



คู่มือการปฏิบัติงาน
ตำแหน่ง... เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ
และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯพิเศษ

ฝ่ายบริการ

สารบัญ

	หน้า
การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน	1
การปฏิบัติงาน	2
การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน	3
ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่	4
เครื่องแต่งกาย	5
บทลงโทษ	6

คู่มือปฏิบัติการสำหรับปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯพิเศษ

1. การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน

1.1 ลงเวลาทำงาน ที่สำนักงาน ประชุมก่อนปฏิบัติงานประจำทุกวัน เพื่อรับทราบคณะ และพบปะระหว่าง หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อได้รับทราบปัญหาในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และนำไปสู่การแก้ไขโดยตรง

1.2 เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ต่าง ๆ และแบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19

1.3 เตรียมความพร้อมของร่างกายและจิตใจที่จะบริการผู้เข้าชม ด้วยกริยา วาจาที่สุภาพเรียบร้อยและยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อความพึงพอใจและความปลอดภัยสูงสุดของผู้เข้าชม

1.4 เตรียมความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณที่ตนประจำจุดให้บริการ

2. การปฏิบัติงาน

2.1 ไปประจำจุดให้บริการต่างๆ ก่อนรถลากคันแรกออกจากสถานีไม่น้อยกว่า 20 นาที

2.2 คอยดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าชมขึ้นรถลากและจัดระเบียบกลุ่มทัวร์ให้ก่อนที่จะเข้าไปนั่งรถแต่ละสถานี เพื่อให้เกิดสะดวกแก่ผู้เข้าชมและเจ้าหน้าที่ประจำสถานีด้วย พร้อมทั้งคอยแนะนำและประกาศแจ้งให้นักท่องเที่ยวในทุกกลุ่ม ให้ทราบถึงข้อปฏิบัติและวิธีการให้บริการให้ทั่วถึงและถูกต้อง **โดยเฉพาะการให้บริการในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด19 เน้นมาตรการ Family Distancing อย่างเคร่งครัด***

2.3 คอยประสานงานทุกเรื่องกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดการดำเนินกิจกรรมของลูกค้า **ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด19 จะต้องประสานงานกับจุดบริการคัดกรองและจองสิทธิ์ออนไลน์ เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง ตามปฏิบัติตามแนวทางการให้บริการในช่วงสถานการณ์โควิด**

2.4 ตรวจสอบบัตรเข้าชมของลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการพร้อมแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ให้แก่ผู้เข้าชมทราบ

2.5 กล่าวต้อนรับ/สวัสดีผู้เข้าชมทั้งก่อนและหลังกิจกรรม โดยการไหว้อย่างสวยงามและใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ผู้เข้าชมเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.6 บันทึกการปฏิบัติงานประจำวันตามแบบฟอร์มที่กำหนด ในสมุดที่เก็บไว้ ณ ฝ่ายบริการ ก่อนเลิกงานทุกวัน

3.การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน

3.1 ในกรณีฉุกเฉินต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่ต้อนรับและตรวจบัตร ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน แล้วแจ้งแก่ ศูนย์วิทยุศูนย์ฯ (เพื่อศูนย์วิทยุศูนย์ฯจะช่วยเป็นแม่ข่ายประสานต่อไป) และ Supervisor ประจำวันนั้นๆ ดังต่อไปนี้

3.1.1 กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีสัตว์หลุด)

1) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ประสาน ศูนย์วิทยุฯ ผ่านทางวิทยุ สื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีมี สัตว์หลุด โดยเฉพาะสัตว์ที่อันตรายและสามารถทำร้ายนักท่องเที่ยวได้ จำเป็นต้องทำการจัดการอย่างเร่งด่วน

2) ศูนย์วิทยุฯ ประสาน เจ้าหน้าที่เลี้ยงสัตว์ เพื่อเข้าไป ดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (ขั้นตอนการปฏิบัติการพร้อมแผน มาตรการควบคุมสัตว์หลุด)

3) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ประสานกับทางเจ้าหน้าที่จุดบริการ อื่นๆ ที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อแจ้งรายละเอียดเหตุฉุกเฉิน และขอกำลังเสริม กรณีที่จำเป็นต้องจัดการพื้นที่และนักท่องเที่ยวที่อยู่บริเวณนั้น เพื่อ ควบคุมสถานการณ์ และเฝ้าในการทำงานของพยาบาล พร้อมทั้ง สามารถที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวอื่นๆได้ตามปกติ

4) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ แจ้ง ศูนย์วิทยุฯ เมื่อทำการย้าย ผู้ป่วย และทำการเคลียร์พื้นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำ สถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ ตามปกติ

3.1.2 กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีนักท่องเที่ยวบาดเจ็บ)

1) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ประสาน พยาบาล ผ่านทางวิทยุ สื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีมี นักท่องเที่ยวบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วย และจำเป็นต้องย้ายผู้ป่วยออกนอก พื้นที่เพื่อทำการรักษาโดยด่วน (คู่มือการใช้เครื่อง AED)

2) ศูนย์วิทยุฯ ประสาน พยาบาล และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อ เข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณี มีผู้บาดเจ็บพร้อมการส่งตัวผู้ป่วย)

3) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ประสานกับทางเจ้าหน้าที่จุด บริการอื่นๆ ที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อแจ้งรายละเอียดเหตุฉุกเฉิน และขอ กำลังเสริม กรณีที่จำเป็นต้องจัดการพื้นที่และนักท่องเที่ยวที่อยู่บริเวณ นั้น เพื่อควบคุมสถานการณ์ และเฝ้าในการทำงานของพยาบาล พร้อมทั้ง สามารถที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวอื่นๆได้ตามปกติ

4) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ แจ้ง ศูนย์วิทยุฯ เมื่อทำการย้าย ผู้ป่วยออกจากพื้นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไป ตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

4. ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่

- 4.1 ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือหรือวิทยุในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ยกเว้นกรณีฉุกเฉินเท่านั้น
- 4.2 ห้ามสูบบุหรี่ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
- 4.3 ห้ามดื่มสุรา หรือของมึนเมาหรือใช้ยาเสพติดเป็นอันตราย
- 4.4 ห้ามใช้วาจาและแสดงอาการไม่สุภาพต่อผู้เข้าชมหรือบุคคลอื่นเป็นอันตราย
- 4.5 ห้ามให้ข้อมูลลูกค้าหากเป็นการให้แล้วส่งผลให้ภาพลักษณ์องค์กรเสียหาย

5. เครื่องแต่งกาย

- 5.1 แต่งกายด้วยเครื่องแบบตามระเบียบของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี หรือแบบอื่น ๆ ที่กำหนดเป็นพิเศษโดยเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 5.2 แต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยและระมัดระวังในเรื่องกลิ่นเป็นอย่างดี

6. บทลงโทษ

- 6.1 หากไม่ปฏิบัติตาม ขอให้ผู้บังคับบัญชากล่าวตักเตือน และลงบันทึกไว้ ตามที่เห็นสมควร
- 6.2 หากยังไม่ปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชาตักเตือนให้พิจารณาโทษอื่นๆ และทำหนังสือตักเตือนเป็นหลักฐาน
- 6.3 หากมีหนังสือตักเตือน ครบ 3 ครั้ง ให้นำเรื่องยื่นส่งแก่ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อดำเนินตามวินัยต่อไป
- 6.4 หากทำให้สิ่งของที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจัดให้สูญหาย หรือเสียหาย ต้องชดใช้ตามกรณี

.....