บริหาร -แจ้งผู้รับผิดชอบ	๑ วัน
๒.รับมอบหมายงาน	กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์	-ประสานไปยังผู้ใช้บริการ เพื่อทราบรายละเอียด	๑ วัน
๓.นำเรื่องเสนอผอ.เพื่อทราบ	กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์	-รายละเอียดแนวทางการปฏิบัติ	๑ วัน
๔.ปฏิบัติการรับนักท่องเที่ยว	กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์	-แบบประเมิน -บัตรเข้าชม -แผ่นพับ	(ตามโปรแกรมท่องเที่ยว)
๕.สรุปแบบประเมิน	กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์	-แบบรายงานผลการประเมิน	๑ เดือน/ครั้ง

๕. แผนผังแสดงขั้นตอน และระยะเวลา



๒. แผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริหารจัดการ การให้บริการเข้าเยี่ยมชมวังสวนบ้านแก้ว
 ๒.๑. ขั้นตอนการปรับปรุง (Flow Chat) ก่อนการปรับปรุงและการปรับปรุงใหม่

ก่อนการปรับปรุง		ปรับปรุงใหม่	
	๑ วัน		๑ วัน
	๑ วัน		๑ วัน
	๑ วัน		๑ วัน
	๑ วัน		(ตามโปรแกรม ห้องเที่ยว)
	๑ วัน		๑ เดือน/ครั้ง
	(ตามโปรแกรม ห้องเที่ยว)		๑ เดือน/ครั้ง
	๑ เดือน/ครั้ง		
	๑ เดือน/ครั้ง		

วิธีปฏิบัติในการจัดการ การดำเนินสู่แนวปฏิบัติที่ดี

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
(งานธุรการ)	๑.๑ รับเรื่องจากผู้ให้บริการ	-เพื่อรับรู้ข้อมูลเบื้องต้นของนักท่องเที่ยว -เพื่อนำเสนอผู้บริหาร/ผู้บริหารพิจารณา มอบหมายงาน -แจ้งกลุ่มงานกลุ่มงานพิพิธภัณฑ์
(งานพิพิธภัณฑ์)	๑.๒ รับมอบหมายงาน	๑.๒.๑ ประสานไปยังผู้ให้บริการ -อาหาร+อาหารว่าง -เวลาการเข้าชม -จำนวนผู้เข้าชม ๑.๒.๒ มอบหมายงานผู้ปฏิบัติตามสายงาน -สถานที่ประจำอาคาร / ภูมิทัศน์ -ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม -ยานพาหนะ -เจ้าหน้าที่บัตร -เจ้าหน้าที่ของที่ระลึก -ประเมินผล -ประสานความช่วยเหลืออื่นๆ เช่น มัคคุเทศก์ ภาษาอังกฤษ -ฝ่ายประชาสัมพันธ์/บันทึกภาพ
(งานพิพิธภัณฑ์)	๑.๓ เสนอเรื่องต่อผอ.	-เพื่อทราบ / สนับสนุน / กำกับดูแลงาน/ให้ การต้อนรับ
(มัคคุเทศก์) (ฝ่ายการเงิน) (ฝ่ายจัดหารายได้) (ฝ่าย ปชส.)	๑.๔ กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์ฯ ปฏิบัติงาน(จะมี กระบวนการในการจัดการท่องเที่ยว)	-ต้อนรับนักท่องเที่ยว (มัคคุเทศก์) -เจ้าหน้าที่บัตรเข้าชม (ฝ่ายการเงิน) -นำชมวังสวนบ้านแก้ว (มัคคุเทศก์) -เจ้าหน้าที่ของที่ระลึก (ฝ่ายจัดหารายได้) -แจกและเก็บแบบประเมินผล (มัคคุเทศก์) -ส่งนักท่องเที่ยวกลับ (มัคคุเทศก์) -บันทึกสถิตินักท่องเที่ยว (มัคคุเทศก์) -บันทึกภาพนิ่ง/จัดทำกรประชาสัมพันธ์ (ฝ่าย ปชส.)
(งานพิพิธภัณฑ์)	๑.๕ สรุปแบบประเมิน (งานพิพิธภัณฑ์)	-นำเสนอเพื่อทราบ/ปรับปรุง

สรุปผลการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ประเด็น	เดิม	ปรับปรุง
การจำหน่ายบัตรเข้าชม	-ไม่มีผู้รับผิดชอบการจำหน่ายบัตรเข้าชมอย่างชัดเจน -จุดจำหน่ายบัตรไม่ชัดเจน	-กำหนดผู้รับผิดชอบ -จัดทำป้ายให้ชัดเจน
การจำหน่ายของที่ระลึก	-ผู้รับผิดชอบไม่ทราบกำหนดการการเข้าชม	-กำหนดผู้ประสานงานกับฝ่ายจัดหารายได้
ห้องน้ำในบริเวณพระตำหนักแดง	-ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	-ปรับปรุง/เพิ่มเติมห้องน้ำ
ทางเดินจากตำหนักเทา-ตำหนักแดง	-ไม่สะดวก/ปลอดภัย	-มอบฝ่ายสถานที่ปรับปรุง
การประเมินผล	-ไม่มีผู้รับผิดชอบ	-กำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-ไม่คล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน	กำหนดขั้นตอน/ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน
เส้นทางการจัดการการท่องเที่ยว	-ระยะเวลานาน	-ปรับเส้นทางใหม่

๗. ปัจจัยเกื้อหนุน

๑. นโยบาย/ยุทธศาสตร์ฯ

- ต้องมีความชัดเจนต่อการดำเนินงาน
- ส่งเสริมและสนับสนุนต่อการดำเนินงาน
- นำสู่การปฏิบัติที่ชัดเจนมากขึ้น
- กำหนดเป็นยุทธศาสตร์สำคัญต่อหน่วยงาน

๒. บุคลากร

- มีการประสานงานกับบุคคล/หน่วยงานเกี่ยวข้องเพื่อควมมีประสิทธิภาพต่อการดำเนินงาน
- มีบุคลากรเฉพาะด้านพิพิธภัณฑเพื่อการพัฒนา
- มีบุคลากรเพิ่มขึ้นต่อการดำเนินงาน

๓. งบประมาณ

- มีงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอต่อการดำเนินงาน
- งบประมาณไม่เพียงพอต่อการปรับปรุงพัฒนา

๔. กลุ่มเป้าหมายนักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป

- มีหน่วยงาน/สถานศึกษา/เครือข่ายด้านการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มปริมาณผู้เข้าเยี่ยมชม
- สร้างเครือข่ายกับผู้ประกอบการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มปริมาณกลุ่มเป้าหมาย

๕. เทคโนโลยีสารสนเทศ

- มีเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย
- มีบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์

๘. เจื่อนไข/ข้อจำกัด

- ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง
- บุคลากรไม่เพียงพอ
- ระบบราชการไม่เอื้อต่อการบริหารงานเชิงรุก

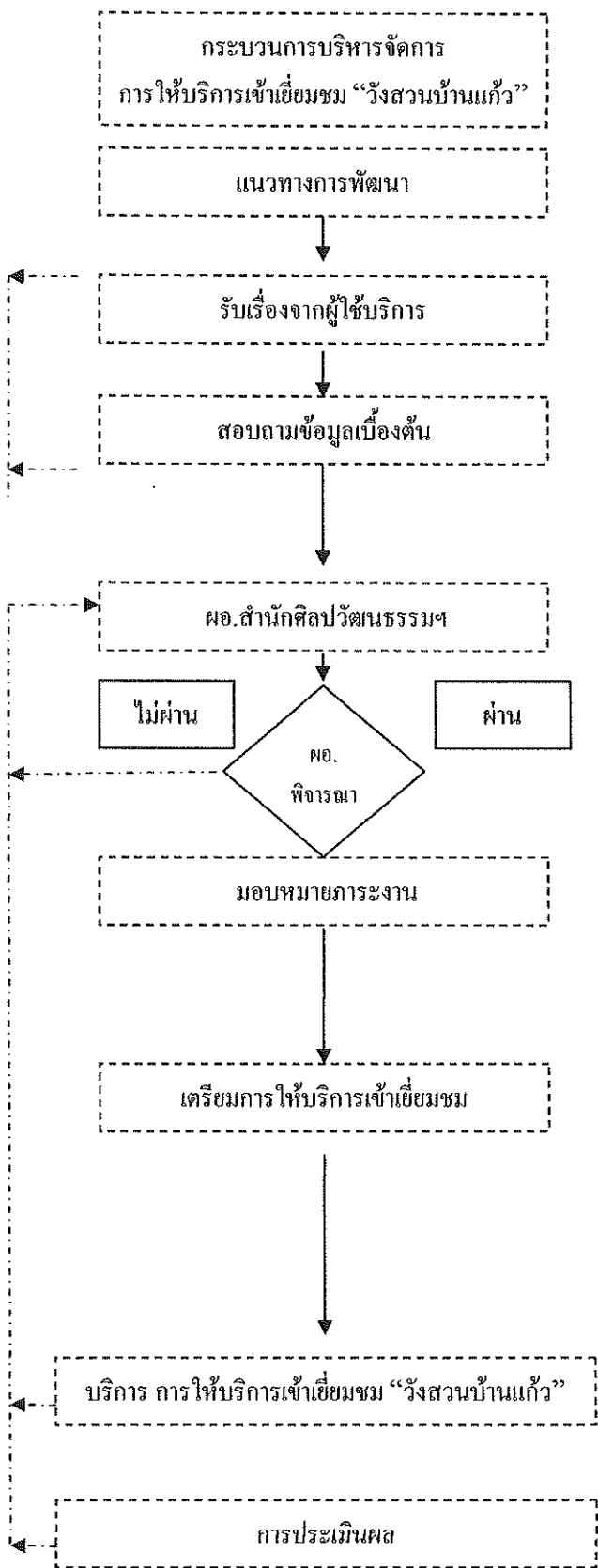
๙. แผนการพัฒนากิจกรรม/โครงการในอนาคต

- มีการดำเนินงานโครงการขยายการตลาดกับผู้ประกอบการท่องเที่ยว
- การประชาสัมพันธ์เชิงรุก
- การวางระบบ/ควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงานภาคสนาม เพื่อพัฒนาฐานภูมิทัศน์

๑๐. แหล่งอ้างอิงผลงาน

- เว็บไซต์วังสวนบ้านแก้ว

การบริหารจัดการ การให้บริการเข้าเยี่ยมชม “วังสวนบ้านแก้ว”



ระบบควบคุมภายใน

ศึกษาความต้องการของผู้มาใช้บริการรวมทั้งจุดอ่อน
แข็งของการให้บริการ

- กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด

ลง-รับหนังสือ

- เรื่องขอความอนุเคราะห์เข้าเยี่ยมชม

ติดต่อประสานงาน

- ประสานงานรับ-ส่งข้อมูล
- กรอกข้อมูลรายละเอียดในแบบฟอร์ม

นำเรื่องเสนอผอ.เพื่อพิจารณา

- เสนอผอ.เพื่อพิจารณา

การมอบหมายงานตามกระบวนการ

- ผอ.เกษียณหนังสือมอบหมายภาระงาน
- ส่งหนังสือแจ้งบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- เก็บข้อมูลลงแฟ้ม

การเตรียมการ

- ดิคบอร์ดประชาสัมพันธ์
- ประสานงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- จัดประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อบริหารจัดการ การให้บริการเข้าเยี่ยมชม “วังสวนบ้านแก้ว”

ให้บริการเข้าเยี่ยมชม

- จัดเตรียมสถานที่/วิทยากร/ระบบไฟ/ระบบแอร์/ระบบเครื่องเสียง/รถไฟฟ้า/อาหารว่าง
- จัดรูปแบบการนำชม
- บันทึกภาพนิ่ง
- สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

