



No. QP-SV-03

มีผลบังคับใช้เมื่อ

: 15/08/2559

ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง

:

หน้าที่ : 1

จาก 4

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ขับรถบริการ

1.วัตถุประสงค์

1. กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ
2. ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด
3. เพิ่มมาตรฐานในด้านความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า

2.ขอบเขต

งานอำนวยความสะดวกพนักงานท่องเที่ยว ฝ่ายบริการ สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

3.ผู้ปฏิบัติ

เจ้าหน้าที่ขับรถบริการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่ขับรถบริการ

4.เอกสารที่เกี่ยวข้อง

เอกสาร รหัส WI-SV-003 (คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขับรถบริการ)

เอกสาร รหัส WI-SV-004 (คู่มือการใช้เครื่อง AED)

เอกสาร รหัส WI-SV-005 (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีมีผู้บาดเจ็บพร้อมการส่งตัวผู้ป่วย)

เอกสาร รหัส WI-SV-006 (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินพร้อมแผนมาตรการควบคุมสัตว์หลุด)

เอกสาร รหัส WI-SV-007 (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีรถเสีย)

เอกสาร รหัส FM-SV-009 (แบบฟอร์มใบแจ้งซ่อม)

เอกสาร รหัส FM-SV-007 (แบบฟอร์มใบส่งตัวผู้ป่วย)

เอกสาร รหัส FM-SV-001 (แบบฟอร์มแผนงานประจำวัน)

เอกสาร รหัส FM-SV-004 (แบบฟอร์มตรวจความพร้อมใช้งานรถลากชมสัตว์)

เอกสาร รหัส FM-SV-005 (แบบฟอร์มบันทึกการใช้รถลากบริการประจำเดือน)

5.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 เตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน

ประชุมก่อนปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อรับทราบคณะ และพบปะระหว่าง หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อได้รับทราบปัญหาในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และนำไปสู่การแก้ไขโดยตรง



No. QP-SV-03

มีผลบังคับใช้เมื่อ : 15/08/2559 ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง : หน้าที่ : 1 จาก 4

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ขับรถบริการ

5.2 เตรียมความพร้อมอุปกรณ์ และจุดบริการ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5.2.1 เตรียมและเช็คความพร้อมของรถลากพ่วงที่ต้องใช้ปฏิบัติงาน (แบบฟอร์มตรวจความพร้อมใช้งานรถลากพ่วง)

5.2.2 ประสานเจ้าหน้าที่บรรยายบนรถลากพ่วง และเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถพ่วงเพื่อเตรียมความพร้อมของรถและอุปกรณ์บนรถให้พร้อมปฏิบัติงานก่อนถึงเวลารอบให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขับรถบริการ)

5.3 ขั้นตอนให้บริการ

5.3.1 ช่วยงานในสถานีขึ้นรถ และจัดนักท่องเที่ยวนั่งขึ้นรถตามรอบบริการ

5.3.2 ปฏิบัติงานร่วมกับวิทยากรในการให้บริการรถพ่วงตามรอบบริการ

5.3.3 ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เพื่อรองรับรถเสริมในให้บริการของสถานีที่ 2

5.3.4 ควบคุมความเร็วและเลือกจุดจอดให้เหมาะสมกับการชมสัตว์ของพ่วงหน้า-พ่วงหลัง

5.4 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีรถเสีย)

5.4.1 เจ้าหน้าที่ขับรถพ่วง ประสาน เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีรถเสีย และพยายามจอดรถไว้ริมข้างทางที่สุด

5.4.2 ศูนย์กฤษฎกร ประสานช่างยนต์ เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

5.4.3 ร่วมกับวิทยากรประจำรถ ช่วยดูแลนักท่องเที่ยวบนรถไม่ให้ตกใจ หรือลงจากรถ

5.4.4 ประสานกับเจ้าหน้าที่ประจำสถานี หรือ ศูนย์กฤษฎกร เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่เลี้ยงสัตว์ที่อยู่ประจำใกล้จุดเกิดเหตุเข้ามาช่วยดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวจากสัตว์ในโซนแสดง ในระหว่างช่างยนต์ดำเนินการซ่อมแซมรถอยู่

5.4.5 เมื่อช่างยนต์ทำการซ่อมรถพ่วงเรียบร้อย ต้องทำการถ่ายโอนนักท่องเที่ยวไปยังรถพ่วงที่พร้อมใช้งานได้อย่างปลอดภัย โดยทำงานร่วมกับวิทยากรประจำรถในการแนะนำนักท่องเที่ยว

5.4.6 ศูนย์กฤษฎกร แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เมื่อช่างยนต์ทำการแก้ไขเรียบร้อย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

5.5 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีนักท่องเที่ยวบาดเจ็บ)

5.5.1 เจ้าหน้าที่ขับรถพ่วง ประสาน เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีมีนักท่องเที่ยวบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วย และจำเป็นต้องย้ายผู้ป่วยออกนอกพื้นที่เพื่อทำการรักษาโดยด่วน



No. QP-SV-03

มีผลบังคับใช้เมื่อ

: 15/08/2559

ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง

:

หน้าที : 1

จาก 4

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ขับรถบริการ

5.5.2 ศูนย์กัญชुर ประสาน พยาบาล และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีผู้บาดเจ็บพร้อมการส่งตัวผู้ป่วย)

5.5.3 ร่วมกับวิทยากรประจำรถ ช่วยดูแลนักท่องเที่ยวที่บาดเจ็บในเบื้องต้น ระหว่างรอหน่วยพยาบาลเข้ามาในพื้นที่

5.5.4 ในระหว่างพยาบาลเข้าช่วยเหลือผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ขับรถลากพ่วงร่วมกับวิทยากรประจำรถ ต้องช่วยดูแลนักท่องเที่ยวบนรถไม่ให้ตกใจ หรือลงจากรถ

5.5.5 เจ้าหน้าที่ขับรถลากพ่วงรถฉุกเฉิน แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี หรือ ศูนย์กัญชुर เมื่อทำการย้ายผู้ป่วยออกจากพื้นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

5.6 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีสัตว์หลุด)

5.6.1 เจ้าหน้าที่ขับรถลากพ่วงรถ ประสาน เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีสัตว์หลุด โดยเฉพาะสัตว์ที่อันตรายและสามารถทำร้ายนักท่องเที่ยวได้ จำเป็นต้องทำการจัดการอย่างเร่งด่วน

5.6.2 ศูนย์กัญชुर ประสาน เจ้าหน้าที่สัตวแพทย์ เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินพร้อมแผนมาตรการควบคุมสัตว์หลุด)

5.6.3 ร่วมกับวิทยากรประจำรถ ช่วยดูแลนักท่องเที่ยวบนรถไม่ให้ตกใจ หรือลงจากรถ

5.6.4 ประสานกับเจ้าหน้าที่ประจำสถานี หรือ ศูนย์กัญชुर เพื่อให้แจ้งเหตุให้เจ้าหน้าที่ตามจุดบริการต่างๆ เพื่อนำนักท่องเที่ยว ในกรณีที่ไม่สามารถทำการให้บริการรถตามรอบบริการปกติได้

5.6.5 เมื่อช่างยนต์ทำการซ่อมรถลากพ่วงเรียบร้อยแล้ว ต้องทำการถ่ายโอนนักท่องเที่ยวไปยังรถลากพ่วงที่พร้อมใช้งานได้อย่างปลอดภัย โดยทำงานร่วมกับวิทยากรประจำรถในการแนะนำนักท่องเที่ยว

5.6.6 ศูนย์กัญชुर แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เมื่อช่างยนต์ทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

5.7 เตรียมความพร้อมหลังปฏิบัติงาน

5.7.1 หลังจากให้บริการรถรอบสุดท้าย นำรถลากพ่วงไปเก็บที่โรงจอดรถให้เรียบร้อย

5.7.2 เก็บและเช็คความพร้อมของอุปกรณ์หลังปฏิบัติงาน (แบบฟอร์มตรวจความพร้อมใช้งานรถลากพ่วง)



No. QP-SV-03

มีผลบังคับใช้เมื่อ

: 15/08/2559

ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง

:

หน้าที่ : 1

จาก 4

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ขับรถบริการ

Flow chart กระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขับรถบริการ

ผู้รับผิดชอบ

- ศรุกรงานอำนวยการ
- งานรับจองและการขาย
- งานช่าง
- งาน รปภ.
- เจ้าหน้าที่ขับรถบริการ
- เจ้าหน้าที่ประจำสถานี
- วิทยากร
- งาน รปภ.
- เจ้าหน้าที่ประจำสถานี
- งานช่าง
- วิทยากร
- งานจัดการสัตว์
- งานพยาบาล
- งาน รปภ.
- เจ้าหน้าที่ประจำสถานี
- เจ้าหน้าที่ขับรถบริการ
- งานช่าง
- วิทยากร
- เจ้าหน้าที่ขับรถบริการ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- คู่มือเจ้าหน้าที่ขับรถบริการ
- แผนงานประจำวัน
- ฟอร์มตรวจความพร้อมใช้งานรถ
- ลากขมสัตว์
- ฟอร์มบันทึกการใช้รถลากบริการ
- ประจำเดือน
- ฟอร์มแจ้งซ่อม
- แผนงานประจำวัน
- ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีมีผู้บาดเจ็บพร้อมการส่งตัวผู้ป่วย
- ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีรถเสีย
- ขั้นตอนการปฏิบัติการพร้อม
- แผนมาตรการควบคุมสัตว์หลุด
- คู่มือการใช้เครื่อง AED
- ฟอร์มตรวจความพร้อมใช้งานรถ

