



คู่มือการปฏิบัติงาน
ตำแหน่ง.....วิทยาการประจำรถลาก.....

ฝ่ายบริการ

สารบัญ

	หน้า
การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน	1
การปฏิบัติงาน	1-3
การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน	4-5
การแจ้งเหตุเพิ่มเติม	5
ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่	6
เครื่องแต่งกาย	6-7
การตรวจติดตามคุณภาพการบรรยาย	7
การพัฒนาสมรรถนะเพื่อการปฏิบัติงาน	7
การพัฒนาบทบรรยายข้อมูลสัตว์	7
วิทยาการใหม่	8
บทลงโทษ	8

คู่มือปฏิบัติการสำหรับวิทยากรประจำรถลาก

1. การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน

- 1.1 แสกนลายนิ้วมือและเขียนชื่อในสมุดลงเวลาทำงานทุกครั้ง
- 1.2 เข้าประชุมประจำวันของฝ่ายเพื่อเตรียมความพร้อมหรือสลับจุดปฏิบัติงานตามความเหมาะสม
- 1.3 เตรียมความพร้อมอุปกรณ์ปฏิบัติงานประจำวัน เช่น ไมโครโฟน, กระเป๋าพยาบาลหรืออุปกรณ์ป้องกันโรคอุบัติใหม่, โทรศัพท์มือถือ, บัตรประจำตน และเช็คลิสต์(ลงข้อมูลหลังปฏิบัติงานแล้วเสร็จ)
- 1.4 ทบทวนความรู้เรื่องสัตว์และกิจกรรมให้เกิดความพร้อมอยู่เสมอ (Internet)
- 1.5 ดูแลรักษาวัสดุครุภัณฑ์ให้มีสภาพพร้อมใช้งานและตรวจติดตามได้

2. การปฏิบัติงาน

- 2.1 วิทยากรประจำสถานีนั่งรถก่อนเวลา 10 นาที
- 2.2 ตรวจสอบความดังเครื่องเสียงก่อนนั่งรถขึ้นนั่งบนรถและวางกระเป๋าพยาบาลไว้ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน

- 2.3 ร่วมกับนายสถานีและ พชร ตรวจสอบความพร้อมรถก่อนให้บริการเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
- 2.4 อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวขึ้นนั่งบนรถ ปิดราวเหล็กกันตก (guard rail) เสมอและปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันโรคระบาดหรือเหตุการณ์ตามประกาศของพื้นที่ปกครองนั้น ๆ
- 2.5 ขึ้นประจำตำแหน่งเก้าอี้วิทยากร
- 2.6 ทำความเคารพและกล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยว แจ้งชื่อผู้ปฏิบัติงาน หมายเลขรถ ระเบียบข้อควรปฏิบัติขณะอยู่บนรถลาก
- 2.7 นำบรรยายชมสัตว์ด้วยภาษาที่สุภาพ สนุกสนาน ชวนติดตาม ได้ความรู้ ไม่บิดเบือนรายละเอียดของสัตว์ พร้อมทั้งแจ้งกิจกรรมโชว์ตามรอบเวลาและกิจกรรมตามเทศกาลและอื่น ๆ ภายในโซนนั่งรถชมสัตว์ ใช้เวลาไม่เกิน 30 นาทีต่อรอบการนำเที่ยว ยกเว้นในวันที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวมากให้ใช้เวลาไม่เกิน 25 นาที เพื่อช่วยระบายจำนวนนักท่องเที่ยวที่สะสมในสถานีและป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนซึ่งส่งผลกระทบต่อคะแนนความพึงพอใจขององค์กร ทั้งนี้ เวลาการขับรถบริการจะต้องได้รับการปรับแก้ให้สอดคล้องตามคู่มือ พชร
- 2.8 ประกาศเตือนเพื่อให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตัวได้ถูกต้องและเกิดความปลอดภัย เมื่อรถกำลังเข้าสู่โซนปล่อยสัตว์เดินอิสระ เช่น ม้าลาย และ นกกระจอกเทศ เป็นต้น

2.9 ประกาศมาตรการป้องกันโรคระบาดและข้อควรปฏิบัติ ขณะนั่งรถชมสัตว์ให้ครอบคลุมเพื่อความถูกต้อง สะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย

2.10 หากทรัพย์สินมีค่าของนักท่องเที่ยวตกในโซนฯ ให้ทำการหยุดรถและลงเก็บมอບคินหรือโทรแจ้งนายสถานีเพื่อประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ทำการเก็บมอບคินแทน กรณีที่ประเมินแล้วว่าอาจเกิดอันตรายจากการถูกสัตว์ทำร้าย หรือให้บริการนั่งชมสัตว์ต่อไปหากสอบถามแล้วว่าสิ่งของนั้นสามารถเก็บมอບคินภายหลังได้

2.11 หลีกเลี่ยงการส่องไฟไปที่ดวงตาสัตว์และนักท่องเที่ยว

2.12 ประกาศขอความร่วมมือนักท่องเที่ยวห้ามแสดง อากัปกิริยาใด ๆ อันเป็นเหตุให้สัตว์ตกใจกลัว

2.13 แจ้งหรือโฆษณากิจกรรมอื่น ๆ ร่วมการบรรยายเรื่อง สัตว์และเว้นช่องว่างเพื่อตอบคำถามตามความเหมาะสม

2.14 เมื่อจบการบรรยาย ให้วิทยากรลงจากรถเพื่ออำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและตรวจสอบสิ่งของตกค้างบนรถลาก

2.15 ช่วยแจ้งเหตุอื่น ๆ ที่พบเห็นในขณะปฏิบัติหน้าที่ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขและส่งผลดีต่อองค์กร

2.16 บันทึกการปฏิบัติงานประจำวันตามแบบฟอร์ม และรวบรวมเอกสารส่งตามที่อยู่บังคับบัญชาที่กำหนด

3.การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน

ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ให้วิทยากรหรือพนักงานขับรถลากแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนผ่านศูนย์วิทยุฉุกเฉิน เพื่อศูนย์วิทยุฉุกเฉินจะได้เป็นแม่ข่ายแจ้งประสานส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป หรือประสานทางโทรศัพท์มือถือและกลุ่มไลน์ที่ได้จัดตั้งขึ้น หรือติดต่อ นายสถานี หรือ Supervisor ประจำวันนั้นๆ

ยกเว้นเหตุฉุกเฉินร้ายแรงเช่น สัตว์หลุด นักท่องเที่ยวถูกสัตว์ทำร้าย หรืออุบัติเหตุทางรถลากพ่วง ให้ประสานผ่านทางโทรศัพท์มือถือเท่านั้น

- แจ้งรหัสกรณีฉุกเฉิน
- มีผู้ป่วยเบา รหัส 551
- มีผู้ป่วยหนัก รหัส 552
- รถลากจอดเสีย แต่รถลากอื่นขับแซงผ่านได้ รหัส ว18-1
- รถลากจอดเสียรถลากอื่นขับแซงผ่านไม่ได้ รหัส ว18-2
- จุดที่รถลากจอดเสีย โชนที่รถลากจอดเสีย และรถลากคันอื่นๆ ที่ขับมาตามหลังรถลากที่จอดเสียสามารถ แซงผ่านรถลากที่จอดเสียไปได้หรือไม่
- หากใช้รถ Service Car ไปลากจูง จะขับแซงผ่านรถลากที่จอดเสียได้ หรือไม่

- แจ้งหมายเลขรถที่จอดเสีย หรือจำนวนผู้ป่วยถ้ามี
- ชื่อวิทยากรประจำรถลาก และพนักงานขับรถลาก พร้อมรหัสวิทยุเรียกขาน
- อาการผู้ป่วย หรืออาการรถลากที่จอดเสีย

4.การแจ้งเหตุเพิ่มเติม

- เมื่อรถลากจอดเสียและมีผู้ป่วย วิทยากรสื่อสารผ่านช่องทางที่กำหนดให้ครบถ้วนด้วยสติสัมปชัญญะที่ดีหรือเรียกขอความช่วยเหลือจากนักท่องเที่ยวนานอื่นที่มีความรู้เฉพาะกรณีได้
 - ให้ตระหนักเสมอว่าอุบัติเหตุเกิดขึ้นได้เสมอและต้องมีสติ
 - การเปลี่ยนถ่ายนักท่องเที่ยวยไปยังรถลากคันอื่นๆ ที่ขับตามมา ต้องดำเนินการด้วยความปลอดภัย พร้อมขอภัย และขอบคุณในความร่วมมือ หากไม่สามารถถ่ายโอนนักท่องเที่ยวยไปยังรถลากที่ขับตามมาได้ ให้แจ้งนายสถานีหรือศูนย์วิทยุกุญชรเพื่อส่งรถลากหรือรถฉุกเฉินมารับนักท่องเที่ยวย/ผู้ป่วย ณ จุดที่รถจอดตามที่ได้แจ้งไว้เบื้องต้น
 - เมื่อมีการเปลี่ยนรถและถ่ายโอนนักท่องเที่ยวย/ผู้ป่วยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้วิทยากรปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ และ
 - เมื่อทำการแก้ไขเหตุฉุกเฉินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผ่านศูนย์วิทยุกุญชรหรือแจ้งนายสถานีเพื่อทราบ
 - หากพบสถานการณ์ที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองให้ควบคุมอารมณ์และประสานงานไปยัง Supervisor ประจำวัน

หมายเหตุ :ให้ศึกษาขั้นตอนการนำส่งผู้ป่วยเพิ่มเติม (FM- SV-007 และแผนฉุกเฉินองค์กร)

5.ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่

1. ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือหรือเปิดวิทยุเสียงดังในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ยกเว้นมีเหตุจำเป็น
2. ห้ามสูบบุหรี่หรือบุหรี่ไฟฟ้าในพื้นที่ให้บริการนักท่องเที่ยว
3. ห้ามดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และใช้สารเสพติดให้โทษทุกชนิดในพื้นที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
4. ห้ามใช้วาจาและแสดงอาการไม่สุภาพต่อนักท่องเที่ยวยหรือผู้อื่นเด็ดขาด
5. ห้ามกระทำการใด ๆ อันเป็นเหตุให้สำนักงานฯ เสื่อมเสียชื่อเสียง
6. ห้ามกระทำการทะเลาะวิวาทในพื้นที่สำนักงานฯ

6.เครื่องแต่งกาย

1. แต่งกายด้วยเครื่องแบบตามระเบียบของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี หรือแบบอื่น ๆ ที่กำหนดเป็นพิเศษโดยฝ่ายฯ
2. แต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยและระมัดระวังในเรื่องกลิ่นกายเป็นอย่างดี (ไม่ควรสวมใส่เสื้อผ้าขาดชำรุด)

3. สวมใส่กางเกงขายาวสุภาพ รองเท้าหุ้มส้นและเก็บชายเสื้อให้เรียบร้อยสวยงาม

4. สวมใส่หน้ากากอนามัยหรืออุปกรณ์ป้องกันโรคอื่นๆ เพื่อลดโอกาสการแพร่เชื้อสู่สาธารณะ

7. การตรวจติดตามคุณภาพการบรรยาย

- แบบบันทึกการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการรถชมสัตว์ ปิงปองประมาณละ 1 ครั้ง โดยหัวหน้าวิทยากรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

8. การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

- รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่สำนักงานได้จัดขึ้น เพื่อพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

- พัฒนาทักษะการแปลภาษาเพื่อประโยชน์ของสำนักงานฯ

- พัฒนาทักษะอื่น ๆ เพื่อรองรับภาระงานในอนาคต

- ชื่อสัตว์ไม่หยาบคาย ถือเอาหรือขโมยสิ่งของของผู้อื่นไม่อนุญาตและนำประกาศส่งคืนซึ่งสิ่งของนั้นแก่เจ้าของโดยเร็ว

- รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและควบคุมอารมณ์ให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

9. การพัฒนาบรรยายข้อมูลสัตว์

- ศึกษาข้อมูลสัตว์ กิจกรรมองค์กรและรูปประโยคในการบรรยายบนรถลากให้นำติดตามอยู่เสมอ

- รวบรวมข้อมูลสัตว์เป็นรูปเล่มและตรวจสอบแก้ไขข้อมูลสัตว์ให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน

10. วิทยากรใหม่

- รับสคริปต์ข้อมูลสัตว์เพื่อฝึกบรรยาย
- ปฏิบัติตามขั้นตอนการฝึกภาคปฏิบัติและแบบประเมินงานวิทยากรใหม่

- รับการแนะนำสถานที่และทำความเข้าใจเครื่องมือที่จำเป็นเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

- รับการประเมิน

- รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่สำนักงานได้จัดขึ้น เพื่อพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

11. บทลงโทษ

หากไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดคู่มือที่ก่อให้เกิดเหตุร้ายแรงให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดังนี้

- 1) ให้ตักเตือนด้วยวาจาและลงบันทึกทุกครั้ง
- 2) หากละเมิดเป็นครั้งที่ 2 ให้ผู้ละเมิดทำหนังสือชี้แจง
- 3) ให้หัวหน้างานทำหนังสือบันทึกข้อความรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาบทลงโทษต่อไป
- 4) ให้ชดใช้ค่าเสียหาย หากทำให้ทรัพย์สินชำรุดหรือเสียหาย