



No. QP-SV-02

มีผลบังคับใช้เมื่อ : 15/08/2559      ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง :      หน้าที่ : 1      จาก 5

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก

## 1. วัตถุประสงค์

1. กระบวนการให้บริการนั่งรถชมสัตว์อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

## 2. ขอบเขต

งานอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว ฝ่ายบริการ สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

## 3. ผู้รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถชมสัตว์

## 4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- เอกสาร รหัส WI-AM-002 (คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก)
- เอกสาร รหัส WI-AM-004 (คู่มือการใช้เครื่อง AED)
- เอกสาร รหัส WI-AM-005 (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีมีผู้บาดเจ็บพร้อมการส่งตัวผู้ป่วย)
- เอกสาร รหัส WI-AM-006 (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินพร้อมแผนมาตรการควบคุมสัตว์หลุด)
- เอกสาร รหัส WI-AM-007 (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีรถเสีย)
- เอกสาร รหัส CS-AM-009 (แบบฟอร์มใบแจ้งซ่อม)
- เอกสาร รหัส CS-AM-007 (แบบฟอร์มใบส่งตัวผู้ป่วย)
- เอกสาร รหัส CS-AM-007-1 (รายละเอียดผู้ป่วย (แนบใบส่งตัวผู้ป่วย))
- เอกสาร รหัส CS-AM-001 (แบบฟอร์มแผนงานประจำวัน)
- เอกสาร รหัส CS-AM-002 (แบบฟอร์มบันทึกประจำวันเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ตรวจสอบบัตรเข้าชม และอำนวยความสะดวกพิเศษ)
- เอกสาร รหัส CS-AM-003 (แบบฟอร์มรายงานประจำวันเจ้าหน้าที่ประจำสถานี)
- เอกสาร รหัส CS-AM-004 (แบบฟอร์มตรวจความพร้อมใช้งานรถลากชมสัตว์)
- เอกสาร รหัส CS-AM-006-2 (แบบฟอร์มเตรียมความพร้อมจุดบริการสถานีขึ้นรถชมสัตว์ Savanna และสถานีช้าง)
- เอกสาร รหัส CS-AM-006-7 (แบบฟอร์มเตรียมความพร้อมจุดบริการสถานีขึ้นรถชมสัตว์ Predator และห้องวาริภูญชร)



No. QP-SV-02

มีผลบังคับใช้เมื่อ

: 15/08/2559

ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง

:

หน้าที่ : 2

จาก 5

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก

## 5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 5.1 เตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน

ประชุมก่อนปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อรับทราบคณะ และพบปะระหว่าง หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อได้รับทราบปัญหาในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และนำไปสู่การแก้ไขโดยตรง

### 5.2 เตรียมความพร้อมอุปกรณ์ และจุดบริการ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5.2.1 เตรียมและเช็คความพร้อมของอุปกรณ์ที่ต้องใช้ปฏิบัติงาน (แบบฟอร์มตรวจความพร้อมใช้งานรถลากชมสัตว์)

5.2.2 เตรียมความพร้อมจุดให้บริการที่ใช้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานีขึ้นรถชมสัตว์ Predator Prowl ,สถานีขึ้นรถชมสัตว์ Savanna Safari รวมถึงสถานีขึ้นช้าง (แบบฟอร์มบันทึกประจำวันเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ตรวจสอบบัตรเข้าชม และอำนวยความสะดวก)

5.2.3 ประสานเจ้าหน้าที่ตรวจบัตร เจ้าหน้าที่ขับรถลาก และวิทยากร ประจำสถานี เพื่อเตรียมความพร้อมของรถและอุปกรณ์บนรถให้พร้อมปฏิบัติงานก่อนถึงเวลารอบให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (แบบฟอร์มแผนงานประจำวัน) รวมถึงแจ้งประสานไปทาง เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการสัตว์ เพื่อเตรียมความพร้อมในโซนแสดงด้วย (คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประจำสถานี)

### 5.3 ขั้นตอนให้บริการ

5.3.1 สอบถามยอดจำนวนนักท่องเที่ยว จากเจ้าหน้าที่ตรวจบัตรด้านหน้าตู้จำหน่ายบัตรเข้าชม เพื่อทำการเตรียมรถไว้ให้เพียงพอที่จะให้บริการในแต่ละรอบพร้อมจดบันทึก (แบบฟอร์มรายงานประจำวันเจ้าหน้าที่ประจำสถานี)

5.3.2 ประสานกับเจ้าหน้าที่ประจำสถานีขึ้นรถฝั่งตรงข้าม เพื่อส่ง-คืน รถเพื่อใช้ในการรองรับนักท่องเที่ยวในแต่ละรอบบริการให้สัมพันธ์กัน

5.3.3 ประสานกับทาง เจ้าหน้าที่ทุกจุดบริการ ในการตรวจสอบการให้บริการนั่งรถชมสัตว์ในแต่ละรอบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกจุดบริการ สามารถแนะนำนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและตรงกัน

5.3.4 คำนวณ ควบคุม ดูแล การรอบในการให้บริการให้เหมาะสมระหว่าง ปริมาณรถที่มี, รอบเวลาในการบริการรถชมสัตว์ , ปริมาณนักท่องเที่ยว และกิจกรรมอื่นๆ ด้วย

### 5.4 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีรถเสีย)

5.4.1 เจ้าหน้าที่ขับรถลากชมสัตว์ ประสาน เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีรถเสีย



No. QP-SV-02

มีผลบังคับใช้เมื่อ : 15/08/2559 ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง : หน้าที่ : 3 จาก 5

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก

5.4.2 ศูนย์กฤษฎรประสานช่างยนต์เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีรถเสีย)

5.4.3 เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ประสานกับทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่นๆ เพื่อแจ้งรายละเอียดเหตุฉุกเฉิน กรณีที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา หรือไม่สามารถที่จะให้บริการรถชมสัตว์ตามรอบเวลาปกติได้ เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่น แนะนำนักท่องเที่ยวได้ถูกต้อง

5.4.4 ศูนย์กฤษฎร แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เมื่อช่างยนต์ทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

### 5.5 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีนักท่องเที่ยวบาดเจ็บ)

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

5.5.2 ศูนย์กฤษฎร ประสาน พยาบาล และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีมีผู้บาดเจ็บพร้อมการส่งตัวผู้ป่วย)

5.5.3 เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ประสานกับทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่นๆ เพื่อแจ้งรายละเอียดเหตุฉุกเฉิน กรณีที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา หรือไม่สามารถที่จะให้บริการรถชมสัตว์ตามรอบเวลาปกติได้ เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่น แนะนำนักท่องเที่ยวได้ถูกต้อง

5.5.4 ศูนย์กฤษฎร แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เมื่อทำการย้ายผู้ป่วยออกจากพื้นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

### 5.6 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีสัตว์หลุด)

5.6.1 เจ้าหน้าที่ขับรถลากชมสัตว์ ประสาน เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีมีสัตว์หลุด โดยเฉพาะสัตว์ที่อันตรายและสามารถทำร้ายนักท่องเที่ยวได้ จำเป็นต้องทำการจัดการอย่างเร่งด่วน

5.6.2 ศูนย์กฤษฎรประสานเจ้าหน้าที่เลี้ยงสัตว์ เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขทันที (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินพร้อมแผนมาตรการควบคุมสัตว์หลุด)



No. QP-SV-02

มีผลบังคับใช้เมื่อ

: 15/08/2559

ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง

:

หน้าที่ : 4

จาก 5

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก

5.6.3 เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ประสานกับทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่นๆ เพื่อแจ้งรายละเอียดเหตุฉุกเฉิน กรณีที่จำเป็นต้องใช้เวลานานในการแก้ไขปัญหา หรือไม่สามารถที่จะให้บริการรถชมสัตว์ตามรอบเวลาปกติได้ เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่น แนะนำนักท่องเที่ยวได้ถูกต้อง

5.6.4 ศูนย์กู่ยูธร แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เมื่อทำการย้ายผู้ป่วยออกจากพื้นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

### 5.7 เตรียมความพร้อมหลังปฏิบัติงาน

5.7.1 แจ้งศูนย์กู่ยูธร ในการบริการรถชมสัตว์คันสุดท้าย เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่จัดการสัตว์รับทราบและเตรียมการในการเก็บสัตว์เข้าที่พักต่อไป

5.7.2 เก็บและเช็คความพร้อมของอุปกรณ์และจุดให้บริการหลังปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานีขึ้นรถชมสัตว์ Predator Prowl , สถานีขึ้นรถชมสัตว์ Savanna Safari รวมถึงสถานีขึ้นช้าง (แบบฟอร์มบันทึกประจำวันเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และอำนวยความสะดวก)



No. QP-SV-02

มีผลบังคับใช้เมื่อ

: 15/08/2559

ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง

:

หน้าที่ : 5

จาก 5

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลาก

Flow chart กระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถลากชมสัตว์

ผู้รับผิดชอบ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- รุกรการงานอำนาจฯ

- คู่มือเจ้าหน้าที่ประจำสถานี

- แผนงานประจำวัน

- งานช่าง

- งาน รปภ.

- งานอำนวยความสะดวกฯ

- จนท. ขับรถลากชมสัตว์

- งาน รปภ.

- งานอำนวยความสะดวกฯ

- งานช่าง

- จนท. ประจำสถานี

- จนท. เลี้ยงสัตว์

- งานช่าง

- งานพยาบาล

- งาน รปภ.

- งานจัดการสัตว์

- งานอำนวยความสะดวกฯ

- จนท. ขับรถลากชมสัตว์

- จนท. ประจำสถานี

- FORM เช็ควิธีความพร้อมจุดบริการ

- FORM เช็ควิธีความพร้อมใช้งานรถลาก

- ใบแจ้งซ่อม

- แผนงานประจำวัน

- FORM รายงานประจำวันฯ

กรณีฉุกเฉิน  
มินทท. บาดเจ็บ

- ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉิน

กรณีมีผู้บาดเจ็บพร้อมการส่งตัวผู้ป่วย

- ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีรถเสีย

- ขั้นตอนการปฏิบัติการพร้อม

แผนมาตรการควบคุมสัตว์หลุด

- คู่มือการใช้เครื่อง AED

- บันทึกประจำวัน จนท. อำนาจฯ

