



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

ฝ่ายบริการ

สารบัญ

	หน้า
การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน	1
การปฏิบัติงาน	2
การเตรียมตัวหลังปฏิบัติงาน	5
การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน	5
ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่	7
เครื่องแต่งกาย	8
การติดตามคุณภาพการปฏิบัติงาน	8
การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	8
เจ้าหน้าที่ใหม่	8
บทลงโทษ	9
กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	9
ข้อมูลเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานที่ควรรู้	10

วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีรถลาก Predator Prowl หรือ Savanna Safari จะใช้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก 1 คน ต่อหนึ่งสถานี หรืออาจเพิ่มเติมในเทศกาลพิเศษ

2. เพื่อเป็นเอกสารแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคนและสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้อย่างถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดความสับสน ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

1.การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน

1.1 ลงเวลาทำงาน ที่สำนักงาน ประชุมก่อนปฏิบัติงานประจำทุกวัน เพื่อรับทราบคณะ และพบปะระหว่าง หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อได้รับทราบปัญหาในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และนำไปสู่การแก้ไขโดยตรง

1.2 เตรียมความพร้อมของร่างกายและจิตใจที่จะบริการผู้เข้าชม ด้วยกริยา วาจาที่สุภาพเรียบร้อยและยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อความพึงพอใจและความปลอดภัยสูงสุดของผู้เข้าชม

1.3 เตรียมความพร้อมของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ และจุดบริการ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1)เตรียมและเช็คความพร้อมของอุปกรณ์บนรถที่ต้องใช้ปฏิบัติงานประจำสถานีร่วมกับพนักงานขับรถ (แบบฟอร์มตรวจความพร้อมใช้งานรถลากชมสัตว์)

2) ไปประจำสถานีรถลากที่กำหนด ก่อนเวลาเปิดบริการรอบแรก ไม่น้อยกว่า 20 นาที

3) เตรียมความพร้อมจุดให้บริการที่ใช้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานีขึ้นรถชมสัตว์ Predator Prowl ,สถานีขึ้นรถชมสัตว์ Savanna Safari (แบบฟอร์มบันทึกประจำวันเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ตรวจบัตรเข้าชมและอำนวยความสะดวกฯพิเศษ...) **รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ป้องกันการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด 19**

4) ประสานเจ้าหน้าที่ตรวจบัตร เจ้าหน้าที่ขับรถลาก และวิทยากร ประจำสถานี เพื่อเตรียมความพร้อมของรถและอุปกรณ์บนรถให้พร้อมปฏิบัติงานก่อนถึงเวลารอบให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (แบบฟอร์มแผนงานประจำวัน) รวมถึงแจ้งประสานไปทาง เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการสัตว์ เพื่อเตรียมความพร้อมในโซนแสดงด้วย

2.การปฏิบัติงานที่สถานี Predator Prowl และ Savanna Safari

2.1 เมื่อประจำสถานีรถลากที่ต้องปฏิบัติงานในวันนั้นๆดังนี้

1) ตรวจบริเวณสถานีรถลากทุกจุด มีอุปกรณ์ต่างๆ ที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานครบถ้วน พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าชมในการเข้าสถานีและออกสถานีได้อย่างดี เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทำงานปกติ และป้ายสัญญาณต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้และไม่บังคับล้อรถ มีอยู่ครบ

2) หากมีเวลาขอให้ทำความเข้าใจกับวิทยากรประจำรถลากและพนักงานขับรถลากในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างรอบคอบ โดยเฉพาะเรื่องของรอบบรรยายไทย/ อังกฤษ/ จีน หรือการกำหนดเป็นรอบบรรยายสองภาษา และแจ้งนักท่องเที่ยวให้ทราบด้วย รวมถึงการติดต่อประสานงานในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินภายในโซน

2.2 ดูแลผู้เข้าชมที่ทยอยเข้ามานั่งรถด้านในสถานีให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เมื่อใกล้จะถึงเวลารถลากเที่ยวแรกออก ให้สัญญาณพนักงานขับรถลากนำรถลากคันแรกเข้าสู่จุดจอดรถลาก ที่หน้าสถานีในบริเวณที่กำหนดโดยมีเส้นจอดรถลากด้านหน้ารถลาก และรอดูจนกว่าพนักงานขับรถเข้าเบรกมือ ดับเครื่องยนต์ ลงจากรถและนำไม้บังคับล้อรถวางกั้นล้อรถแล้ว จึงจะไปปฏิบัติงานอื่นต่อไปได้ ทั้งนี้เพื่อแสดงให้ผู้เข้าชมเห็นว่าความปลอดภัยของผู้เข้าชมเป็นความสำคัญสูงสุดของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

*** กรณี ให้บริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 นายสถานีต้องจัดเตรียมเก้าอี้สำหรับนั่งรอขึ้นรถชมสัตว์ให้เพียงพอและถูกต้องตามมาตรการ Family Distancing อย่างเคร่งครัด***

2.3 เมื่อใกล้ถึงเวลารถลากออก ให้นำผู้เข้าชมขึ้นรถ ดูแลผู้เข้าชมนั่งให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ในที่นั่งแถวหนึ่ง ๆ (ปกติ 1 แถว นั่งได้ 4 ท่าน) บนรถลาก ควรแนะนำให้เด็กและคนชราที่นั่งตอนกลางของที่นั่ง ไม่นอนุญาตให้ผู้ใดยืนในรถเป็นอันตราย (วิทยากรประจำรถลากและพนักงานขับรถช่วยดูแลผู้เข้าชมในการจัดคนขึ้นรถด้วย) ทั้งนี้เพื่อแสดงความห่วงใยในความปลอดภัยของผู้เข้าชม

** กรณี ให้บริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ให้นายสถานีนำผู้เข้าชมขึ้นรถโดยจัดให้นั่งแบบสลับฟันปลา นั่นคือ 2 1 2 1 สลับกันไป โดยเว้นที่นั่งแถวหน้าสุดไว้ 1 แถว เพื่อเว้นระยะห่างระหว่างผู้เข้าชมกับวิทยากร ด้วย ตามมาตรการ Family Distancing อย่างเคร่งครัด***

2.4 เมื่อถึงเวลารถออก ให้ตรวจสอบการนั่งของผู้ชมบนรถอีกครั้งหนึ่ง ตรวจสอบการปิดเหล็กกั้นทุกแถวที่นั่งให้เรียบร้อยรวมถึงแจ้งให้บุคคลที่ยืนอยู่ใกล้รถออกห่างจากตัวรถ ให้สัญญาณพนักงานขับรถนำไม้กั้นล้อรถออก และให้สัญญาณพนักงานขับรถและวิทยากรประจำรถลากนั่งประจำที่ในรถ เมื่อพร้อมแล้วให้สัญญาณรถออก

2.5 เมื่อรถลากคันที่จอดอยู่ออกไปพ้นสถานีรถลากแล้ว ให้สัญญาณพนักงานขับรถลากคันที่จอดอยู่เข้าประจำที่หน้าสถานีรถลาก รอดูพนักงานขับรถนำรถเข้าประจำที่จอดรถ เข้าเบรกมือ ดับเครื่องยนต์ ลงจากรถ และนำไม้บังคับล้อรถไปกั้นล้อแล้ว จึงไปทำหน้าที่อื่นๆ ได้ หากไม่มีรถลากจอดรออยู่ ให้ปฏิบัติตามข้อ 2.2

2.6 เมื่อรถลากออกจากหรือกลับถึงสถานี Predator prowl หรือ Savanna Safari ให้แจ้งศูนย์วิทยุอุทยานฯ ทุกครั้ง พร้อมจดบันทึกตามแบบฟอร์ม รายงานประจำวันของเจ้าหน้าที่ประจำสถานี (FM-SV-003)

2.7 สำหรับสถานี Savanna Safari และสถานี Predator prowl หากมีผู้เข้าชมนั่งรอรถที่สถานี หรือกำลังจะลงจากรถสถานีแรก ให้วิทยุแจ้งและประสานกัน เพื่อการใช้รถให้ได้ประโยชน์เต็มที่ และต้องอยู่ในรอบเวลาในการให้บริการรถชมสัตว์ที่กำหนด

2.8 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา เก็บภาพรวบรวมเป็นผลงานประจำปี

3.เตรียมความพร้อมหลังปฏิบัติงาน

3.1 แจ้งศูนย์กฤษฎกร ในการบริการรถบรรทุกคันสุดท้าย เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่จัดการสัตว์รับทราบและเตรียมการในการเก็บสัตว์ เข้าที่พักต่อไป

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

3.3 ก่อนเลิกงาน ให้รายงานปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด

4.การปฏิบัติในกรณีฉุกเฉิน(WI-SV-06)

4.1 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีนักท่องเที่ยวบาดเจ็บ)

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

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

3) เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ประสานกับทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่นๆ เพื่อแจ้งรายละเอียดเหตุฉุกเฉิน กรณีที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา หรือไม่สามารถที่จะให้บริการรถชมสัตว์ตามรอบเวลาปกติได้ เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่น แนะนำนักท่องเที่ยวได้ถูกต้อง

4) ศูนย์กฤษฎกร แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เมื่อทำการย้ายผู้ป่วยออกจากพื้นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

5) ประสานงานช่างต้น ด้วยสติสัมปชัญญะที่ดี และวาจาสุภาพ ห้ามใช้อารมณ์เป็นอันขาด

4.2 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีสัตว์หลุด)

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

2) ศูนย์กฤษฎกรประสานเจ้าหน้าที่เลี้ยงสัตว์ เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขทันที (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินพร้อมแผนมาตรการควบคุมสัตว์หลุด)

3) เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ประสานกับทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่นๆ เพื่อแจ้งรายละเอียดเหตุฉุกเฉิน กรณีที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา หรือไม่สามารถที่จะให้บริการรถชมสัตว์ตามรอบเวลาปกติได้ เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่น แนะนำนักท่องเที่ยวได้ถูกต้อง

4) ศูนย์กฤษฎกร แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เมื่อทำการย้ายผู้ป่วยออกจากพื้นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

4.3 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีรถเสีย)

1) เจ้าหน้าที่ขับรถลากขมสั้ว ปรระสาน เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีรถเสีย

2) ศูนย์กฤษฎกร ปรระสานช่างยนต์เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (WI-SV-007) ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีรถเสีย

3) เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ปรระสานกับทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่นๆ เพื่อแจ้งรายละเอียดเหตุฉุกเฉิน กรณีที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา หรือไม่สามารถที่จะให้บริการรถขมสั้วตามรอบเวลาปกติได้ เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่น แนะนำนักท่องเที่ยวได้ถูกต้อง

4) ศูนย์กฤษฎกร แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เมื่อช่างยนต์ทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

5. ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่

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

6. การแต่งกาย

6.1 ให้แต่งกายตามเครื่องแบบที่กำหนด หรือตามที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีกำหนดเป็นพิเศษ อื่นๆ

6.2 แต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย

7.การติดตามคุณภาพการปฏิบัติงาน

7.1 แบบประเมินการปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ปีงบประมาณละ 1 ครั้ง โดยหัวหน้างานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

8. การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

8.1 เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด ทั้งจากภายในฝ่าย และจากองค์กรจัดขึ้น

9. เจ้าหน้าที่ใหม่

9.1 มีความรู้ต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ และต้องเรียนรู้ข้อมูลภายในองค์กร ตามกรอบเวลาที่กำหนด

9.2 เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด ทั้งจากภายในฝ่าย และจากองค์กรจัดขึ้น

9.3 รับการประเมินปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว โดยหัวหน้างานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

10. การลงโทษ

10.1 หากไม่ปฏิบัติตาม ขอให้ผู้บังคับบัญชากล่าวตักเตือน และลงบันทึกไว้ ตามที่เห็นสมควร

10.2 หากยังไม่ปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชาตักเตือนให้พิจารณาโทษอื่นๆ และทำหนังสือตักเตือนเป็นหลักฐาน

10.3 หากมีหนังสือตักเตือน ครบ 3 ครั้ง ให้นำเรื่องยื่นส่งแก่ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อดำเนินตามวินัยต่อไป

10.4 หากทำให้สิ่งของที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจัดให้สูญหาย หรือเสียหาย ต้องชดใช้ตามกรณี

11. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

11.1 ประกาศสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติการลงเวลาปฏิบัติงาน

11.2 ข้อบังคับสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการพัฒนาและบริหารงานบุคคล พ.ศ.2556

11.3 ประกาศคณะกรรมการบริหารการพัฒนาพิงคนคร เรื่องการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมเข้าชมสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พ.ศ. 2566

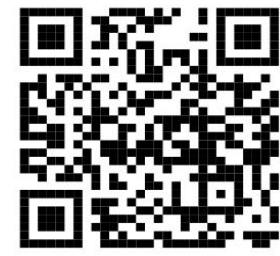
12. ข้อมูลเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานที่ควรรู้



แผนป้องกันและระงับเหตุ
เจ็บป่วยฉุกเฉิน WI-SV-06



ขั้นตอนส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน
WI-SV-005



การใช้เครื่อง AED
WI-SV-004