



คู่มือการปฏิบัติงานการบริการนั่งรถชมสัตว์
ตำแหน่ง.....เจ้าหน้าที่ขับรถบริการ.....

ฝ่ายบริการ

สารบัญ

	หน้า
การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน	1
การนำรถลากเข้ามาจอด	3
การขับรถนำชมสัตว์	4
กรณีฉุกเฉิน	7
เครื่องแต่งกาย	8
บทลงโทษ	8

คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ขับรถบริการ

คำวารณในเอกสารคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ขับรถบริการนั้น หมายถึงรถลาก หรือรถบัส

1. การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน

1.1 แสกนลายนิ้วมือและเขียนชื่อ ลงเวลาทำงานในสมุดลงเวลาทำงาน ทุกครั้ง ที่ฝ่ายบริการ สำนักงานเชียงใหม่ที่ซาฟารี และเข้าประชุมเพื่อรับการจ่ายงาน เตรียมความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในระหว่างวัน

1.2 รับกุญแจรถ และสมุดประจำรถลาก และดำเนินงานปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

- 1) ทำความสะอาดรถลากที่รับผิดชอบ หรือรถที่ใช้ในวันนั้นๆ ให้ทั่วคัน ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะให้บริการ สะอาดเรียบร้อย
- 2) ตรวจสอบอุปกรณ์ส่วนควบต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน
- 3) ลงรายละเอียดในสมุดประจำรถลากก่อนและหลังใช้รถ ซึ่งเป็นสมุดประจำรถ
- 4) ตรวจสอบน้ำมันเชื้อเพลิง หากเหลือ 1 จิตร ให้ขอ

อน้ำมันเต็มน้ำมันเชื้อเพลิง เวลาเติมน้ำมันเชื้อเพลิง 13.30 – 17.30 น.)

- 5) ตรวจสอบไฟทุกดวงที่ประจำรถ รวมทั้งสปอร์ตไลท์ให้พร้อมใช้งาน
- 6) เมื่อนำรถเข้าจอดเก็บรักษา ก่อนลงจากรถต้องเข้าเบรกมือ ปิดสวิตช์ระบบ ให้เรียบร้อย
- 7) ลงรายละเอียดในสมุดประจำรถรวมถึงรายละเอียดที่ผิดปกติของรถลากที่พบระหว่างขับรถ ซึ่งเป็นสมุดประจำรถ หลังนำรถไปจอดเก็บรักษาและเข้าเบรกมือเรียบร้อยแล้ว หากพบว่าน้ำมันเหลือ 1 จิตร ให้ลงรายละเอียดไว้ด้วย
- 8) นำสมุดประจำรถ พร้อมกุญแจไปเก็บไว้ที่สำนักงานสำนักปฏิบัติการ(โรงจอดรถ) เพื่อการตรวจสอบของช่างเครื่องยนต์ในวันรุ่งขึ้น (ช่างเครื่องยนต์ต้องอ่านสมุดประจำรถทุกคัน ทุกวันในตอนเช้า และทำการซ่อม เมื่อซ่อมอะไรแล้วให้ลงรายละเอียดไว้ด้วย)
- 9) สรุป ส่งรายงานประจำรถลาฟ่งที่รับผิดชอบทุก ๆ สิ้นเดือน เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป

2. การนำรถลากเข้ามาจอด และเคลื่อนรถลากออกจากหน้าสถานีรถลาก Predator Prowl และ Savanna Safari

2.1 ก่อนนำรถเข้าไปรับนักท่องเที่ยวที่หน้าสถานีรถลาก จะต้องนำรถไปจอดรอบบริเวณใกล้เคียงหรือบริเวณที่กำหนดไว้ และตรวจปรับความตั้งของลำโพงในตัวรถที่ส่วนหน้าและส่วนหลังของรถลากให้เหมาะสมทุกครั้งก่อนนำรถไปรับนักท่องเที่ยวที่หน้าสถานีรถลาก โดยให้เจ้าหน้าที่ขับรถบริการและวิทยากรประจำรถคันนั้น ๆ ช่วยกันปรับความเหมาะสมของความตั้งของลำโพง ตลอดจนทำความเข้าใจ ซึ่งกันและกัน ในการบริการนักท่องเที่ยวให้ดีที่สุด

2.2 เมื่อได้รับสัญญาณจากเจ้าหน้าที่สถานีรถลาก จึงนำรถเข้าไปจอดรับนักท่องเที่ยวที่หน้าสถานีรถลาก ทีละคัน เมื่อจอดสนิทในบริเวณที่กำหนดแล้ว ให้ดับเครื่องยนต์ เข้าเบรกมือ ลงจากรถ วางไม้บังคับล้อ และรอสัญญาณนำรถออก

การนำรถเข้าไปจอดที่สถานี ต้องให้ตัวรถด้านหนึ่งห่างจากเสาของสถานีที่ขีดขอบทางประมาณ 1.3 เมตร เพื่อให้ผู้ชมที่จะเดินไปขึ้นรถหรือลงรถเดินผ่านได้สะดวก หรือไปจอดที่เส้นจอดรถที่กำหนดหน้าสถานีรถลาก

2.3 เมื่อเจ้าหน้าที่สถานีรถลากได้ให้สัญญาณนำรถออกให้นำรถคันตกของ ขึ้นทุกครั้ง ตรวจสอบความเรียบร้อยของนักท่องเที่ยวและขึ้นนั่งประจำที่คนขับ, ติดเครื่องยนต์ เมื่อได้รับสัญญาณนำรถออกจากเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก ปลดเบรกมือ และนำรถออก “อย่าสตาร์ทเครื่องยนต์จนกว่าจะขึ้นไปนั่งในที่คนขับเรียบร้อยแล้ว”

3. การขับรถนำชมสัตว์

3.1 ต้องขับรถด้วยความระมัดระวัง ด้วยใจจดจ่ออยู่ที่การขับรถ ไม่ประมาทและใช้ความเร็วไม่เกิน 30 กม.ต่อชั่วโมง ก่อนเคลื่อนรถออกต้องฝึกให้เป็นนิสัย ดังนี้

1) ตรวจสอบความเรียบร้อย การนั่งของนักท่องเที่ยว โดยใช้สายตาตรวจสอบว่านักท่องเที่ยวนั่งเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่มีผู้ใดยื่น หากเป็นเด็กเล็กหรือผู้สูงอายุต้องให้นั่งด้านในของที่นั่ง และมีผู้ใหญ่ที่นั่งด้านนอกของที่นั่ง หากพบว่าไม่ถูกต้องให้แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลากแก้ไขด้วยวาจาสุภาพ และไม่เป็นการว่ากล่าวต่อผู้เข้าชม

2) ตรวจสอบกระจกส่องหลังและด้านข้างให้อยู่ในจุดที่จะใช้มองด้านข้างและด้านหลังได้ดีที่สุด

3) ก่อนเคลื่อนรถออกให้ใช้สายตาตรวจสอบด้วยกระจกส่องหลังและต้องข้างว่าไม่มีผู้ใดจะได้รับอันตราย หากเคลื่อนรถออก ทั้งนักท่องเที่ยวนในรถและผู้ที่ยืนนอกรถ ตลอดจนวิทยากรประจำรถลาก จะต้องนั่งอยู่ในสภาพที่เหมาะสมพร้อมจะบรรยายแล้ว

4) เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลากให้สัญญาณออกรถได้ จึงปลดเกียร์มือ และนำรถออกจากสถานีรถลาก

3.2 ให้ความเร็วของรถประสานกับการบรรยายของเจ้าหน้าที่วิทยากร โดยให้มีการประสานกันอย่างกลมกลืน และในแต่ละโซน ให้ใช้เวลา

- โซน Savanna Safari ไม่เกิน 30 นาที ต่อรอบ
- โซน Predator prowl ไม่เกิน 25 นาที ต่อรอบ

3.3 ห้ามใช้สปอร์ตไลท์ หรือไฟฉายส่องสัตว์ ส่องไปยังสัตว์โดยตรง

3.4 ขับรถด้วยกริยามารยาท อ่อน โชน ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำหน้าที่บริการและต้อนรับที่ดี ไม่ก่อความรำคาญให้นักท่องเที่ยวเป็นอันขาด

3.5 ห้ามสูบบุหรี่ในขณะที่ขับรถ หรืออยู่บนรถเป็นอันขาด

3.6 ห้ามดื่มสุราหรือของมึนเมาหรือยาเสพติดเป็นอันขาด

3.7 ให้ใช้สายตาสอดส่องดูรถคันที่รับผิดชอบในวันนั้น ๆ ตลอดเวลา หากรีบด่วนต้องเคลื่อนย้ายรถ พร้อมทั้งจะปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว

3.8 ขอให้สังเกตอาการของเครื่องยนต์ ก่อนที่จะไม่สามารถนำรถเคลื่อนที่ได้ หากทำได้ ให้เคลื่อนรถเข้าชิดขอบทางหรือให้อยู่บนไหล่ทาง หรือเคลื่อนที่ไปยังจุดที่หาที่หลบในถนนใกล้เคียง เพื่อให้รถลากที่ตามมาสามารถผ่านได้ พร้อมทั้งขอภัยหรือขอโทษนักท่องเที่ยว ในสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดมาก่อนด้วย

3.9 เมื่อสิ้นสุดการนำชม ต้องจอดรถให้สนิท และเข้าเบรกมือก่อนแล้วจึงจะให้นักท่องเที่ยวเริ่มลงจากรถ โดยขอให้วิทยากรประจำรถลากแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบทุกครั้ง พร้อมทั้งลงจากรถ เพื่อทำการเอาที่กันตก ลงก่อนนำรถไปยังที่จอดรถ

การจอดรถเพื่อให้นักท่องเที่ยวลงจากรถ หากจอดที่หน้าสถานีต้องจอดให้ตัวรถด้านหนึ่งห่างจากเสาของสถานีที่ชิดขอบทางประมาณ 1.3 เมตร หากจอดที่อื่น ๆ จะต้องเว้นระยะให้รถอีกด้านหนึ่งในระยะที่รถลากอีกคันหนึ่งผ่านได้

3.9 ให้ตรวจสอบสิ่งของหรือสัมภาระหลังจากที่นักท่องเที่ยวลงจากรถจนหมดแล้วทันที หากพบว่ามีกลิ่นของไว้ให้ประสานกับเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลากนำส่งประชาสัมพันธ์ทันที และให้ประชาสัมพันธ์ประกาศแจ้งหาเจ้าของและให้รายงาน supervisor ในวันนั้น ๆ ทราบทันทีด้วย

3.10 หลังจากจอตตรวจตรวจสอบสิ่งของหรือสัมภาระของนักท่องเที่ยวแล้ว ให้ทำการพ่นยาฆ่าเชื้อ ตามมาตรการป้องกันโรคระบาด ก่อนนำรถออกมารับนักท่องเที่ยวในรอบถัดไป

3.11 สวมใส่อุปกรณ์ป้องกันโรคระบาด ทุกครั้ง เช่น หน้ากากอนามัย, ถุงมือ เป็นต้น

4 กรณีฉุกเฉิน

ให้ร่วมมือกับวิทยากรประจำรถลากคันที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ดำเนินไปตามรายละเอียด ข้อ 2 ข้อ 3 (คู่มือสำหรับวิทยากรประจำรถลาก) โดยให้ผสมผสานกันอย่างกลมกลืน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจ และความปลอดภัยสูงสุดของผู้เข้าชม ตลอดจนใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม ปราศจากอารมณ์ฉุนเฉียว และด้วยสติสัมปชัญญะที่ดี

เมื่อนักท่องเที่ยวทั้งหมดแล้ว เจ้าหน้าที่ขับรถบริการต้องเดินทางไปพร้อมกับการลากจูงรถลากของช่างเครื่องยนต์ เนื่องจากต้องช่วยบังคับรถลากไปจนถึงโรงซ่อมรถใหญ่ หรือจุดที่กำหนดโดยช่างเครื่องยนต์

5 . การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ขับรถบริการ

5.1 แต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายตามระเบียบของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี หรือ แบบอื่น ๆ ที่กำหนดเป็นพิเศษ โดยเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

5.2 แต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย สวมรองเท้าหุ้มส้น และระมัดระวังในเรื่องกลิ่นเป็นอย่างดี

6 บทลงโทษ

6.1 หากไม่ปฏิบัติตามข้อ 1-4 ขอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดังนี้

- 1) ให้ตักเตือนด้วยวาจาและลงบันทึกทุกครั้ง
- 2) เมื่อมีการตักเตือนแล้ว 2 ครั้ง หากยังไม่ปฏิบัติตามข้อ 1-4 อีก ให้พิจารณาโทษอื่น ๆ ที่หนักกว่า

6.2 หากข้อขัดแย้งด้วยความประมาทเลินเล่อและเกิดความเสียหายให้ปฏิบัติดังนี้

- 1) ให้เจ้าหน้าที่ข้อขัดแย้งบริการที่ทำให้เกิดความเสียหาย ชดใช้ค่าเสียหาย
- 2) หากเกิดความเสียหายติดต่อกัน ขอให้พิจารณาโทษขั้นอื่น ๆ ที่สูงกว่าต่อไป

6.3 กรณีการเกิดอุบัติเหตุที่เป็นเหตุสุดวิสัย ให้พิจารณาเป็นกรณี ๆ จากผู้บังคับบัญชา

.....

หมายเหตุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....