



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

## ฝ่ายบริการ

## สารบัญ

	หน้า
การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน	1
การปฏิบัติงาน	2
การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน	6
ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่	8
เครื่องแต่งกาย	8
บทลงโทษ	9

## คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก

การปฏิบัติงานประจำสถานีรถลาก จะใช้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก 2 คน ต่อหนึ่งสถานี หรือ อาจเพิ่มเติมในเทศกาลพิเศษ โดยเฉพาะใน โซน Predator Prowl หรือ Savanna Safari

### 1. การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน

1.1 ลงเวลาทำงาน ที่สำนักปฏิบัติการ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี และเข้าประชุมเพื่อรับการจ่ายงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานระหว่างเวลาที่กำหนด

1.2 เตรียมบัตรแสดงตน นกหวีด และไฟฉาย (ทดสอบถ่านไฟฉายแล้ว) แขนวนไว้ที่คอให้เรียบร้อย

- 1) เตรียมเอกสาร และอุปกรณ์ที่จะปฏิบัติงานในวันนั้น ๆ ให้พร้อม
- 2) ต้องไปประจำสถานีรถลากที่กำหนด ก่อนรถลากนำชมสัตว์ที่ขบวนแรกออกไม่น้อยกว่า 40 นาที
- 3) ให้ตกลงกันว่า เจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก 2 คนต่อสถานี ใครจะประจำจุดตรวจตัวและใครจะดูแลการนั่งรถของผู้เข้าชม นำผู้เข้าชมขึ้นรถลากและปล่อยรถลากออกจากสถานี หรือจะสลับกัน แต่ต้องมีให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ต้องบกพร่องเป็นอันขาด และต้องประสานกันเป็นอย่างดี

- 4) ตรวจสอบวิทยุสื่อสาร และการใช้งาน และตรวจสอบวิทยุกับศูนย์บัญชาการ เวลา 18.00 น. ทุกวัน
- 5) ตรวจสอบรายละเอียดชื่อวิทยากรประจำรถลาก พนักงานขับรถลากและ รถลากสำรองในวันนั้น ๆ ว่ามีใครบ้างและมีกี่คัน เพื่อประสานงานกรณีฉุกเฉิน
- 6) ทำจิตใจให้เบิกบาน ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการแก่ผู้เข้าชมด้วยวาจาสุภาพ เรียบร้อย โดยให้ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจ และความปลอดภัยสูงสุด

### 2. การปฏิบัติงานที่สถานี Predator Prowl และ Savanna Safari

2.1 เมื่อเดินทางไปถึงสถานีรถลากที่ต้องปฏิบัติงานในวันนั้น ๆ ทั่วไป ดังนี้

- 1) ตรวจสอบบริเวณสถานีรถลากทุกจุด มีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานครบถ้วน พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าชมในการเข้าสถานีและออกสถานีได้อย่างดี เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทำงานปกติ และป้ายสัญญาณต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้และไม่บังคับล้อรถ มีอยู่ครบ

2) ตรวจสอบบริการน้ำเย็น ฝักลุมและน้ำดื่ม สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก วิทยากรประจำ สถานีรถลาก และพนักงานขับรถลาก พร้อมทั้งการ เสียบปลั๊กไฟฟ้า ให้เครื่องทำน้ำเย็นทำงาน

3) หากมีเวลาขอให้ทำความเข้าใจกับวิทยากร ประจำรถลากและพนักงานขับรถลากในการปฏิบัติงาน ร่วมกันอย่างรอบคอบอีกครั้งหนึ่ง

2.2 เมื่อใกล้จะถึงเวลารถลากเที่ยวแรกออก ให้ สัญญาณพนักงานขับรถลากนำรถลากคันแรกเข้าสู่จุดจอดรถลาก ที่หน้าสถานีในบริเวณที่กำหนด โดยมีแผงกั้นเหล็กวางไว้ที่เส้น จอดรถลากด้านหน้ารถลาก และรอจนกว่าพนักงานขับรถเข้า เบรกมือ ดับเครื่องยนต์ ลงจากรถและนำไม้บังคับล้อรถวางกั้นล้อ รถแล้ว จึงจะไปปฏิบัติงานอื่นต่อไปได้ ทั้งนี้เพื่อแสดงให้ผู้เข้าชม เห็นว่าความปลอดภัยของผู้เข้าชมเป็นความสำคัญสูงสุดของ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

2.3 เมื่อใกล้ถึงเวลารถลากออก ให้นำผู้เข้าชมขึ้นรถ ดูแลผู้เข้าชมนั่งให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ในที่นั่งแถวหนึ่ง ๆ ในรถ ลาก ให้เด็กและคนชรานั่งตอนกลางของที่นั่ง ไม่อนุญาตให้ผู้ใด ยืนในรถเป็นอันตราย (หากวิทยากรประจำรถลากและพนักงานขับ รถจะช่วยดูแลผู้เข้าชมด้วยจะดีมาก) ทั้งนี้เพื่อแสดงความห่วงใยใน ความปลอดภัยของผู้เข้าชม

2.4 เมื่อถึงเวลารถออก ให้ตรวจสอบการนั่งของ ผู้ชมบนรถอีกครั้งหนึ่ง ตรวจสอบให้บุคคลที่ยืนอยู่ใกล้รถออก ห่างจากตัวรถ ให้สัญญาณพนักงานขับรถนำไม้บังคับล้อรถออก และให้สัญญาณพนักงานขับรถและวิทยากรประจำรถลากนั่ง ประจำที่ในรถ เมื่อพร้อมแล้วให้สัญญาณรถออกด้วยนกหวีด หรือ ไฟฉาย หรือทั้งสองอย่าง พร้อมเคลื่อนแผงกั้นเหล็กให้พ้นหน้ารถ เพื่อให้รถลากเคลื่อนออก

เมื่อรถลากคันที่จอดอยู่ออกไปพ้นสถานีรถลากแล้ว เคลื่อนแผงเหล็กประจำไว้ที่แนวจอดรถด้านหน้าที่เดิม ให้ สัญญาณด้วยนกหวีดหรือไฟฉายให้พนักงานขับรถลากคันที่จอด รออยู่เข้าประจำที่หน้าสถานีรถลาก รอจนพนักงานขับรถนำรถเข้า ประจำที่จอดรถ เข้าเบรกมือ ดับเครื่องยนต์ ลงจากรถ และทำไม้ บังคับล้อรถไปกั้นล้อแล้วจึงไปทำหน้าที่อื่นๆ ได้ หากไม่มีรถลาก จอดรออยู่ ให้ปฏิบัติตามข้อ 3.2.2

เมื่อรถลากออกจากหรือกลับถึงสถานี Predator prowl หรือ Savanna Safari ขอให้แจ้งศูนย์วิทยุทุกครั้ง

2.6 สำหรับสถานี Savanna Safari หากมีผู้เข้าชมนั่ง รอรถที่สถานี ให้วิทยุแจ้งเจ้าหน้าที่ประจำน้ำพุคนตรี เปิดน้ำพุ คนตรีให้ผู้เข้าชมชมทันที หากไม่มีผู้เข้าชมรอขึ้นรถ ให้วิทยุแจ้ง ปิดน้ำพุคนตรีทันที

2.7 เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ ก่อนออกจากสถานีรถลาก ให้ถอดปลั๊กเครื่องทำน้ำเย็น และคลุมเครื่องทำน้ำเย็นด้วยผ้าคลุม และให้รถลากคันสุดท้ายนำถังน้ำดื่มที่ไม่มีน้ำไปเก็บไว้ที่โรงซ่อม รถใหญ่

2.8 ก่อนเลิกงาน ให้รายงานปัญหาที่พบในการ ปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด

### 3.การปฏิบัติในกรณีฉุกเฉิน

เมื่อวิทยากรประจำรถลาก หรือพนักงานขับรถลาก แจ้งกรณีฉุกเฉินให้บันทึกรายละเอียดจุดที่ที่รถลากจอดเสีย (รถ ลากคันอื่น ๆ ที่ขับตามหลัง แชนพ่วงได้หรือไม่ และหากใช้รถ Pick up ไปลากจูง ให้ทราบว่ารถ Pick up ขับแซงผ่านรถลากที่ จอดเสียได้หรือไม่) เลขที่รถลากที่จอดเสีย หรือมีผู้ป่วยอยู่ ชื่อ วิทยากรประจำรถลากและพนักงานขับรถลาก พร้อม รหัสวิทยุ เรียกขาน เพื่อพร้อมที่จะให้รายละเอียดแก่หน่วยอื่น หรือบุคคลอื่น อย่างชัดเจน ต่อไป

3.1 แจ้งศูนย์วิทยุทุกครั้งให้เตรียมรถเข็น หรือยา สามัญ หรือเตียงพยาบาล หรือรถ ATV หรือรถตู้ เพื่อใช้ในกรณี ฉุกเฉิน หรือนำยาสามัญ (หากมี)ตามที่มีผู้ป่วยต้องการไปยังผู้ป่วยที่ อยู่ในรถลากระหว่างชมสัตว์โดยรถ ATV

3.2 แจ้งพนักงานขับรถลาก หรือวิทยากรประจำรถลากที่อยู่ในโซนที่มีปัญหา พร้อมทั้งจะหลีกเลี่ยงให้รถลากคันอื่น ๆ รถจักรยานยนต์ หรือรถลากจูง ขับแซงผ่านขึ้นไป เพื่อแก้สถานการณ์ฉุกเฉิน

3.3 แจ้งวิทยากรประจำรถลากหรือพนักงานขับรถลากในรถลากที่จอดเสีย และในรถลากที่จะไปรับ ทอย ขนถ่ายผู้เข้าชมไปยังรถลากอื่นๆ ที่ บริการอยู่ในโซนจนหมด หรือการนำรถลากสำรองไปขนถ่าย กรณี ไม่สามารถขนถ่ายผู้เข้าชมไปยังรถลากอื่นได้

3.4 ประสานงานช่างต้น ด้วยสติสัมปชัญญะที่ดี และวาจาสุภาพ ห้ามใช้อารมณ์เป็นอันขาด

**หมายเหตุ :** ขอให้ดูรายละเอียดประกอบในตารางที่ 1: การแก้ไขปัญหาฉุกเฉิน กรณีมีผู้ป่วยในรถลากหรือรถลากจอดเสียในโซน Predator Prowl และ Savanna Safari

#### 4. ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่

4.1 ห้ามสูบบุหรี่ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ บริเวณสถานีรถลาก หากจะสูบบุหรี่ ให้ไปสูบบุหรี่ห่างจากสถานีรถลากไม่น้อยกว่า 30 เมตร พร้อมเชี่ยและทิ้งก้นบุหรี่ในที่เชี่ยบุหรี่ที่เตรียมไปเอง

4.2 ห้ามดื่มสุรา หรือของมึนเมา หรือใช้สารเสพติดเป็นอันขาด

4.3 ห้ามใช้วาจา และแสดงอาการไม่สุภาพต่อผู้เข้าชมหรือบุคคลอื่นเป็นอันขาด

#### 5. การแต่งกาย

5.1 ให้แต่งกายตามเครื่องแบบที่กำหนด หรือตามที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีกำหนดเป็นพิเศษ อื่นๆ

5.2 แต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย และระมัดระวังในเรื่องกลิ่น เป็นอย่างดี

**6 การลงโทษ**

6.1 หากไม่ปฏิบัติตามข้อ 3.1 ~ 3.5 ขอให้ผู้บังคับบัญชา  
กล่าวตักเตือน และลงบันทึก

6.2 หากยังไม่ปฏิบัติตาม 2 ครั้ง ให้พิจารณาโทษอื่นๆ

6.3 หากทำให้สิ่งของที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจัดให้สูญ  
หาย หรือเสียหาย ต้องชดใช้ตามกรณี

.....