



คู่มือการปฏิบัติงาน  
ตำแหน่ง... เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ  
และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯพิเศษ

ฝ่ายบริการ

## สารบัญ

	หน้า
การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน	1
การปฏิบัติงาน	2
การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน	3
ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่	4
เครื่องแต่งกาย	5
การติดตามคุณภาพการปฏิบัติงาน	5
การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	5
เจ้าหน้าที่ใหม่	5
บทลงโทษ	6
กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	6
ข้อมูลเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานที่ควรรู้	7

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ พิเศษ
2. เพื่อเป็นเอกสารแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคนและสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดความสับสน ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

### 1. การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน

1.1 ลงเวลาทำงาน ที่สำนักงาน ประชุมก่อนปฏิบัติงานประจำทุกวัน เพื่อรับทราบคณะ และพบปะระหว่าง หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อได้รับทราบปัญหาในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และนำไปสู่การแก้ไขโดยตรง

1.2 เตรียมความพร้อมของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่าง ๆ และแบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ป้องกันการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด 19

1.3 เตรียมความพร้อมของร่างกายและจิตใจที่จะบริการผู้เข้าชม ด้วยกริยา วาจาที่สุภาพเรียบร้อยและยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อความพึงพอใจและความปลอดภัยสูงสุดของผู้เข้าชม

1.4 เตรียมความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณที่ตนประจำจุดให้บริการ

## 2. การปฏิบัติงาน

2.1 ไปประจำจุดให้บริการต่างๆ ก่อนรถลากคันแรกออกจากสถานีไม่น้อยกว่า 20 นาที

2.2 คอยดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าชมขึ้นรถลากและจัดระเบียบกลุ่มทัวร์ให้ก่อนที่จะเข้าไปนั่งรถแต่ละสถานี เพื่อให้เกิดสะดวกแก่ผู้เข้าชมและเจ้าหน้าที่ประจำสถานีด้วย พร้อมทั้งคอยแนะนำและประกาศแจ้งให้นักท่องเที่ยวในทุกกลุ่ม ให้ทราบถึงข้อปฏิบัติและวิธีการให้บริการให้ทั่วถึงและถูกต้อง \*\*การให้บริการในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด19 เน้นมาตรการ Family Distancing อย่างเคร่งครัด\*\*\*

2.3 คอยประสานงานทุกเรื่องกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดการดำเนินกิจกรรมของลูกค้า \*\*ในช่วงการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด19 จะต้องประสานงานกับจุดบริการคัดกรองและจองสิทธิ์ออนไลน์ เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง ตามปฏิบัติตามแนวทางการให้บริการในช่วงสถานการณ์โควิด\*\*

2.4 ตรวจสอบบัตรเข้าชมของลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการพร้อมแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ให้แก่ผู้เข้าชมทราบ (WI-SV-010 ขั้นตอนการตรวจเช็คบัตรเข้าชม)

2.5 กล่าวต้อนรับ/สวัสดีผู้เข้าชมทั้งก่อนและหลังกิจกรรม โดยการไหว้อย่างสวยงามและใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ผู้เข้าชมเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.6 บันทึกการปฏิบัติงานประจำวันตามแบบฟอร์มที่กำหนด ก่อน-หลัง การปฏิบัติงานทุกวัน

2.7 ประกาศเสียงตามสาย เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทราบข้อมูลกิจกรรมต่างๆ รวมถึงเหตุการณ์ไม่ปกติ เช่น งาน Event ช่วงเทศกาลของ/คนหาย ห้ามสูบบุหรี่ เหตุฉุกเฉิน ฯลฯ และการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องและเกิดความปลอดภัย ขณะที่อยู่ภายในพื้นที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

2.8 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา เก็บภาพรวบรวมเป็นผลงานประจำปี

### **3.การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน (WI-SV-06)**

3.1 ในกรณีฉุกเฉินต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่ต้อนรับและตรวจบัตรประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน แล้วแจ้งแก่ศูนย์วิทยุศูนย์ฯ (เพื่อศูนย์วิทยุศูนย์ฯ จะช่วยเป็นแม่ข่ายประสานต่อไป) และ Supervisor ประจำวันนั้นๆ ดังต่อไปนี้

#### **3.1.1 กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีสัตว์หลุด)**

1) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ประสาน ศูนย์วิทยุศูนย์ฯ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีมีสัตว์หลุด โดยเฉพาะสัตว์ที่อันตรายและสามารถทำร้ายนักท่องเที่ยวได้ จำเป็นต้องทำการจัดการอย่างเร่งด่วน

2) ศูนย์วิทยุศูนย์ฯ ประสาน เจ้าหน้าที่เลี้ยงสัตว์ เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (ขั้นตอนการปฏิบัติการพร้อมแผนมาตรการควบคุมสัตว์หลุด)

3) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ประสานกับทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่นๆ ที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อแจ้งรายละเอียดเหตุฉุกเฉิน และขอกำลังเสริม กรณีที่จำเป็นต้องจัดการพื้นที่และนักท่องเที่ยวที่อยู่บริเวณนั้น เพื่อควบคุมสถานการณ์ และเอื้อในการทำงานของพยาบาล พร้อมทั้ง

สามารถที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้ตามปกติ

4) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก แจ้ง ศูนย์วิทยุศูนย์ฯ เมื่อทำการย้ายผู้ป่วยและทำการเคลียร์พื้นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

#### **3.1.2 กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีนักท่องเที่ยวบาดเจ็บ)**

1) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ประสาน พยาบาล ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีมีนักท่องเที่ยวบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วย และจำเป็นต้องย้ายผู้ป่วยออกนอกพื้นที่เพื่อทำการรักษาโดยด่วน (WI-SV-004 คู่มือการใช้เครื่อง AED)

2) ศูนย์วิทยุศูนย์ฯ ประสาน พยาบาล และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (WI-SV-005 ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีมีผู้บาดเจ็บพร้อมการส่งตัวผู้ป่วย)

3) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ประสานกับทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่นๆ ที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อแจ้งรายละเอียดเหตุฉุกเฉิน และขอกำลังเสริม กรณีที่จำเป็นต้องจัดการพื้นที่และนักท่องเที่ยวที่อยู่บริเวณนั้น เพื่อควบคุมสถานการณ์ และเอื้อในการทำงานของพยาบาล พร้อมทั้งสามารถที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้ตามปกติ

4) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก แจ้ง ศูนย์วิทยุศูนย์ฯ เมื่อทำการย้ายผู้ป่วยออกจากพื้นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

### **4.ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่**

4.1 ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือหรือวิทยุในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ยกเว้นกรณีฉุกเฉินเท่านั้น

4.2 ห้ามสูบบุหรี่ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่

4.3 ห้ามดื่มสุรา หรือของมีนเมาหรือใช้ยาเสพติดเป็นอันขาด

4.4 ห้ามใช้วาจาและแสดงอาการไม่สุภาพต่อผู้เข้าชมหรือบุคคลอื่นเป็นอันขาด

4.5 ห้ามให้ข้อมูลลูกค้าหากเป็นการให้แล้วส่งผลให้ภาพลักษณ์องค์กรเสียหาย

### **5.เครื่องแต่งกาย**

5.1 แต่งกายด้วยเครื่องแบบตามระเบียบของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี หรือแบบอื่น ๆ ที่กำหนดเป็นพิเศษโดยเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

5.2 แต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยและระมัดระวังในเรื่องกลิ่นเป็นอย่างดี

### **6.การติดตามคุณภาพการปฏิบัติงาน**

6.1 แบบประเมินการปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ปีงบประมาณละ 1 ครั้ง โดยหัวหน้างานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

### **7. การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน**

7.1 เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด ทั้งจากภายในฝ่าย และจากองค์กรจัดขึ้น

### **8. เจ้าหน้าที่ใหม่**

8.1 มีความรู้ต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ และต้องเรียนรู้ข้อมูลภายในองค์กร ตามกรอบเวลาที่กำหนด

8.2 เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด ทั้งจากภายในฝ่าย และจากองค์กรจัดขึ้น

8.3 รับการประเมินปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว โดยหัวหน้างานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

### **9.บทลงโทษ**

9.1 หากไม่ปฏิบัติตาม ขอให้ผู้บังคับบัญชากล่าวตักเตือน และลงบันทึกไว้ ตามที่เห็นสมควร

9.2 หากยังไม่ปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชาตักเตือนให้พิจารณาโทษอื่นๆ และทำหนังสือตักเตือนเป็นหลักฐาน

9.3 หากมีหนังสือตักเตือน ครบ 3 ครั้ง ให้นำเรื่องยื่นส่งแก่ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อดำเนินตามวินัยต่อไป

9.4 หากทำให้สิ่งของที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจัดให้สูญหาย หรือเสียหาย ต้องชดใช้ตามกรณี

### **10.กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง**

10.1 ประกาศสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติการลงเวลาปฏิบัติงาน

10.2 ข้อบังคับสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการพัฒนาและบริหารงานบุคคล พ.ศ.2556

10.3 ประกาศคณะกรรมการบริหารการพัฒนาพิงคนคร เรื่องการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมเข้าชมสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พ.ศ. 2566

### 11. ข้อมูลเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานที่ควรรู้



ขั้นตอนการตรวจเช็คบัตรเข้าชม  
WI-SV-010



แผนป้องกันและระงับเหตุ  
เจ็บป่วยฉุกเฉิน WI-SV-06



ขั้นตอนส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน  
WI-SV-005



การใช้เครื่อง AED  
WI-SV-004