



คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Instructions)

ตำแหน่ง..เจ้าหน้าที่ขับรถบริการ..

Public Organizations' Drivers

ฝ่ายบริการ

Services Department

สารบัญ/Contents

	หน้า
คำนิยาม	1
วัตถุประสงค์	1
การเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน	1
การปฏิบัติงานและการให้บริการ	2
การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน	6
การแจ้งเหตุเพิ่มเติม	7
ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่	9
เครื่องแต่งกาย	10
คุณสมบัติที่ดีและการพัฒนาประสิทธิภาพ	10
บทลงโทษ	11
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	12

คำนิยาม

คำว่ารถในเอกสารคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ขับรถบริการนั้น หมายถึง รถลากพ่วง รถลากตอนเดียว หรือรถบัสน์

คำว่า พxr. หมายถึง เจ้าหน้าที่ขับรถบริการและจ้างเหมาช่วยปฏิบัติงานขับรถบริการ

คำว่า เจ้าหน้าที่ประจำสถานี (Station Master) หมายถึง เจ้าหน้าที่ลูกจ้าง จ้างเหมาฯ หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในฝ่ายบริการ ที่มีหน้าที่ปล่อยรถภายในสถานีนั่งรถชมสัตว์ตามแผนงานประจำวัน

วัตถุประสงค์ (objectives)

1. เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ขับรถบริการ
2. เพื่อเป็นเอกสารแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคนและสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้อย่างถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดความสับสน ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

1. การเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน

1.1 ตรวจสอบรายชื่อในแผนงานประจำวัน หากพบว่าไม่มีชื่อปฏิบัติงานและไม่ใช้วันหยุดของตน ให้ทำการแจ้งผู้บังคับบัญชาหรือติดต่อประสานงานผู้จัดทำตาราง เพื่อเพิ่มชื่อลงในตารางให้ถูกต้อง

1.2 สแกนลายนิ้วมือเข้า-ออก บันทึกชื่อ-นามสกุล เวลาปฏิบัติงานตามห้วงเวลาที่กำหนด ลงในสมุดบันทึกเวลาปฏิบัติงานทุกครั้ง และเบิกใบเบิกน้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อเติมน้ำมันรถให้มีความพร้อมใช้เสมอ

1.3 ทำการตรวจสอบรถพร้อมใช้ และรถแจ้งซ่อมที่แล้วเสร็จเบื้องต้นผ่านกลุ่มไลน์

1.4 เดินทางไปที่โรงจอดรถใหญ่ เพื่อนำรถออกมาให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

1.5 เบิกกุญแจรถและใบส่งมอบและเช็คความพร้อมก่อนใช้งานของรถลากพ่วงประจำวัน

1.6 ตรวจสอบรถตามแบบฟอร์มตรวจความพร้อมใช้งานรถลากชมสัตว์ครั้งที่ 1 และทำความสะอาดรถทุกครั้ง

1.7 นำรถหมายเลขฯ ออกจากโรงจอดใหญ่ เพื่อนำมาจอดเตรียมให้บริการภายในสถานีตามแผนงานประจำวัน

1.8 เข้าประชุม/เช็คชื่อ ตามแผนงานประจำวัน โดย ผอ.ฝ่าย หัวหน้างาน หรือธุรการงานอำนวยฯ เพื่อรับทราบแนวทางปฏิบัติหรือติดตามผลการแจ้งซ่อมรถ

2. การปฏิบัติงานและการให้บริการ

2.1 พxr. และวิทยากรตรวจเช็คความพร้อมรถครั้งที่ 2 โดยการประสานงานร่วมกับ เจ้าหน้าที่ประจำสถานี เพื่อตรวจสอบความดังของเครื่องเสียง ไฟส่องสัตว์ เปิดราวกันตกให้เหล็กห้อยลง และอุปกรณ์ส่วนควบอื่นๆ

2.2 เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำสถานีให้สัญญาณ จึงนำรถเข้าไปจอดรับผู้มาใช้บริการ ที่หน้าสถานีรถลากที่ละคัน เมื่อจอดสนิทในบริเวณที่กำหนดแล้ว ให้ดับเครื่องยนต์ เข้าเบรกมือ ลงจากรถ วางไม้บังคับล้อ เปิดไฟพาดนแสง ขาวและไฟราบบันได (ในเวลากลางวัน) และรอสัญญาณนำรถออก การนำรถเข้าไปจอดที่สถานี ต้องให้ตัวรถด้านหนึ่งห่างจากเสาของสถานีพอประมาณให้ผู้มาใช้บริการสามารถเดินขึ้น-ลงรถได้สะดวกและไม่จอดตรงจุดที่มีหลุมบ่อหรือมีน้ำท่วมขัง ตระหนักถึงความปลอดภัยและความสะดวกสบายของผู้มาใช้บริการ

2.3 ช่วยงานภายในสถานี อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวให้ขึ้นนั่งประจำรถตามรอบบริการและปิดราวเหล็กกันตกให้เรียบร้อย และสังเกตผู้มาใช้บริการว่าได้ซื้ออาหารสำหรับป้อนสัตว์มาด้วยหรือไม่ เพื่อจะได้จอดรถให้ผู้มาใช้บริการป้อนอาหารสัตว์ได้ตรงจุด เพิ่มความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

2.4 ตรวจสอบความเรียบร้อย โดยใช้สายตาตรวจสอบว่าผู้มาใช้บริการนั่งเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่มีผู้ใดยืน หากเป็นเด็กเล็กหรือผู้สูงอายุต้องให้นั่งด้านในของที่นั่งและมีผู้ใหญ่นั่งด้านนอกของที่นั่ง หากพบว่าไม่ถูกต้องให้แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลากหรือทำการแก้ไขด้วยวาจาสุภาพ และไม่เป็นการว่ากล่าวต่อผู้มาใช้บริการและทำการปิดราวกันตกเสมอ

2.5 เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำสถานีได้ให้สัญญาณนำรถออก ให้ตรวจสอบว่าผู้มาใช้บริการและวิทยากรนั่งประจำที่เรียบร้อยดีแล้ว จึงนำไม้บังคับล้อออก และขึ้นนั่งประจำที่คนขับ, **ติดเครื่องยนต์** ปลดเบรกมือ และนำรถออก “อย่าสตาร์ทเครื่องยนต์จนกว่าจะขึ้นไปนั่งในที่คนขับเรียบร้อยแล้ว”

2.6 ขับรถด้วยกริยามารยาท อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทำหน้าที่บริการและต้อนรับที่ดี ไม่ก่อความรำคาญให้ผู้มาใช้บริการเป็นอันขาด โดยให้ พชร. และวิทยากร ยึดหลักการมีหัวใจในการให้บริการ (Service Mind)

2.7 ใช้ความเร็วให้สอดคล้องกับลักษณะการบรรยายของวิทยากร และเลือกจุดจอดให้เหมาะสมกับการชมสัตว์ทั้งฟวงหน้าและฟวงหลัง (ขับรถให้บริการไม่เกิน 30 นาทีต่อหนึ่งโซนแสดงสัตว์)

2.8 หลีกเลี่ยงการส่องไฟไปที่ดวงตาสัตว์และดวงตาของผู้มาใช้บริการ

ข้อยกเว้น

เพื่อช่วยระบายจำนวนผู้มาใช้บริการออกจากสถานีและลดโอกาสการทะเลาะวิวาทกันระหว่างนักท่องเที่ยวและลดโอกาสการได้รับข้อร้องเรียนให้ พชร. และวิทยากรใช้เวลาให้บริการประมาณ 20-25 นาทีต่อรอบได้ กรณีในวันที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก

2.9 หากทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวตกในโซนฯ ให้ทำการหยุดรถและลงเก็บมอบคีนหรือโทรแจ้งนายสถานีเพื่อประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ทำการเก็บมอบคีนแทน กรณีที่ประเมินแล้วว่าอาจเกิดอันตรายจากการถูกสัตว์ทำร้าย หรือจะให้บริการนั่งชมสัตว์ต่อไปหากสอบถามแล้วว่าสิ่งของนั้นสามารถเก็บมอบคีนภายหลังได้และไม่ควรให้นักท่องเที่ยวลงเก็บของตัวเอง

2.10 ขณะอยู่ในโซนปล่อยสัตว์อิสระ (African Drive-Thru, Savanna) ให้ พชร. สังเกตพฤติกรรมของม้าลายและนกกระจงออกเขต หากสัตว์เข้าใกล้ผู้มาใช้บริการมากเกินไป ให้ทำการขับรถ เพื่อลดโอกาสความเสี่ยง

2.10 ในกรณีสังเกตพบอาการผิดปกติของเครื่องยนต์หรืออาการอื่นใดที่ไม่สามารถขับรถให้บริการต่อได้ ให้ พขร.เคลื่อนรถเข้าชิดขอบทางหรือให้อยู่บนไหล่ทาง หรือเคลื่อนที่ไปยังจุดพักรถ (Rest Stop) ที่ทำเป็นทางเบี่ยงใกล้เคียง เพื่อให้รถลากที่ตามมาสามารถผ่านได้ และประสานเจ้าหน้าที่ประจำสถานีหรือศูนย์วิทยุฉุกเฉิน ตามขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีรถเสีย รหัส WI-SV-007

2.11 เมื่อสิ้นสุดการนำชม ต้องจอดรถให้สนิท และเข้าเบรก วิทยากรแจ้งให้ผู้มาใช้บริการลงจากรถได้ และ พขร.อาจลงมาช่วยอำนวยความสะดวกหากพบว่าผู้มาใช้บริการไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้

2.12 ก่อนนำรถออกจากจุดรับ-ส่งผู้มาใช้บริการ ให้ พขร ใช้สายตามองผ่านกระจกให้มั่นใจว่า ไม่มีผู้ใดจะได้รับอันตรายเมื่อเคลื่อนรถออก และให้เคลื่อนรถออกด้วยความระมัดระวัง

2.13 ขณะจอดรอรอบบริการถัดไป ให้ พขร ทำการเดินตรวจรถ เพื่อป้องกันสิ่งของมีค่าของผู้มาใช้บริการตกค้างอยู่บนรถและนำประกาศส่งคืนเจ้าของได้ทันทีที่ ปรับราวกันตกให้อยู่ในตำแหน่งห้อยลงหรือทำความสะอาดรถทันทีเมื่อพบว่ามิชยะอยู่บนรถ อย่างไรก็ตามขอให้ใช้สายตาสอดส่องดูรถคันที่รับผิดชอบในวันนั้น ๆ ตลอดเวลา หากรีบด่วนต้องเคลื่อนย้ายรถ พร้อมทั้งจะปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว

2.14 ประจำจุดเตรียมความพร้อม (Standby) เพื่อนำเที่ยวในรอบถัดไป จนกว่าจะหมดรอบเวลาให้บริการนั่งรถชมสัตว์

2.15 ให้ความร่วมมือเข้าร่วมงานภาระกิจองค์กรและปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา เก็บภาพรวบรวมเป็นผลงานประจำปี

2.16 ช่วยแจ้งเหตุอื่น ๆ ที่พบเห็นในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขและส่งผลดีต่อองค์กร

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

2.18 บันทึกการปฏิบัติงานประจำวันตามแบบฟอร์มที่กำหนด และรวบรวมเอกสารส่งตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนด (ISO 9001:2015)

2.19 เลิกงานเวลา 22.00 น. ผู้ปฏิบัติงานต้องสแกนลายนิ้วมือออกทุกครั้ง

3.การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน

ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ให้ พขร.หรือวิทยากร แจ้งข้อมูลที่ต้องชัดเจนผ่านศูนย์วิทยุฉุกเฉิน เพื่อศูนย์วิทยุฉุกเฉินจะได้เป็นแม่ข่ายแจ้งประสานส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป 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 โชนที่รถลากจอดเสีย และรถลากคันอื่นๆ ที่ขับมาตามหลังรถลากที่จอดเสีย สามารถแซงผ่านรถลากที่จอดเสียไปได้หรือไม่
- หากใช้รถ Service Car ไปลากจูง จะขับแซงผ่านรถลากที่จอดเสียได้หรือไม่
- แจ้งหมายเลขรถที่จอดเสีย หรือจำนวนผู้ป่วยถ้ามี
- ชื่อวิทยากรประจำรถลาก และพนักงานขับรถลาก พร้อมรหัสวิทยุเรียกขาน
- อาการผู้ป่วย หรืออาการรถลากที่จอดเสีย

4.การแจ้งเหตุเพิ่มเติม

- เมื่อรถลากจอดเสียและมีผู้ป่วย วิทยากรสื่อสารผ่านช่องทางที่กำหนดให้ครบถ้วนด้วยสติสัมปชัญญะที่ดีหรือเรียกขอความช่วยเหลือจากนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวท่านอื่นที่มีความรู้เฉพาะกรณีได้

- ให้ตระหนักเสมอว่าอุบัติเหตุเกิดขึ้นได้เสมอและต้องมีสติ
- การเปลี่ยนถ่ายนักท่องเที่ยวยังรถลากคันอื่นๆ ที่ขับตามมา ต้องดำเนินการด้วยความปลอดภัย พร้อมขอภัย และขอบคุณในความร่วมมือ หากไม่สามารถถ่ายโอนนักท่องเที่ยวยังรถลากที่ขับตามมาได้ ให้แจ้งนายสถานีหรือศูนย์วิทยุยุทธเพื่อส่งรถลากหรือรถฉุกเฉินมารับนักท่องเที่ยง/ผู้ป่วย ณ จุดที่รถจอดตามที่ได้แจ้งไว้เบื้องต้น
- เมื่อมีการเปลี่ยนรถและถ่ายโอนนักท่องเที่ยง/ผู้ป่วยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ และ
- เมื่อทำการแก้ไขเหตุฉุกเฉินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผ่านศูนย์วิทยุยุทธหรือแจ้งนายสถานีเพื่อทราบ
- หากพบสถานการณ์ที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองให้ควบคุมอารมณ์และประสานงานไปยัง Supervisor ประจำวัน

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- เอกสาร รหัส WI-SV-005 (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีมีผู้บาดเจ็บพร้อมการส่งตัวผู้ป่วย)
- เอกสาร รหัส WI-SV-006 (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินพร้อมแผนมาตรการควบคุมสัตว์หลุด)
- เอกสาร รหัส WI-SV-007 (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีรถเสีย)

5. ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่

1. ห้ามนั่งเล่นโทรศัพท์ภายในสถานี โดยไม่สนใจผู้มาใช้บริการ (Service mind)
2. ห้ามถ่มน้ำลาย ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือ ห้ามเล่นไลน์หรือเปิดวิทยุเสียงดัง ขณะปฏิบัติหน้าที่ขับรถนำชมสัตว์ ยกเว้นมีเหตุจำเป็นที่ต้องรีบใช้เครื่องมือสื่อสาร
3. ห้ามสูบบุหรี่หรือบุหรี่ไฟฟ้าทุกชนิดในพื้นที่ให้บริการนักท่องเที่ยว
4. ห้ามขายและห้ามเสพสารเสพติดให้โทษทุกชนิดในพื้นที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
5. ห้ามดื่มสุราหรือของมึนเมาทุกชนิด ขณะปฏิบัติหน้าที่ขับรถบริการ
6. ห้ามใช้วาจาและแสดงอาการไม่สุภาพต่อนักท่องเที่ยวหรือผู้อื่นเด็ดขาด เช่น ใช้เสียงดังทำให้ผู้ฟังตีความผิดว่า ใช้เสียงข่มขู่ ไม่สุภาพ
7. ห้ามกระทำการใด ๆ อันเป็นเหตุให้เสื่อมเสียชื่อเสียงหรือเกิดความเสียหายแก่องค์กร
8. ห้ามกระทำการทะเลาะวิวาทในพื้นที่สำนักงานฯ
9. ห้ามหยิบหรือถือเอาสิ่งของของผู้อื่นที่ไม่ได้รับอนุญาตโดยอาการขโมย
10. เมื่อนำรถออหรือนำรถไปเก็บที่โรงจอดใหญ่ ห้าม พxr. ใช้ความเร็วเกิน 25 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ให้น้ำใจต่อผู้ใช้รถใช้ถนนและป้องกันอุบัติเหตุ

6. เครื่องแต่งกาย

1. แต่งกายด้วยเครื่องแบบตามระเบียบของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี หรือแบบอื่น ๆ ที่กำหนดเป็นกรณีพิเศษโดยฝ่ายฯ
2. แต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยและระมัดระวังในเรื่องกลิ่นกายเป็นอย่างดี (เพื่อรักษาภาพลักษณ์องค์กร ไม่ควรสวมใส่เสื้อผ้าฉีกขาด)
3. สวมใส่กางเกงขายาวสีสุภาพหรือสีดำ รองเท้าหุ้มส้นและเก็บชายเสื้อให้เรียบร้อยสวยงาม ห้ามใส่รองเท้าแตะ ยกเว้นเพื่อการรักษาโรค
4. เพื่อสุขภาพที่ดีควรสวมใส่หน้ากากอนามัยหรืออุปกรณ์ป้องกันโรคอื่น ๆ เพื่อลดโอกาสการแพร่เชื้อสู่สาธารณะหรือตามประกาศจังหวัด

7. คุณสมบัติที่ดีและการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่สำนักงานหรือฝ่ายได้จัดขึ้น ตามข้อบังคับสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการพัฒนาและบริหารงานบุคคล พ.ศ.2556 การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- ซื่อสัตย์ ไม่หยิบฉวย ถือเอาหรือขโมยสิ่งของของผู้อื่นไม่อนุญาตและนำประกาศส่งคืนแก่เจ้าของโดยเร็ว
- รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและควบคุมอารมณ์ให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
- ให้บริการด้วยรอยยิ้มและไม่เลือกปฏิบัติ

11.บทลงโทษ

หากไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดคู่มือที่ก่อให้เกิดเหตุร้ายแรงให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ดังนี้

- 1) ให้ตักเตือนด้วยวาจาและลงบันทึกทุกครั้ง
- 2) หากละเมิดเป็นครั้งที่ 2 ให้ผู้ละเมิดทำหนังสือชี้แจง และ
- 3) ให้หัวหน้างานทำหนังสือบันทึกข้อความรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาบทลงโทษต่อไป
- 4) หากขับรถด้วยความประมาทเลินเล่อและเกิดความเสียหายให้ปฏิบัติดังนี้
 - 4.1 ให้ พชร.และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำหนังสือชี้แจงเหตุการณ์
 - 4.2 ให้หัวหน้างานทำหนังสือรายงานเหตุการณ์เสนอผู้อำนวยการฝ่ายเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

12.กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

-ข้อบังคับสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการพัฒนาและบริหารงานบุคคล พ.ศ.2556

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