



คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Instructions)

ตำแหน่ง..วิทยากร/Commentators

ฝ่ายบริการ

Services Department

สารบัญ/Contents

	หน้า
วัตถุประสงค์	1
การเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน	1
การปฏิบัติงาน	1
การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน	4
การแจ้งเหตุเพิ่มเติม	5
ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่	6
เครื่องแต่งกาย	6
การตรวจติดตามคุณภาพการบรรยาย	7
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	7
การพัฒนาบทบรรยายข้อมูลสัตว์	7
วิทยากรใหม่	8
บทลงโทษ	8
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	9

วัตถุประสงค์ (objectives)

1. เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานวิทยากรประจำรถลาก
2. เพื่อเป็นเอกสารแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคนและสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้อย่างถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดความสับสน ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

1. การเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน

- 1.1 สแกนลายนิ้วมือเข้า-ออกปฏิบัติงานตามห้วงเวลาที่กำหนดและเขียนชื่อในสมุดลงเวลาไว้เป็นหลักฐานทุกครั้ง
- 1.2 เข้าประชุมฝ่ายตามแผนงานประจำวัน
- 1.3 เตรียมความพร้อมอุปกรณ์ปฏิบัติงานประจำวัน เช่น ไมโครโฟน, กระเป๋าพยาบาลหรืออุปกรณ์ป้องกันโรคอุบัติใหม่, โทรศัพท์มือถือ, บัตรประจำตัวผู้ปฏิบัติงาน และเช็คลิสต์ (ลงข้อมูลหลังปฏิบัติงาน)
- 1.4 ทบทวนข้อมูลสัตว์และกิจกรรมต่างๆ ขององค์การอยู่เสมอ
- 1.5 ดูแลรักษาวัสดุครุภัณฑ์ที่รับผิดชอบให้มีสภาพพร้อมใช้งานและตรวจติดตามได้

2. การปฏิบัติงาน

- 2.1 วิทยากรควรอยู่ประจำสถานีนั่งรถก่อนเวลา 10 นาที ยกเว้นมีเหตุอันสมควร
- 2.2 ตรวจสอบความดังเครื่องเสียงก่อนให้นักท่องเที่ยวขึ้นนั่งประจำรถ (เพื่อความปลอดภัยและเป็นมืออาชีพ)

2.3 ร่วมกับนายสถานีและ พชร ตรวจสอบความพร้อมรถและอุปกรณ์ควบอื่นๆ เปิดราวกันตกให้อยู่ในตำแหน่งห้อยลง ก่อนให้บริการเพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานและนักท่องเที่ยว

2.4 อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวให้นั่งประจำรถ ปิดราวเหล็กกันตก (guard rail) เสมอและปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันโรคระบาดหรือเหตุการณ์ตามประกาศของพื้นที่ปกครองนั้น ๆ

2.5 วิทยากรขึ้นนั่งประจำเก้าอี้วิทยากร อาจประกาศแนะนำให้เด็กเล็กหรือผู้สูงอายุที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษนั่งตรงกลางและมีผู้ใหญ่ที่นั่งปิดด้านข้าง

2.6 ทำความเคารพและกล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยว แจ้งชื่อผู้ปฏิบัติงานหมายเลขรถและกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย (Safety Rules)

2.7 นำบรรยายชมสัตว์ด้วยภาษาที่สุภาพ สนุกสนาน ชวนติดตาม ได้ความรู้ไม่บิดเบือนรายละเอียดข้อมูลสัตว์ พร้อมทั้งแจ้งบอกกิจกรรมโชว์ตามรอบเวลาและกิจกรรมอื่น ๆ ภายในโซนนั่งรถชมสัตว์ ใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที

ข้อยกเว้น

เพื่อช่วยระบายจำนวนผู้มาใช้บริการออกจากสถานีและลดโอกาสการทะเลาะวิวาทกันระหว่างนักท่องเที่ยวและลดโอกาสการได้รับข้อร้องเรียน ให้ พชร. และวิทยากรใช้เวลาบริการประมาณ 20-25 นาทีต่อรอบได้ กรณีในวันที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก

2.8 ประกาศย้ำเตือนเพื่อผู้มาใช้บริการปฏิบัติตัวได้ถูกต้องและเกิดความปลอดภัย ขณะที่รถลากกำลังแล่นเข้าสู่โซน สะวันนา แอฟริกัน ดริฟท์-ธรู (African Drive-Thru) ที่มีการปล่อยสัตว์เดินอิสระ

2.9 หากทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวตกในโซนฯให้ทำการหยุดรถและลงเก็บมอบคีนหรือโทรแจ้งนายสถานีเพื่อประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ทำการเก็บมอบคีนแทน กรณีที่ประเมินแล้วว่าอาจเกิดอันตรายจากการถูกสัตว์ทำร้าย หรือจะให้บริการนั่งชมสัตว์ต่อไปหากสอบถามแล้วว่าสิ่งของนั้นสามารถเก็บมอบคีนภายหลังได้และไม่ควรให้นักท่องเที่ยวลงเก็บของเอง

2.10 หลีกเลี่ยงการส่องไฟไปที่ดวงตาสัตว์และดวงต่านักท่องเที่ยว

2.11 ประกาศขอความร่วมมือนักท่องเที่ยวห้ามแสดงอาการกิริยาใด ๆ อันเป็นเหตุให้สัตว์ตกใจกลัว (Do not tease animals)

2.12 แจ้งหรือโฆษณากิจกรรมอื่น ๆ พร้อมการบรรยายเรื่องสัตว์และเว้นช่องว่างเพื่อตอบคำถามตามความเหมาะสม

2.13 เมื่อจบรอบการบรรยาย ให้วิทยากรลงจากรถเพื่ออำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและตรวจทรัพย์สินที่ตกค้างบนรถ

2.14 ประจำจุดเตรียมความพร้อม (Standby) เพื่อนำเที่ยวในรอบถัดไปจนกว่าจะหมดรอบเวลาให้บริการนั่งรถชมสัตว์

2.15 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา เก็บภาพรวบรวมเป็นผลงานประจำปี

2.16 ช่วยแจ้งเหตุอื่น ๆ ที่พบเห็นในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขและส่งผลดีต่อองค์กร

2.17 พักรับประทานอาหารเวลา 16.00 – 17.00 น. และกลับมาปฏิบัติงานเวลา 17.15 น. (เวลาอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมหรือตามนโยบายองค์กร)

2.18 บันทึกการปฏิบัติงานประจำวันตามแบบฟอร์ม และรวบรวมเอกสารส่งตามผู้บังคับบัญชากำหนด

2.19 เลิกงานเวลา 22.00 น. ผู้ปฏิบัติงานต้องสแกนลายนิ้วมือออกทุกครั้ง

3.การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน

ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ให้วิทยากรหรือพนักงานขับรถลากแจ้งข้อมูลที่ต้องชัดเจนผ่านศูนย์วิทยุยุทธ เพื่อศูนย์วิทยุยุทธจะได้เป็นแม่ข่ายแจ้งประสานส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป หรือประสานทางโทรศัพท์มือถือและกลุ่มไลน์ที่ได้จัดตั้งขึ้น หรือติดต่อนายสถานี หรือซูเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor on duty) ประจำวัน

ยกเว้นเหตุฉุกเฉินร้ายแรงเช่น สัตว์หลุด นักท่องเที่ยวถูกสัตว์ทำร้าย หรืออุบัติเหตุทางรถลากพ่วง ให้ประสานผ่านทางโทรศัพท์มือถือเท่านั้น

แจ้งรหัสกรณีฉุกเฉิน

- มีผู้ป่วยเบา รหัส 551
- มีผู้ป่วยหนัก รหัส 552
- รถลากจอดเสีย แต่รถลากอื่นขับแซงผ่านได้ รหัส ว18-1
- รถลากจอดเสียรถลากอื่นขับแซงผ่านไม่ได้ รหัส ว18-2
- แจ้งจุดที่รถลากจอดเสีย โซนที่รถลากจอดเสีย และรถลากคันอื่นๆ ที่เข้ามาตามหลังรถลากที่จอดเสีย สามารถแซงผ่านรถลากที่จอดเสียไปได้อหรือไม่

- หากใช้รถ Service Car ไปลากจูง จะขับแซงผ่านรถลากที่จอดเสียได้ หรือไม่

- แจ้งหมายเลขรถที่จอดเสีย หรือจำนวนผู้ป่วยถ้ามี

- ชื่อวิทยากรประจำรถลาก และพนักงานขับรถลาก พร้อมรหัสวิทยุเรียกขาน

- อาการผู้ป่วย หรืออาการรถลากที่จอดเสีย

4.การแจ้งเหตุเพิ่มเติม

- เมื่อรถลากจอดเสียและมีผู้ป่วย วิทยากรสื่อสารผ่านช่องทางที่กำหนดให้ครบถ้วนด้วยสติสัมปชัญญะที่ดีหรือเรียกขอความช่วยเหลือจากนักท่องเที่ยวท่านอื่นที่มีความรู้เฉพาะกรณีได้

- ให้ตระหนักเสมอว่าอุบัติเหตุเกิดขึ้นได้เสมอและต้องมีสติ

- การเปลี่ยนถ่ายนักท่องเที่ยวไปยังรถลากคันอื่นๆ ที่ขับตามมา ต้องดำเนินการด้วยความปลอดภัย พร้อมขอภัย และขอบคุณในความร่วมมือ หากไม่สามารถถ่ายโอนนักท่องเที่ยวไปยังรถลากที่ขับตามมาได้ ให้แจ้งนายสถานีหรือศูนย์วิทยุกุญชรเพื่อส่งรถลากหรือรถฉุกเฉินมารับนักท่องเที่ยว/ผู้ป่วย ณ จุดที่รถจอดตามที่ได้แจ้งไว้เบื้องต้น

- เมื่อมีการเปลี่ยนรถและถ่ายโอนนักท่องเที่ยว/ผู้ป่วยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้วิทยากรปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ และ

- เมื่อทำการแก้ไขเหตุฉุกเฉินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผ่านศูนย์วิทยุกุญชรหรือแจ้งนายสถานีเพื่อทราบ

- หากพบสถานการณ์ที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองให้ควบคุมอารมณ์และประสานงานไปยัง Supervisor ประจำวัน

หมายเหตุ :ก่อนช่วยเหลือผู้ป่วยให้วิทยากรสอบถามและขออนุญาตผู้ป่วยก่อนทุกครั้ง เพื่อป้องกันการถูกฟ้องร้องในภายหลังและกันผู้ไม่เกี่ยวข้องให้ออกห่างจากผู้ป่วย

5.ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่

1. ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือ ห้ามเล่นไลน์หรือเปิดวิทยุเสียงดัง ขณะปฏิบัติหน้าที่บรรยายนำชมสัตว์บนรถลากพวง ยกเว้นมีเหตุจำเป็น

2. ห้ามสูบบุหรี่หรือบุหรี่ปิ่ไฟฟ้าทุกชนิดในพื้นที่ให้บริการ

3. ห้ามขายและห้ามเสพสารเสพติดให้โทษทุกชนิดในพื้นที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

4. ห้ามใช้วาจาและแสดงอาการไม่สุภาพต่อนักท่องเที่ยวหรือผู้อื่นเด็ดขาด

5. ห้ามกระทำการใด ๆ อันเป็นเหตุให้สำนักงานฯ เสื่อมเสียชื่อเสียงหรือเกิดความเสียหายแก่องค์กร

6. ห้ามกระทำการทะเลาะวิวาทในพื้นที่สำนักงานฯ

7. ห้ามยิบหรือถือเอาสิ่งของของผู้อื่นที่ไม่ได้รับอนุญาตโดยอาการขโมย

6.เครื่องแต่งกาย

1. แต่งกายด้วยเครื่องแบบตามระเบียบของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีหรือแบบอื่น ๆ ที่กำหนดเป็นกรณีพิเศษโดยฝ่ายฯ

2. แต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยและระมัดระวังในเรื่องกลิ่นกายเป็นอย่างดี (เพื่อรักษาภาพลักษณ์องค์กร ไม่ควรสวมใส่เสื้อผ้าฉีกขาด)

3. สวมใส่กางเกงขายาวสีสุภาพหรือสีดำ รองเท้าหุ้มส้นและเก็บชายเสื้อให้เรียบร้อยสวยงาม

4. เพื่อสุขภาพที่ดีควรสวมใส่หน้ากากอนามัยหรืออุปกรณ์ป้องกันโรคอื่นๆ เพื่อลดโอกาสการแพร่เชื้อสู่สาธารณะหรือตามประกาศจังหวัด

7.การตรวจติดตามคุณภาพการบรรยาย

- แบบประเมินการปฏิบัติงานวิทยากรประจำรถลาก ปีงบประมาณ ละ 1 ครั้ง โดยหัวหน้าวิทยากรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

8.ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่สำนักงานหรือฝ่ายได้จัดขึ้น ตามข้อบังคับสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการพัฒนาและบริหารงานบุคคล พ.ศ.2556 การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

- ชื่อสัตย์ ไม่หยิบฉวย ถือเอาหรือขโมยสิ่งของของผู้อื่นไม่อนุญาตและนำประกาศส่งคืนแก่เจ้าของโดยเร็ว

- รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและควบคุมอารมณ์ให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

9.การพัฒนาบทบรรยายข้อมูลสัตว์

- ศึกษาข้อมูลสัตว์ กิจกรรมองค์กรและรูปประโยคในการบรรยายให้ถูกต้องและน่าติดตามอยู่เสมอ

- ช่วยรวบรวมข้อมูลสัตว์และตรวจสอบแก้ไขข้อมูลสัตว์ให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน

10.วิทยากรใหม่

1. รับสคริปต์ข้อมูลสัตว์เพื่อฝึกบรรยาย

2. รับการแนะนำสถานที่และทำความเข้าใจเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

3. ขึ้นนั่งฟังและสังเกตวิธีการปฏิบัติงานบนรถลากและช่วยอำนวยความสะดวกพนักงานท่องเที่ยวขณะขึ้น-ลงรถให้เกิดความเรียบร้อยปลอดภัย

4. ท่องจำข้อมูลสัตว์ภาษาไทย 15 วัน และภาษาอังกฤษหรือภาษาจีน 20 วัน แต่ไม่เกิน 40 วัน ต่อการฝึกบรรยายหนึ่งโซนแสดงสัตว์

5. รับการประเมินเพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นวิทยากร

6. รับการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

11.บทลงโทษ

หากไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดคู่มือที่ก่อให้เกิดเหตุร้ายแรงให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดังนี้

1) ให้ตักเตือนด้วยวาจาและลงบันทึกทุกครั้ง

2) หากละเมิดเป็นครั้งที่ 2 ให้ผู้ละเมิดทำหนังสือชี้แจง และ

3) ให้หัวหน้างานทำหนังสือบันทึกข้อความรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาบทลงโทษต่อไป

12.กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

-ข้อบังคับสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการพัฒนาและบริหารงานบุคคล พ.ศ.2556

-ประกาศสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติการลงเวลาปฏิบัติงาน ประกาศ ณ วันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ.2566