



คู่มือการปฏิบัติงาน  
ตำแหน่ง... เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ  
และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯพิเศษ

ฝ่ายบริการ

## สารบัญ

	หน้า
การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน	1
การปฏิบัติงาน	2
การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน	3
ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่	4
เครื่องแต่งกาย	4
บทลงโทษ	5

## คู่มือปฏิบัติการสำหรับปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ และตรวจบัตรเข้าชม

### การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน

1. ลงเวลาทำงานที่สำนักปฏิบัติการ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี และเข้าประชุมเพื่อรับการดำเนินงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ระหว่างเวลาที่กำหนด
2. เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน รวมทั้งบัตรประจำตน
3. เตรียมความพร้อมของร่างกายและจิตใจที่จะบริการผู้เข้าชมด้วยกริยา วาจาที่สุภาพเรียบร้อยและยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อความพึงพอใจ และความปลอดภัยสูงสุดของผู้เข้าชม
4. เตรียมความพร้อมของอาคารสถานีบริเวณที่ตนประจำจุดให้บริการ

### การปฏิบัติงาน

1. ไปประจำจุดให้บริการต่างๆ ก่อนรถลากคันแรกออกจากสถานีไม่น้อยกว่า 40 นาที
2. คอยดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าชมขึ้นรถลากและจัดระเบียบกลุ่มทัวร์ให้ก่อนที่จะเข้าไปนั่งรถแต่ละสถานี เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้เข้าชมและเจ้าหน้าที่ประจำสถานีด้วย
3. คอยประสานงานทุกเรื่องกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดการดำเนินกิจกรรมของลูกค้า
4. ตรวจสอบบัตรเข้าชมของลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการพร้อมแจ้งข้อมูลที่เป็นต่างๆ ให้แก่ผู้เข้าชมทราบ
5. กล่าวต้อนรับ/สวัสดีผู้เข้าชมทั้งก่อนและหลังกิจกรรม โดยการไหว้อย่างสวยงามและใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ผู้เข้าชมเกิดความพึงพอใจสูงสุด
6. บันทึกการปฏิบัติงานประจำวันตามแบบฟอร์มที่กำหนด ในสมุดที่เก็บไว้ ณ ฝ่ายบริการ ก่อนเลิกงานทุกวัน

### การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน

1. ในกรณีฉุกเฉินต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่ต้อนรับและตรวจบัตรประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน แล้วแจ้งแก่ศูนย์วิทยุฉุกเฉิน (เพื่อศูนย์วิทยุฉุกเฉินจะช่วยเป็นแม่ข่ายประสานต่อไป) และ Supervisor ประจำวันนั้นๆ ดังต่อไปนี้

#### 1) แจ้งรหัสกรณีฉุกเฉิน

- |                 |      |       |
|-----------------|------|-------|
| - มีผู้ป่วยเบา  | รหัส | 551   |
| - มีผู้ป่วยหนัก | รหัส | 552   |
| - สัตว์หลุด     | รหัส | ..... |

- 2) จดชื่อพร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อกลับได้ของลูกค้า
- 3) จดรายละเอียดของปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น
- 4) ขอให้ทบทวนข้อมูลอีกครั้งก่อนทำการกระจาย

ข่าวสาร

5) ส่งเจ้าหน้าที่ไปยังจุดเกิดเหตุเพื่อตรวจสอบให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

### ข้อห้ามระหว่างปฏิบัติหน้าที่

1. ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือหรือวิทยุในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ยกเว้นกรณีฉุกเฉินเท่านั้น
2. ห้ามสูบบุหรี่ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่และบนรถลาก เมื่อจะสูบบุหรี่ขอให้อยู่นอก รถลากและห่างจากตัวรถลากไม่น้อยกว่า 30 เมตร พร้อมเชียบุหรี่และทิ้งก้นบุหรี่ในที่เชียบุหรี่ของตนเอง ที่จัดหา มา
3. ห้ามดื่มสุรา หรือของมีแอลกอฮอล์หรือใช้ยาเสพติดเป็นอันตราย
4. ห้ามใช้วาจาและแสดงอาการไม่สุภาพต่อผู้เข้าชมหรือบุคคลอื่นเป็นอันตราย
5. ห้ามให้ข้อมูลลูกค้าหากเป็นการให้แล้วส่งผลให้ภาพลักษณ์องค์กรเสียหาย

### เครื่องแต่งกาย

1. แต่งกายด้วยเครื่องแบบตามระเบียบของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี หรือแบบอื่น ๆ ที่กำหนดเป็นพิเศษโดยเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
2. แต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยและระมัดระวังในเรื่องกลิ่นเป็นอย่างดี

**บทลงโทษ**

หากไม่ปฏิบัติตามข้อ 2.1~2.5 ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดังนี้

- 1) ให้ตักเตือนด้วยวาจาและลงบันทึกทุกครั้ง
- 2) เมื่อตักเตือนแล้ว 2 ครั้ง ยังละเมิดอีกให้พิจารณาลงโทษอื่น ๆ
- 3) ให้ชดใช้ค่าเสียหาย หากทำให้ทรัพย์สินชำรุดหรือเสียหาย

.....

