



คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015

(Quality Manual for ISO 9001:2015)

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

(Chiangmai Night Safari)

เลขที่ 33 หมู่ที่ 12 ตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัด เชียงใหม่ 50230

โทรศัพท์ 053 - 999000 โทรสาร 053 - 999079

www.chiangmainightsafari.com

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้อำนาจและความรับผิดชอบ

ของ

ผู้อำนวยการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประกาศ ณ วันที่ 1 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559

Quality Management System

หมายเลขเอกสาร : QM-MR-01



คู่มือคุณภาพ ISO 9001 : 2015

หมายเลขเอกสาร: QM-MR-01

การแก้ไขครั้งที่ : 0

จัดเตรียมโดย :

วันที่ประกาศใช้ : 1 สิงหาคม 2559

Page : 1

อนุมัติโดย :

ขอบเขตการรับรองระบบ (Certification Scope)

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้พิจารณากำหนดขอบข่ายของระบบบริหารคุณภาพ ดังนี้

“การให้บริการสวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ”

คู่มือคุณภาพฉบับนี้เป็นคู่มือคุณภาพที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จัดทำขึ้นเพื่อเป็นคู่มือสำหรับการบริหารคุณภาพ และประกันคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ซึ่งจะครอบคลุมกระบวนการงานของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ดังนี้

- กระบวนการขายและการรับจอง
- กระบวนการรักษาความปลอดภัยและจราจร
- กระบวนการอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว
- กระบวนการดูแลสัตว์และสวัสดิภาพสัตว์
- กระบวนการจัดการทางโภชนาการสัตว์
- กระบวนการเตรียมความพร้อมด้านกิจกรรมการแสดงสัตว์
- กระบวนการเลี้ยงสัตว์และจัดแสดงสัตว์
- กระบวนการควบคุม Out Source
- กระบวนการปรับปรุงภูมิทัศน์และการซ่อมบำรุงภายใน
- กระบวนการด้านความสะอาดและความเรียบร้อยในพื้นที่
- กระบวนการให้บริการด้านธุรการและเอกสารภายใน
- กระบวนการสำรวจความพึงพอใจนักท่องเที่ยวในสินค้าและบริการ

ส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆ นอกพื้นที่ที่ต้องทำ Service Agreement ร่วมกัน

- กระบวนการงานประชาสัมพันธ์และงาน IT
- กระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้างและการพัสดุ
- กระบวนการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- กระบวนการตรวจเช็คยอดเงินโอน

ส่วนที่ไม่ครอบคลุมกิจกรรมการรับรอง ได้แก่

- กระบวนการงานบ้านพักและจัดเลี้ยง ห้องประชุมสัมมนา และCamp Ground
- กระบวนการด้านการอนุรักษ์และวิจัย
- กระบวนการด้านกิจกรรมพิเศษ

ข้อยกเว้นข้อกำหนด ISO 9001:2015

ข้อกำหนด	เหตุผลของการยกเว้น การใช้ข้อกำหนด
ไม่มี	ไม่มี



คู่มือคุณภาพ ISO 9001 : 2015

หมายเลขเอกสาร: QM-MR-01

การแก้ไขครั้งที่ : 0

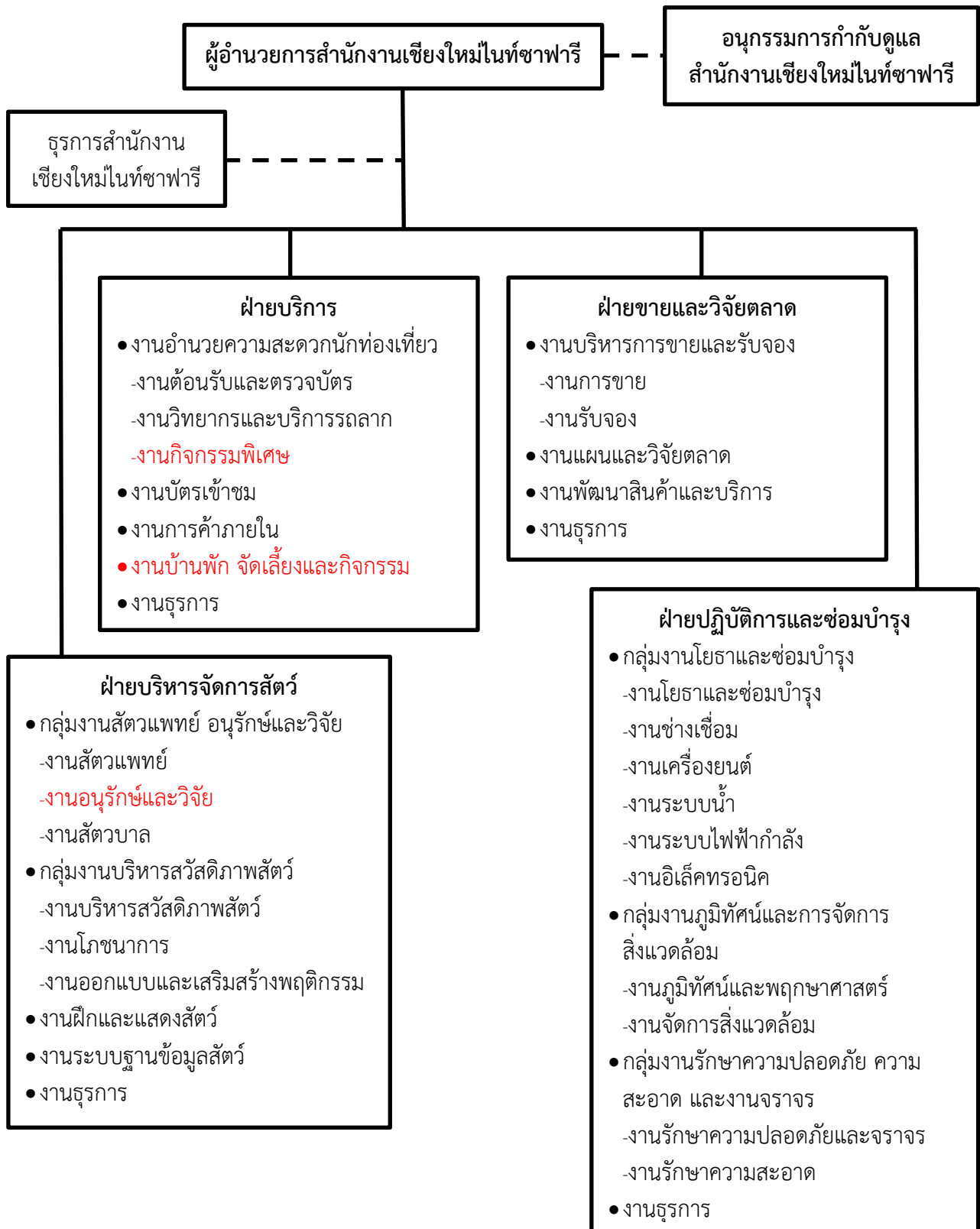
จัดเตรียมโดย :

วันที่ประกาศใช้ : 1 สิงหาคม 2559

Page : 2

อนุมัติโดย :

ผังโครงสร้างองค์กร





คู่มือคุณภาพ ISO 9001 : 2015

หมายเลขเอกสาร: QM-MR-01

การแก้ไขครั้งที่ : 0

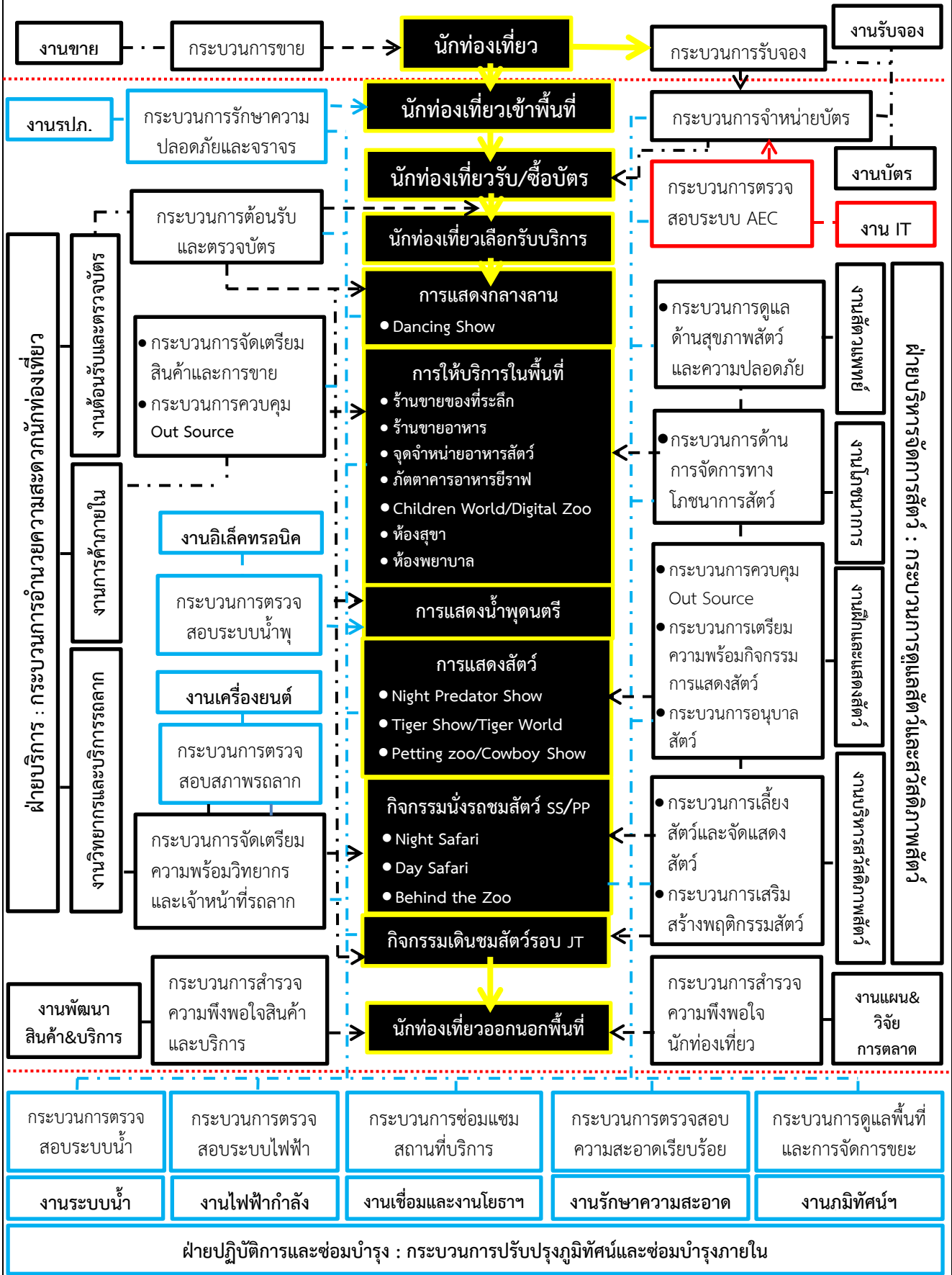
จัดเตรียมโดย :

วันที่ประกาศใช้ : 1 สิงหาคม 2559

Page : 3

อนุมัติโดย :

กระบวนการธุรกิจ Business Process





คู่มือคุณภาพ ISO 9001 : 2015

หมายเลขเอกสาร: QM-MR-01

การแก้ไขครั้งที่ : 0

จัดเตรียมโดย :

วันที่ประกาศใช้ : 1 สิงหาคม 2559

Page : 4

อนุมัติโดย :

นโยบายคุณภาพ สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีความมุ่งมั่นที่จะรับผิดชอบในการให้บริการและการศึกษาด้านสัตว์ป่า ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเจตนารมณ์การจัดตั้ง ให้สอดคล้องกับความมุ่งหวังของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Interested Parties) ทุกกลุ่ม โดยจะกำหนดนโยบายคุณภาพ และจะทำการเผยแพร่ให้กับบุคลากรทุกระดับของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีได้เข้าใจ นำไปปฏิบัติและคงไว้ซึ่งนโยบายคุณภาพ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง “ด้านการให้บริการ”

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้บริการและเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านสัตว์ป่า ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้วยใจบริการและมีคุณภาพ พร้อมทั้งถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านสัตว์ป่าแบบบูรณาการในรูปแบบ “Edutainment” เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของเยาวชน รวมทั้งเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ โดยมุ่งเน้นคุณภาพในการให้บริการและความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการทุกระดับ

ประการที่สอง “ด้านสวัสดิภาพสัตว์”

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มุ่งมั่นในการพัฒนาและบริหารงานทางด้านสวัสดิภาพสัตว์ ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และความต้องการตามมาตรฐานสากล เพื่อให้สัตว์มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีใกล้เคียงธรรมชาติอย่างมีความสุขตามหลักสวัสดิภาพสัตว์ (Animal Welfare Ethics)

ประการที่สาม “ด้านบุคลากร”

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มุ่งมั่นในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ส่งเสริมการพัฒนาค้น พัฒนางาน เผยแพร่องค์ความรู้ภายในองค์กรให้แก่บุคลากรในทุกระดับ ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการคิดและสร้างสรรค์ผลงาน เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีความปลอดภัยมีความสุขในการทำงาน เปรียบเสมือนครอบครัวเดียวกัน

ประการที่สี่ “ด้านการบริหาร”

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจ ในเชิงอนุรักษ์ที่ทันสมัย มีการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ สุจริต โปร่งใส มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเป็นปัจจัยส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรสามารถดำเนินการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์ระดับองค์กรสู่ระดับสากลและมีความพร้อมในการพึ่งพาตนเองอย่างมีศักยภาพ ลดภาระการพึ่งพาจากภาครัฐ และสามารถดำเนินงาน ที่มีความยั่งยืนต่อไปในอนาคต

ประการที่ห้า “ด้านชุมชนและสังคม”

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มุ่งมั่นในการพัฒนา ส่งเสริมและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการรักษาสภาพแวดล้อม ให้การสนับสนุนงานด้านสังคมและสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนรอบข้าง รวมทั้งการสนับสนุนกิจกรรมแก่ผู้ด้อยโอกาสเพื่อเปิดโอกาสการเรียนรู้ในเชิงการตอบแทนทางสังคมในเขตภูมิภาค

ประการที่หก “ด้านการพัฒนาคุณภาพ”

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับมีความตระหนักถึงความสำคัญและมุ่งมั่นในการจัดทำ ปรับปรุงกระบวนการบริหารคุณภาพ ที่ส่งผลต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว ตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ



คู่มือคุณภาพ ISO 9001 : 2015

หมายเลขเอกสาร: QM-MR-01

การแก้ไขครั้งที่ : 0

จัดเตรียมโดย :

วันที่ประกาศใช้ : 1 สิงหาคม 2559

Page : 5

อนุมัติโดย :

วัตถุประสงค์คุณภาพของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีได้กำหนดให้มีการจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพตามสายงาน ระดับ และ กระบวนการที่เกี่ยวข้องโดยการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพต้อง:

- สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ
- สามารถวัดผลได้
- พิจารณาถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- เกี่ยวข้องกับความสอดคล้องในการให้บริการสวนสัตว์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- มีการเฝ้าติดตามผล
- มีการสื่อสารให้รับทราบ
- ได้รับการปรับปรุงตามความเหมาะสมและจัดให้มีการเก็บรักษาเอกสารวัตถุประสงค์คุณภาพ

วัตถุประสงค์และเป้าหมายคุณภาพของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จากนโยบายคุณภาพทั้ง 6 ข้อของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้กำหนดเป้าหมายตามวัตถุประสงค์คุณภาพ เพื่อกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรไว้ ดังนี้

1. นโยบายคุณภาพด้านการให้บริการ : บุคลากรทุกระดับ ต้องมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้บริการและเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านสัตว์ป่า ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้วยใจบริการและมีคุณภาพแก่ผู้มาใช้บริการทุกระดับ โดยต้องได้รับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

2. นโยบายคุณภาพด้านการบริหาร : เพื่อตอบสนองการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล สามารถดำเนินงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีความพร้อมในการพึ่งพาตนเอง ลดภาระการพึ่งพาจากภาครัฐ สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำเป็นต้องมียอดรายได้ที่เพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4 ต่อปี

3. นโยบายคุณภาพด้านบุคลากร : การพัฒนาศักยภาพบุคลากร ต้องส่งเสริมทั้งการพัฒนาคนและการพัฒนางาน เผยแพร่องค์ความรู้ภายในองค์กรให้แก่บุคลากรในทุกระดับ ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการคิดและสร้างสรรค์ผลงานอย่างต่อเนื่อง บุคลากรของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จะต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพ โดยต้องผ่านการฝึกอบรมหรือทัศนศึกษา ไม่น้อยกว่า 2 เรื่องต่อปี

4. นโยบายคุณภาพด้านสวัสดิภาพสัตว์ : บุคลากรทุกระดับ ต้องให้ความสำคัญและมุ่งมั่นในการพัฒนาและบริหารงานทางด้านสวัสดิภาพสัตว์ ให้ตรงตามหลักมาตรฐานสากล (Animal Welfare Ethics) เพื่อให้สัตว์มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุข โดยผลการตรวจประเมินของคณะกรรมการตรวจมาตรฐาน WAZA ต้องมีผลคะแนนเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.00

5. นโยบายคุณภาพด้านชุมชนและสังคม : สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มุ่งมั่นในการพัฒนาและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในสังคม ทั้งด้านการรักษาสภาพแวดล้อม สนับสนุนงานด้านสังคมและสาธารณประโยชน์ รวมทั้งการสนับสนุนกิจกรรมแก่ผู้ด้อยโอกาส เข้ามาเรียนรู้ในพื้นที่ในเชิงการตอบแทนทางสังคม ไม่น้อยกว่า 5,000 คน

6. นโยบายคุณภาพด้านคุณภาพ : บุคลากรทุกระดับ ต้องมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตระหนักถึงความสำคัญและมุ่งมั่นในการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อตอบสนองตามความต้องการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และต้องได้รับข้อร้องเรียนไม่เกิน 30 ครั้งต่อปี

เอกสารที่ระบุถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนด

1. วัตถุประสงค์คุณภาพ และแผนงาน Quality Objective & Action Plan (FM-MR-10)



คู่มือคุณภาพ ISO 9001 : 2015

หมายเลขเอกสาร: QM-MR-01

การแก้ไขครั้งที่ : 0

จัดเตรียมโดย :

วันที่ประกาศใช้ : 1 สิงหาคม 2559

Page : 6

อนุมัติโดย :

บริบทของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (Context)

ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินงานโดยการกำกับดูแลของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2556 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 130 ตอนที่ 15 ก เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2556 โดยมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และพื้นที่เชื่อมโยงหรือต่อเนื่องกับเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพการเป็นแหล่งรวบรวมและโอนกิจการโครงการเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจากองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) และศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ จากสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มาอยู่ภายใต้การบริหารของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีที่ตั้งในพื้นที่ตำบลแม่เหียะ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง และตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 819 ไร่ และห่างจากใจกลางเมืองเชียงใหม่ ประมาณ 10 กิโลเมตร เริ่มเปิดให้บริการในวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2549 มุ่งเน้นการให้บริการในตอนเย็นจนถึงกลางคืน และจัดเป็นสวนสัตว์กลางคืนแห่งแรกในประเทศไทย แต่ในปัจจุบันเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่สามารถท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งวัน ทั้งในเวลากลางวัน และในเวลากลางคืน เป็นสวนสัตว์กลางคืนที่ใหญ่ที่สุดในโลก มีขนาดใหญ่เป็น 2 เท่าของไนท์ซาฟารีสิงคโปร์ นอกจากนี้เชียงใหม่ไนท์ซาฟารียังเน้นในความเป็น Nature Theme Park ในด้านธรรมชาติวิทยา ซึ่งนักท่องเที่ยวจะสามารถศึกษาพฤติกรรมของสัตว์ป่าได้อย่างใกล้ชิดด้วยรถลาก (Tram) เปิดโล่งขนาด 50 ที่นั่ง นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมอื่นๆ อาทิ แสง สี เสียง อันสวยงามของน้ำพุดนตรี (Musical Fountain & Water Screen) การแสดง Safari Dancing การให้อาหารสัตว์อย่างใกล้ชิด กิจกรรม Behind The Zoo กิจกรรม Tiger Show และ กิจกรรมการแสดงนักร้องแห่งรัตติกาล (Night Predator Show) ศูนย์การเรียนรู้และอนุบาลลูกสัตว์ Tiger World เป็นต้น

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้กำหนดให้มีการพิจารณาบริบทประเด็นภายนอกและประเด็นภายในที่เกี่ยวข้องกับจุดประสงค์ของทิศทางและกลยุทธ์ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ในการบรรลุผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ในระบบบริหารคุณภาพ และกำหนดให้มีการเฝ้าติดตาม และทบทวนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นภายนอกและประเด็นภายใน โดยการพิจารณาด้วยปัจจัยด้านบวกและด้านลบ

ด้านความเข้าใจบริบทประเด็นภายนอก ได้กำหนดให้มีการพิจารณาประเด็นด้านการเมือง กฎหมาย เทคโนโลยี สภาพการแข่งขัน การตลาด สังคม วัฒนธรรมและภาษา และด้านเศรษฐกิจ ทั้งในระดับโลก ระดับชาติ ระดับภูมิภาค หรือระดับท้องถิ่น

ด้านความเข้าใจบริบทประเด็นภายใน ได้กำหนดให้มีการพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม วัฒนธรรม องค์กร องค์กรความรู้ขององค์กร สถานที่ตั้ง แบรินด์ และผลงานขององค์กร

ด้านความเข้าใจความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เนื่องจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถส่งผลกระทบต่อหรืออาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดลูกค้า ข้อกำหนดของกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ องค์กรต้องทำการพิจารณาข้อกำหนดของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ อันได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ผู้ส่งมอบ ผู้ให้บริการ หน่วยงานราชการ โดยกำหนดให้มีการดำเนินการเฝ้าติดตามและทบทวน ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่ระบุถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนด : ตารางสรุปผลการพิจารณาบริบทองค์กร ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีผลกระทบต่อองค์กร (FM-MR-12)



คู่มือคุณภาพ ISO 9001 : 2015

หมายเลขเอกสาร: QM-MR-01

การแก้ไขครั้งที่ : 0

จัดเตรียมโดย :

วันที่ประกาศใช้ : 1 สิงหาคม 2559

Page : 7

อนุมัติโดย :

การดำเนินการเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาส

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีได้ดำเนินการพิจารณาประเด็นที่ระบุในข้อกำหนดที่ 6.1 โดยพิจารณากำหนด ความเสี่ยงและโอกาส ที่จำเป็นที่จะต้องดำเนินการเพื่อ

- ทำให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพจะสามารถบรรลุผลลัพธ์ตามที่มุ่งหวังไว้
- เพิ่มผลลัพธ์ในด้านบวก
- ป้องกัน หรือ ลดผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์
- ทำให้เกิดการปรับปรุงโดยดำเนินการวางแผน ดังนี้

1. การดำเนินการเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาส โดยใช้วิธีการ

1.1 ควบคุมการดำเนินการเข้ากับกระบวนการในระบบบริหารคุณภาพ (ตามข้อกำหนด 6.1.2 b)

1.2 ประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการเหล่านี้ กำหนดให้การดำเนินการ จะต้องเหมาะสมกับผลกระทบที่อาจจะเกิดต่อความสอดคล้องของกิจกรรมและการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยพิจารณาดังนี้

- วิธีการในการจัดการความเสี่ยงและโอกาส สามารถรวมถึง การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง การเสี่ยง เพื่อให้เกิดโอกาส กำจัดแหล่งความเสี่ยง เปลี่ยนโอกาสเกิดหรือผลกระทบ กระจายความเสี่ยง หรือรับความเสี่ยงไว้โดยพิจารณาข้อมูลที่เกี่ยวข้องแล้ว

- โอกาสอาจนำไปสู่การทำงานแบบใหม่ การออกแบบกิจกรรมชนิดใหม่ เปิดตลาดใหม่ เข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ สร้างคู่ค้า ใช้เทคโนโลยีใหม่ และความเป็นไปได้อื่นๆที่น่าพึงพอใจ ที่ตอบสนองความต้องการขององค์กร หรือผู้ใช้บริการ

เอกสารที่ระบุถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนด :

- ตารางสรุปผลการพิจารณาบริบทองค์กร ความต้องการและความคาดหวังของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีผลกระทบต่อองค์กร (FM-MR-12)
- ตารางสรุปผลการพิจารณาความเสี่ยง/โอกาส และแผนการจัดการกับความเสี่ยงและโอกาส (FM-MR-11)



คู่มือคุณภาพ ISO 9001 : 2015

หมายเลขเอกสาร: QM-MR-01

การแก้ไขครั้งที่ : 0

จัดเตรียมโดย :

วันที่ประกาศใช้ : 1 สิงหาคม 2559

Page : 8

อนุมัติโดย :

การสื่อสาร

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้พิจารณากำหนดการสื่อสารภายใน และภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ตามแผนการสื่อสารภายใน และภายนอก ดังนี้

1. การสื่อสารภายในองค์กร

- จัดทำคู่มือคุณภาพของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ทั้งในรูปแบบเอกสารและรูปแบบไฟล์ PDF
- จัดส่งเอกสารคู่มือคุณภาพของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ไปยังธุรการฝ่ายทั้ง 4 ฝ่าย เพื่อตีพิมพ์ประกาศให้ทราบถึงนโยบายคุณภาพและแนวทางในการปฏิบัติร่วมกัน
- จัดส่งคู่มือคุณภาพของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีรูปแบบไฟล์ PDF ทางไลน์หรือ SMS ของหน่วยงาน ถึงบุคลากรภายในองค์กรเพื่อให้ทราบถึงนโยบายคุณภาพและแนวทางในการปฏิบัติร่วมกัน อีกช่องทางหนึ่ง
- นัดประชุมบุคลากรภายในองค์กรทั้ง 4 ฝ่าย เพื่อให้ทราบถึงนโยบายคุณภาพและแนวทางในการปฏิบัติ และตอบข้อซักถามและข้อสงสัยต่างๆในคู่มือคุณภาพ

2. การสื่อสารภายนอกองค์กร

- จัดทำคู่มือคุณภาพของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ทั้งในรูปแบบเอกสารและรูปแบบไฟล์ PDF
- จัดส่งเอกสารคู่มือคุณภาพของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (Interested Parties) เพื่อให้ทราบถึงนโยบายคุณภาพและแนวทางในการปฏิบัติร่วมกัน
- ประกาศคู่มือคุณภาพของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีรูปแบบไฟล์ PDF ในช่องทาง Web หรือ Facebook รวมถึงช่องทางอื่นๆของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เพื่อให้บุคคลภายนอก หน่วยงาน ประชาชนทั่วไป ที่ใช้บริการ ทราบถึงนโยบายคุณภาพและแนวทางในการปฏิบัติของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

**คู่มือคุณภาพ ISO 9001 : 2015**

หมายเลขเอกสาร: QM-MR-01

การแก้ไขครั้งที่ : 0

จัดเตรียมโดย :

วันที่ประกาศใช้ : 1 สิงหาคม 2559

Page : 9

อนุมัติโดย :

**ตารางแสดงความสัมพันธ์ของเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ
กับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015**

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	ชื่อเอกสารในระบบ	เลขที่เอกสาร
1. ขอบเขต	▪ คู่มือคุณภาพ	QM-MR-01
2. เอกสารอ้างอิง	-	-
3. คำศัพท์และคำนิยาม	-	-
4. บริบทขององค์กร		
4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร	▪ ตารางสรุปผลการพิจารณาบริบทองค์กร ความต้องการและความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อองค์กร	FM-MR-12
4.2 ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	▪ ตารางสรุปผลการพิจารณาบริบทองค์กร ความต้องการและความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อองค์กร	FM-MR-12
4.3 การกำหนดขอบข่ายของระบบบริหารคุณภาพ	▪ คู่มือคุณภาพ	QM-MR-01
4.4 ระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการ	▪ คู่มือคุณภาพ (Business Process)	QM-MR-01
	▪ ตารางสรุปผลการพิจารณาความเสี่ยง /โอกาส และแผนการจัดการกับความเสี่ยง และโอกาส	FM-MR-11
5. ความเป็นผู้นำ		
5.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น	▪ คู่มือคุณภาพ	QM-MR-01
5.2 นโยบายคุณภาพ	▪ คู่มือคุณภาพ	QM-MR-01
5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในองค์กร	▪ คู่มือคุณภาพ (ผังองค์กร)	QM-MR-01
	▪ Job Description	งานบุคคล สพค.
6. การวางแผนสำหรับระบบบริหารคุณภาพ		
6.1 การดำเนินการ เพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาส	▪ คู่มือวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส และแผนการจัดการกับความเสี่ยงและโอกาส	QP-MR-07
	▪ ตารางสรุปผลการพิจารณาความเสี่ยง /โอกาส และแผนการจัดการกับความเสี่ยง และโอกาส	FM-MR-11
6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์	▪ คู่มือคุณภาพ	QM-MR-01
	▪ วัตถุประสงค์คุณภาพและแผนงาน	FM-MR-10
6.3 การวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง	▪ คู่มือคุณภาพ	QM-MR-01
7. การสนับสนุน		
7.1 ทรัพยากร	-	-
7.1.1 ทั่วไป	-	-
7.1.2 บุคลากร	▪ การสรรหาบุคลากร	งานบุคคล สพค.
7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน	▪ งานเชื่อมโลหะ	QP-EN-01
	▪ งานโยธาและซ่อมบำรุง	QP-EN-02
	▪ งานเครื่องยนต์	QP-EN-03
	▪ งานไฟฟ้ากำลัง	QP-EN-04
	▪ งานระบบน้ำ	QP-EN-05
	▪ งานระบบ Electronic	QP-EN-06

7.1.4 สภาพแวดล้อมในการดำเนินการตามกระบวนการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การควบคุมและการเบิกจ่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ▪ งานภูมิทัศน์ ▪ วัตถุประสงค์คุณภาพและแผนงาน 	<p>QP-SE-01</p> <p>QP-LE-01</p> <p>FM-MR-10</p> <p>งานบุคคล สพค.</p>
7.1.5 ทรัพยากรการเฝ้าติดตามและการวัด	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การสรรหาบุคลากร 	-
7.1.6 ความรู้ขององค์กร	-	-
7.2 ความสามารถ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 	งานบุคคล สพค.
7.3 ความตระหนัก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 	งานบุคคล สพค.
7.4 การสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> ▪ แผนงานการตลาดและประชาสัมพันธ์ 	SD-SA-01
7.5 เอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การควบคุมเอกสาร และบันทึก ▪ การบริหารงานทั่วไป 	<p>QP-MR-01</p> <p>QP-AD-01</p>
8. การปฏิบัติการ		
8.1 การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การรับรองกิจกรรมน้รงรชมสัตว์ 	QP-SA-02
8.2 ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการให้บริการวิทยากร 	QP-AM-04
8.2.1 การสื่อสารกับลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ▪ คู่มือการสื่อสารกับลูกค้า ▪ การเตรียมตัวเข้าพบลูกค้า 	<p>QP-MR-05</p> <p>QP-SA-01</p>
8.2.2 การพิจารณากำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการพิจารณาความเสี่ยงและโอกาส และแผนการจัดการความเสี่ยงและโอกาส 	QP-MR-07
8.2.3 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร 	QP-MR-04
8.2.4 การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนด สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร 	QP-MR-04
8.3 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การออกแบบโครงการ/กิจกรรมสินค้าและผลิตภัณฑ์ ▪ การออกแบบส่วนแสดงสัตว์ 	<p>QP-DP-01</p> <p>QP-EMR-01</p>
8.4 การควบคุมกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ได้มาจากภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ควบคุมตามกระบวนการจัดจ้างของทางราชการ 	งานพัสดุ สพค.
8.5 การผลิตและการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การปฏิบัติงานด้านสุขภาพสัตว์และรักษาสัตว์ ▪ การกักโรคสัตว์ ▪ คู่มือการจัดการโภชนาการสัตว์เบื้องต้น ▪ กระบวนการเลี้ยงสัตว์ ▪ การกำกับและควบคุมคุณภาพการแสดงสัตว์ ▪ การจัดทำบัญชีสัตว์ ▪ การอนุบาลลูกสัตว์ กลุ่มตระกูลแมว (เสือ-สิงโต) ▪ เสริมสร้างพฤติกรรมสัตว์ ▪ กระบวนการให้บริการดำเนินกิจกรรมแก่ลูกค้า ▪ กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก ▪ กระบวนการให้บริการรถชมสัตว์ ▪ กระบวนการให้บริการวิทยากร ▪ การรักษาความปลอดภัย และจราจร ▪ การควบคุมงานรักษาความสะอาด 	<p>QP-VR-01</p> <p>QP-AH-01</p> <p>QP-AN-01</p> <p>QP-AW-01</p> <p>QP-AT-01</p> <p>QP-DB-01</p> <p>QP-AT-02</p> <p>QP-EMR-02</p> <p>QP-SV-01</p> <p>QP-SV-02</p> <p>QP-SV-03</p> <p>QP-SV-04</p> <p>QP-SE-01</p> <p>QP-HK-01</p>
8.5.1 การควบคุมการผลิตและการให้บริการ		
8.5.2 การชี้บ่งและการสอบกลับได้		
8.5.3 ทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้ส่งมอบภายนอก		
8.5.4 การดูแลรักษา		
8.5.5 กิจกรรมหลังการจัดส่ง		
8.6 การปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การกำกับและควบคุมคุณภาพการแสดงสัตว์ 	QP-AT-01
8.7 การควบคุมผลผลิตที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ▪ การปฏิบัติการแก้ไข ▪ การจัดการข้อร้องเรียน 	<p>QP-MR-06</p> <p>QP-MR-03</p> <p>QP-RM-05</p>

9. การประเมินผล		
9.1 การเฝ้าติดตาม การวัด การวิเคราะห์ และ การประเมิน	<ul style="list-style-type: none"> ■ การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี 	QP-RM-03
9.1.1 ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ■ การรวบรวมข้อมูลความรับผิดชอบต่อทางสังคม (CSR) 	QP-RM-01
9.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ■ การรวบรวมสถิตินักท่องเที่ยว 	QP-RM-02
9.1.3 การวิเคราะห์ และประเมิน	<ul style="list-style-type: none"> ■ การวิเคราะห์แนวโน้มนักท่องเที่ยว ไทย-ต่างชาติ ที่เข้ามาใช้บริการเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี 	QP-RM-04
9.2 การตรวจประเมินภายใน	<ul style="list-style-type: none"> ■ การตรวจติดตามคุณภาพภายใน 	QP-MR-02
9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> ■ การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร 	QP-MR-04
10. การปรับปรุง		
10.1 ทั่วไป	-	-
10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข	<ul style="list-style-type: none"> ■ การปฏิบัติการแก้ไข ■ การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด 	QP-MR-03 QP-MR-06
10. 3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ■ คู่มือคุณภาพ 	QM-MR-01