



คู่มือการปฏิบัติงานการบริการนั่งรถชมสัตว์  
ตำแหน่ง.....เจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก.....

## ฝ่ายบริการ

## สารบัญ

	หน้า
การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน	1
การปฏิบัติงาน	2
เตรียมความพร้อมหลังปฏิบัติงาน	5
การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน	6
ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่	8
เครื่องแต่งกาย	9
บทลงโทษ	10

## คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก

การปฏิบัติงานประจำสถานีรถลาก จะใช้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก 2 คน ต่อหนึ่งสถานี หรือ อาจเพิ่มเติมในเทศกาลพิเศษ โดยเฉพาะในโซน Predator Prowl หรือ Savanna Safari

### 1.การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน

1.1 ลงเวลาทำงาน ที่สำนักงาน ประชุมก่อนปฏิบัติงานประจำทุกวัน เพื่อรับทราบคณะ และพบปะระหว่าง หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อได้รับทราบปัญหาในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และนำไปสู่การแก้ไขโดยตรง

2.2 เตรียมความพร้อมอุปกรณ์ และจุดบริการ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1)เตรียมและเช็คความพร้อมของอุปกรณ์ที่ต้องใช้ปฏิบัติงาน (แบบฟอร์มตรวจความพร้อมใช้งานรถลากชมสัตว์) รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ป้องกันการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด 19

2) ไปประจำสถานีรถลากที่กำหนด ก่อนเวลาเปิดบริการรอบแรก ไม่น้อยกว่า 20 นาที

3) เตรียมความพร้อมจุดให้บริการที่ใช้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานีขึ้นรถชมสัตว์ Predator Prowl ,สถานีขึ้นรถชมสัตว์ Savanna Safari รวมถึงสถานีขึ้นช้าง (แบบฟอร์มบันทึกประจำวันเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ตรวจสอบรถเข้าชม และอำนวยความสะดวกพิเศษ)

4) ประสานเจ้าหน้าที่ตรวจบัตร เจ้าหน้าที่ขับรถลาก และวิทยากร ประจำสถานี เพื่อเตรียมความพร้อมของรถและอุปกรณ์บนรถ ให้พร้อมปฏิบัติงานก่อนถึงเวลารอบให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (แบบฟอร์มแผนงานประจำวัน) รวมถึงแจ้งประสานไปทาง เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการสัตว์ เพื่อเตรียมความพร้อมในโซนแสดงด้วย (คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประจำสถานี)

### 2.การปฏิบัติงานที่สถานี Predator Prowl และ Savanna Safari

2.1 เมื่อเดินทางไปถึงสถานีรถลากที่ต้องปฏิบัติงานในวันนั้น ๆ ทั่วไป ดังนี้

1) ตรวจสอบบริเวณสถานีรถลากทุกจุด มีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานครบถ้วน พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าชมในการเข้าสถานีและออกสถานีได้อย่างดี เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทำงานปกติ และป้ายสัญญาณต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้และไม่บังคับสล็อต มีอยู่ครบ

2) หากมีเวลาขอให้ทำความเข้าใจกับวิทยากรประจำรถลากและพนักงานขับรถลากในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างรอบคอบ โดยเฉพาะเรื่องของรอบบรรยายไทย/อังกฤษ/จีน รวมถึงการติดต่อประสานงานในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินภายในโซน

2.2 คุณและผู้เข้าชมที่ทยอยเข้ามานั่งรถด้านในสถานีให้เป็นระเบียบเรียบร้อย\*\* เมื่อใกล้จะถึงเวลารถลากเที่ยวแรกออก ให้สัญญาณพนักงานขับรถลากนำรถลากคันแรกเข้าสู่จุดจอดรถลากที่หน้าสถานีในบริเวณที่กำหนดโดยมีเส้นจอดรถลากด้านหน้ารถลากและรอจนกว่าพนักงานขับรถเข้าเบรกมือ ดับเครื่องยนต์ ลงจากรถและนำไม้บังคับล้อรถวางกั้นล้อรถแล้ว จึงจะไปปฏิบัติงานอื่นต่อไป ทั้งนี้เพื่อแสดงให้ผู้เข้าชมเห็นว่าความปลอดภัยของผู้เข้าชมเป็นความสำคัญสูงสุดของเชียงใหม่ในทิวทัศน์

\*\* กรณี ให้บริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 นายสถานีต้องจัดเตรียมเก้าอี้สำหรับนั่งรถขึ้นรถชมสัตว์ ให้เพียงพอและถูกต้องตามมาตรการ Family Distancing อย่างเคร่งครัด\*\*\*

2.3 เมื่อใกล้ถึงเวลารถลากออก ให้นำผู้เข้าชมขึ้นรถ คุณและผู้เข้าชมนั่งให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ในที่นั่งแถวหนึ่ง ๆ (ปกติ 1 แถว นั่งได้ 4 ท่าน\*\*) ในรถลาก ให้เด็กและคนชราที่นั่งตอนกลางของที่นั่ง ไม้อนุญาตให้ผู้ใดยืนในรถเป็นอันตราย (หากวิทยากรประจำรถลากและพนักงานขับรถจะช่วยคุณและผู้เข้าชมด้วยจะดีมาก) ทั้งนี้เพื่อแสดงความห่วงใยในความปลอดภัยของผู้เข้าชม

\*\* กรณี ให้บริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ให้นำสถานีนำผู้เข้าชมขึ้นรถโดยจัดที่นั่งแบบสลับพื้นปลานั้นคือ 2 1 2 1 สลับกันไป โดยเว้นที่นั่งแถวหน้าสุดไว้ 1 แถว เพื่อเว้นระยะห่างระหว่างผู้เข้าชมกับวิทยากร ด้วย ตามมาตรการ Family Distancing อย่างเคร่งครัด\*\*\*

2.4 เมื่อถึงเวลารถออก ให้ตรวจสอบการนั่งของผู้ชมบนรถอีกครั้งหนึ่ง ตรวจสอบการปิดเหล็กกั้นทุกแถวที่นั่งให้เรียบร้อย รวมถึงแจ้งให้บุคคลที่ยืนอยู่ใกล้รถออกห่างจากตัวรถ ให้สัญญาณพนักงานขับรถนำไม้กั้นล้อรถออก และให้สัญญาณพนักงานขับรถและวิทยากรประจำรถลากนั่งประจำที่ในรถ เมื่อพร้อมแล้วให้สัญญาณรถออก

2.5 เมื่อรถลากคันที่จอดอยู่ออกไปพ้นสถานีรถลากแล้ว ให้สัญญาณพนักงานขับรถลากคันที่จอดรออยู่เข้าประจำที่หน้าสถานีรถลาก รอจนพนักงานขับรถนำรถเข้าประจำที่จอดรถ เข้าเบรกมือ ดับเครื่องยนต์ ลงจากรถ และทำไม้บังคับล้อรถไปกั้นล้อแล้วจึงไปทำหน้าที่อื่น ๆ ได้ หากไม่มีรถลากจอดรออยู่ ให้ปฏิบัติตามข้อ 2.2

2.6 เมื่อรถลากออกจากหรือกลับถึงสถานี Predator prowl หรือ Savanna Safari ขอให้แจ้งศูนย์วิทยุคุณุชรรทราบบทุกครึ่ง

2.7 สำหรับสถานี Savanna Safari และสถานี Predator Prowl หากมีผู้เข้าชมนั่งรถที่สถานี หรือกำลังจะลงจากสถานีแรก ให้วิทยุแจ้งและประสานกัน เพื่อการใช้รถให้ได้ประโยชน์เต็มที่ และช่วยองค์กรประหยัดเรื่องน้ำมันเชื้อเพลิงด้วย

### 3.เตรียมความพร้อมหลังปฏิบัติงาน

3.1 แจ้งศูนย์บัญชาการ ในการบริการรถชมสัตว์คันสุดท้าย เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่จัดการสัตว์รับทราบและเตรียมการในการเก็บสัตว์ เข้าที่พักต่อไป

3.2 เก็บและเช็คความพร้อมของอุปกรณ์และจุดให้บริการ หลังปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานีขึ้นรถชมสัตว์ Predator Prowl , สถานีขึ้นรถชมสัตว์ Savanna Safari รวมถึงสถานีขึ้นช้าง (แบบฟอร์มบันทึกประจำวันเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ตรวจสอบรถเข้าชม และอำนวยความสะดวก) ปิดเครื่องไฟฟ้า เช่น พัดลม ฯลฯ

3.3 ก่อนเลิกงาน ให้รายงานปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด

### 4.การปฏิบัติในกรณีฉุกเฉิน

4.1 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีนักท่องเที่ยวบาดเจ็บ)

1) เจ้าหน้าที่ขับรถลากชมสัตว์ ประสาน เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีมีนักท่องเที่ยวบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วย และจำเป็นต้องย้ายผู้ป่วยออกนอกพื้นที่เพื่อทำการรักษาโดยด่วน

2) ศูนย์บัญชาการ ประสาน พยาบาล และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีมีผู้บาดเจ็บพร้อมการส่งตัวผู้ป่วย)

3) เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ประสานกับทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่นๆ เพื่อแจ้งรายละเอียดเหตุฉุกเฉิน กรณีที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา หรือไม่สามารถที่จะให้บริการรถชมสัตว์ตามรอบเวลาปกติได้ เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่น แนะนำนักท่องเที่ยวได้ถูกต้อง

4) ศูนย์บัญชาการ แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เมื่อทำการย้ายผู้ป่วยออกจากพื้นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

5) ประสานงานข้างต้นด้วยสติสัมปชัญญะที่ดี และวาจาสุภาพ ห้ามใช้อารมณ์เป็นอันขาด

#### 4.2 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีสัตว์หลุด)

1) เจ้าหน้าที่ขับรถลากขมสั้ว ประสาน เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีมีสัตว์หลุด โดยเฉพาะสัตว์ที่อันตรายและสามารถทำร้ายนักท่องเที่ยวได้ จำเป็นต้องทำการจัดการอย่างเร่งด่วน

2) ศูนย์กฤษฎร ประสานเจ้าหน้าที่เลี้ยงสัตว์ เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขทันที (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินพร้อมแผนมาตรการควบคุมสัตว์หลุด)

3) เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ประสานกับทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่นๆ เพื่อแจ้งรายละเอียดเหตุฉุกเฉิน กรณีที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา หรือไม่สามารถที่จะให้บริการรถขมสั้วตามรอบเวลาปกติได้ เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่น แนะนำนักท่องเที่ยวได้ถูกต้อง

4) ศูนย์กฤษฎร แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เมื่อทำการย้ายผู้ป่วยออกจากพื้นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

#### 4.3 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีรถเสีย)

1) เจ้าหน้าที่ขับรถลากขมสั้ว ประสาน เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีรถเสีย

2) ศูนย์กฤษฎร ประสานช่างยนต์เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีรถเสีย)

3) เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ประสานกับทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่นๆ เพื่อแจ้งรายละเอียดเหตุฉุกเฉิน กรณีที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา หรือไม่สามารถที่จะให้บริการรถขมสั้วตามรอบเวลาปกติได้ เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่น แนะนำนักท่องเที่ยวได้ถูกต้อง

4) ศูนย์กฤษฎร แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เมื่อช่างยนต์ทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

### 5. ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่

- 5.1 ห้ามสูบบุหรี่ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
- 5.2 ห้ามดื่มสุรา หรือของมึนเมา หรือใช้สารเสพติดเป็นอันตราย
- 5.3 ห้ามใช้วาจา และแสดงอาการไม่สุภาพต่อผู้เข้าชมหรือบุคคลอื่นเป็นอันตราย

### 6. การแต่งกาย

- 6.1 ให้แต่งกายตามระเบียบที่กำหนด หรือตามที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีกำหนดเป็นพิเศษ อื่นๆ
- 6.2 แต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย

### 7. การลงโทษ

- 7.1 หากไม่ปฏิบัติตาม ขอให้ผู้บังคับบัญชากล่าวตักเตือน และลงบันทึกไว้ตามที่เห็นสมควร
- 7.2 หากยังไม่ปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชาตักเตือน ให้พิจารณาโทษอื่นๆ และทำหนังสือตักเตือนเป็นหลักฐาน
- 7.3 หากมีหนังสือตักเตือน ครบ 3 ครั้ง ให้นำเรื่องยื่นส่งแก่ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อดำเนินตามวินัยต่อไป
- 7.4 หากทำให้สิ่งของที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจัดให้สูญหาย หรือเสียหาย ต้องชดใช้ตามกรณี

.....