



No. QP-SV-01

มีผลบังคับใช้เมื่อ : 15/08/2559 ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง : หน้าที่ : 1 จาก 6

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ตรวจสอบเข้าชม และอำนวยความสะดวกฯพิเศษ

1.วัตถุประสงค์

1. ส่งเสริมกระบวนการอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ
2. ลดค่าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.ขอบเขต

งานอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว ฝ่ายบริการ สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

3.ผู้รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านกิจกรรมพิเศษ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว และตรวจสอบเข้าชม

4.เอกสารที่เกี่ยวข้อง

เอกสาร รหัส WI-AM-002 (คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ตรวจสอบเข้าชม และอำนวยความสะดวกฯพิเศษ)

เอกสาร รหัส CS-AM-001 (แบบฟอร์มแผนงานประจำวัน)

เอกสาร รหัส CS-AM-002 (แบบฟอร์มบันทึกประจำวันเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ตรวจสอบเข้าชม และอำนวยความสะดวกฯพิเศษ)

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 WI-AM-008 (สคริปประกาศเสียงตามสายในอาคาร)

เอกสาร รหัส WI-AM-010 (ขั้นตอนการตรวจเช็คบัตรเข้าชมพร้อมคู่มือการใช้ประตูแสกน)

เอกสาร รหัส WI-AM-011 (ขั้นตอนการจัดการนักท่องเที่ยวในแต่ละเวลา/เทศกาล)

เอกสาร รหัส CS-AM-005 (แบบฟอร์มใบแจ้งซ่อม)

เอกสาร รหัส CS-AM-006-1 (แบบฟอร์มเตรียมพร้อมจุดบริการลานบน ลานล่าง)

เอกสาร รหัส CS-AM-006-3 (แบบฟอร์มเตรียมพร้อมจุดบริการ Tiger show)

เอกสาร รหัส CS-AM-006-4 (แบบฟอร์มเตรียมพร้อมจุดบริการ จุดตรวจบัตรด้านหน้า)

เอกสาร รหัส CS-AM-006-6 (แบบฟอร์มเตรียมพร้อมจุดบริการ ห้องน้ำหน้าสถานีขึ้นรถ)

เอกสาร รหัส CS-AM-007 (แบบฟอร์มใบส่งตัวผู้ป่วย)

เอกสาร รหัส CS-AM-007-1 รายละเอียดผู้ป่วย (แนบใบส่งตัวผู้ป่วย)

เอกสาร รหัส CS-AM-008 (แบบฟอร์มตรวจเช็คความพร้อมประจำวันของ Out Source กิจกรรมการแสดงโชว์ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี)



No. QP-SV-01

มีผลบังคับใช้เมื่อ : 15/08/2559 ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง : หน้าที่ : 2 จาก 6

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ตรวจสอบเข้าชม และอำนวยความสะดวกฯ พิเศษ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 เตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน

ประชุมก่อนปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อรับทราบคณะ และพบปะระหว่าง หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อได้รับทราบปัญหาในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาและนำไปสู่การแก้ไขโดยตรง

5.2 เตรียมความพร้อมอุปกรณ์ และจุดบริการ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5.2.1 เตรียมและเช็คความพร้อมของอุปกรณ์ที่ต้องใช้ปฏิบัติงาน (แบบฟอร์มบันทึกประจำวันเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ตรวจสอบเข้าชม และอำนวยความสะดวกฯ พิเศษ)

5.2.2 เตรียมความพร้อมจุดให้บริการที่ใช้ปฏิบัติงาน (ลานบน ลานล่าง, Tiger show, จุดตรวจบัตรด้านหน้า, ห้องน้ำหน้าสถานีขึ้นรถ)

5.2.3 ประจําจุดพร้อมปฏิบัติงานก่อนถึงเวลารอบให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ตรวจสอบเข้าชม และอำนวยความสะดวกฯ พิเศษ)

5.3 ขั้นตอนให้บริการ (ปฏิบัติหน้าที่ตรวจบัตรเข้าชม)

5.3.1 ตรวจบัตรนักท่องเที่ยวบริเวณจุดตรวจบัตรด้านหน้าตู้จำหน่ายบัตร โดยดู

- ประเภทบัตร (ผู้ใหญ่ /เด็ก /คนไทย/ ต่างชาติ /walk in /tour)

- นับจำนวนของนักท่องเที่ยวในแต่ละรอบ และแจ้งไปทางเจ้าหน้าที่สถานีขึ้นรถให้ทราบ

- นทท. ถือบัตรคนละบัตร และแนะนำ/ช่วยดูแล นทท.เข้าประตูแสกน(ขั้นตอนการตรวจเช็คบัตรเข้าชมพร้อมคู่มือการใช้ประตูแสกน)

- แนะนำข้อมูลกิจกรรมให้ นทท. ในกรณี ที่เป็นนทท. ที่มาเป็นหมู่คณะ หรือ กลุ่มทัวร์ (ทั้งที่จองมาหรือไม่ได้จองมาก็ตาม) และมีจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม ตั้งแต่ 30 คนขึ้นไป ต้องให้คำแนะนำกับ ลีดเดอร์ของคณะให้เข้าใจกิจกรรม และประสานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ที่ทำหน้าที่ต้อนรับ ทำการรวมกลุ่มและคอยประสานงานกับเจ้าหน้าที่แต่ละจุด ในการอำนวยความสะดวกฯ ให้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยว

5.3.2 ตรวจบัตรนักท่องเที่ยวบริเวณจุดตรวจบัตร ในที่ฟรีเดอเตอร์ โซน โดยดู

- นทท. ถือบัตรคนละบัตร และทำสัญลักษณ์บนบัตร

- นับจำนวนของนักท่องเที่ยวในแต่ละรอบ และแจ้งไปทางเจ้าหน้าที่สถานีขึ้นรถให้ทราบ

- แนะนำข้อมูลกิจกรรมให้ นทท.เบื้องต้น

5.3.3 ตรวจบัตรนักท่องเที่ยวบริเวณจุดตรวจบัตรในสถานีชานันท์ โดยดู

- ประเภทบัตร (ผู้ใหญ่ /เด็ก /คนไทย/ ต่างชาติ /walk in /tour)

- นทท. ถือบัตรคนละบัตรทำสัญลักษณ์บนบัตร และแนะนำ/ช่วยดูแลนทท.เข้าประตูแสกน(ขั้นตอนการตรวจเช็คบัตรเข้าชมพร้อมคู่มือการใช้ประตูแสกน)

- แนะนำข้อมูลกิจกรรมให้ นทท.



No. QP-SV-01

มีผลบังคับใช้เมื่อ : 15/08/2559 ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง : หน้าที่ : 3 จาก 6

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ตรวจสอบเข้าชม และอำนวยความสะดวกฯ พิเศษ

5.3.4 ตรวจสอบนักท่องเที่ยวบริเวณจุดตรวจบัตรในสถานีฟรีเคอเตอร์ โดยดู

- ประเภทบัตร (ผู้ใหญ่ / เด็ก / คนไทย/ ต่างชาติ / walk in / tour)

- นทท. ถือบัตรคนละบัตรทำสัญลักษณ์บนบัตร และแนะนำ/ช่วยดูแลนทท.เข้าประตูแสกน(ขั้นตอนการตรวจเช็คบัตรเข้าชมพร้อมคู่มือการใช้ประตูแสกน)

- แนะนำข้อมูลกิจกรรมให้ นทท.

5.4 ขั้นตอนให้บริการ (ปฏิบัติหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว)

โดยใช้ระบบ “ส่งต่อ” จะมีเจ้าหน้าที่ประจำในแต่ละจุดกิจกรรม (ขั้นตอนการจัดการนักท่องเที่ยวในแต่ละเวลา/เทศกาล) ดังนี้

5.4.1 บริเวณหน้าจุดจำหน่ายบัตร ทำหน้าที่

- แนะนำขั้นตอนในการซื้อบัตรทุกประเภท ทั้ง walk in และ tour , ราคาบัตร, กิจกรรมต่างๆ, ตารางเวลาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับนักท่องเที่ยว

- แนะนำเงื่อนไขการใช้ประโยชน์จากบัตรเข้าชม หลังซื้อบัตรเรียบร้อยแล้ว เช่น ต้องใช้แทนบัตร cash card , ถือบัตรคนละบัตร (ถือให้ตรงกับประเภทบัตรด้วย) และใช้บัตรเข้าชมในทุกๆกิจกรรม , ห้ามทำบัตรหายและซื้อแล้ว

5.4.2 บริเวณทางแยกในอาคารลานนาและบริเวณด้านแสดงค่านอก ทำหน้าที่

- แนะนำและตอบคำถามขั้นตอนในการซื้อบัตรทุกประเภท ทั้ง walk in และ tour , ราคาบัตร, กิจกรรมต่างๆ, ตารางเวลาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับนักท่องเที่ยว

- แนะนำและตอบคำถามเงื่อนไขการใช้ประโยชน์จากบัตรเข้าชม หลังซื้อบัตรเรียบร้อยแล้ว เช่น ต้องใช้แทนบัตร cash card , ถือบัตรคนละบัตร (ถือให้ตรงกับประเภทบัตรด้วย) และใช้บัตรเข้าชมในทุกๆกิจกรรม , ห้ามทำบัตรหายและซื้อแล้วไม่รับคืน

- รวมกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเป็นหมู่คณะ หรือดูแล VIP พร้อมแนะนำกิจกรรมต่างๆ และตารางเวลาที่เหมาะสมพร้อมคอยประสานงานกับเจ้าหน้าที่แต่ละจุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มคณะ

- ประสานกับจนท.ทุกจุด รวมถึงควบคุม/กำกับ/ดูแลในการแสดงโชว์และการแสดงน้ำพุดนตรี ให้สัมพันธ์กับการให้บริการในส่วนกิจกรรมอื่นๆด้วย

- ควบคุม/กำกับ/ดูแล ในการแนะนำข้อมูลต่างๆที่สำคัญ ให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งหมดควรทราบ โดยการประกาศผ่านระบบเสียงตามสาย (สคริปประกาศเสียงตามสาย.ในอาคาร)

5.4.3 บริเวณหน้าสถานีขึ้นรถชานันท์ ทำหน้าที่

- แนะนำและตอบคำถามขั้นตอนในการซื้อบัตรทุกประเภท ทั้ง walk in และ tour , ราคาบัตร, กิจกรรมต่างๆ, ตารางเวลาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับนักท่องเที่ยว



No. QP-SV-01

มีผลบังคับใช้เมื่อ : 15/08/2559 ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง : หน้าที่ : 4 จาก 6

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ตรวจสอบเข้าชม และอำนวยความสะดวกฯพิเศษ

- แนะนำและตอบคำถามเงื่อนไขการใช้ประโยชน์จากบัตรเข้าชม หลังซื้อบัตร เรียบร้อยแล้ว เช่น ต้องใช้แทนบัตร cash card , ถีบบัตรคนละบัตร (ถือให้ตรงกับประเภทบัตรด้วย) และใช้บัตรเข้าชมในทุกๆกิจกรรม , ห้ามทำบัตรหายและซื้อแล้วไม่รับคืน

- แบ่งแยกช่องทางในการนั่งรถชมสัตว์ รอบภาษาไทยและรอบภาษาอังกฤษให้ชัดเจน

- ประสานกับนายสถานีในกรณีที่มีนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มคณะและต้องการนั่งรถชมสัตว์ ซึ่งทางจนท.จุดทางแยกได้รวมกลุ่มให้เรียบร้อยแล้ว

- แนะนำนักท่องเที่ยวที่ลงจากรถสถานีชววินา เพื่อให้ทราบจุดกิจกรรมที่เหมาะสมในส่วนต่อไป และคอยประสานกับจนท.ในบริเวณทางแยกอาคารและลานแสดงด้านนอกอาคารเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่อไป

5.4.4 บริเวณหน้าสถานีขึ้นรถฟรีเดเตอร์ ทำหน้าที่

- แนะนำและตอบคำถามขั้นตอนในการซื้อบัตรทุกประเภท ทั้ง walk in และ tour , ราคาบัตร, กิจกรรมต่างๆ, ตารางเวลาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับนักท่องเที่ยว

- แนะนำและตอบคำถามเงื่อนไขการใช้ประโยชน์จากบัตรเข้าชม หลังซื้อบัตร เรียบร้อยแล้ว เช่น ต้องใช้แทนบัตร cash card , ถีบบัตรคนละบัตร (ถือให้ตรงกับประเภทบัตรด้วย) และใช้บัตรเข้าชมในทุกๆกิจกรรม , ห้ามทำบัตรหายและซื้อแล้วไม่รับคืน

- แบ่งแยกช่องทางในการนั่งรถชมสัตว์ รอบภาษาไทยและรอบภาษาอังกฤษให้ชัดเจน

- ประสานกับนายสถานีในกรณีที่มีนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มคณะและต้องการนั่งรถชมสัตว์ (ซึ่งทางจนท.จุดทางแยกได้รวมกลุ่มให้เรียบร้อยแล้ว)

- แนะนำนักท่องเที่ยวที่ลงจากรถสถานีฟรีเดเตอร์เพื่อให้ทราบจุดกิจกรรมที่เหมาะสมในส่วนต่อไป และคอยประสานกับจนท.ในบริเวณทางแยกอาคารและลานแสดงด้านนอกอาคารเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่อไป

5.5 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีนักท่องเที่ยวบาดเจ็บ)

5.5.1 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ประสาน พยาบาล ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีมีนักท่องเที่ยวบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วย และจำเป็นต้องย้ายผู้ป่วยออกนอกพื้นที่เพื่อทำการรักษาโดยด่วน (คู่มือการใช้เครื่อง AED)

5.5.2 ศูนย์กัญชกร ประสาน พยาบาล และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีมีผู้บาดเจ็บพร้อมการส่งตัวผู้ป่วย)

5.5.3 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ประสานกับทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่นๆ ที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อแจ้งรายละเอียดเหตุฉุกเฉินและขอกำลังเสริม กรณีที่จำเป็นต้องจัดการพื้นที่และนักท่องเที่ยวที่อยู่บริเวณนั้น เพื่อควบคุมสถานการณ์ และเอื้อในการทำงานของพยาบาล พร้อมทั้งสามารถที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวอื่นๆได้ตามปกติ



No. QP-SV-01

มีผลบังคับใช้เมื่อ : 15/08/2559 ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง : หน้าที่ : 5 จาก 6

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ตรวจสอบและอำนวยความสะดวกฯพิเศษ

5.5.4 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ แจ้ง ศูนย์กักขัง เมื่อทำการย้ายผู้ป่วยออกจากพื้นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

5.6 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีสัตว์หลุด)

5.6.1 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ประสาน ศูนย์กักขัง ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีมีสัตว์หลุด โดยเฉพาะสัตว์ที่อันตรายและสามารถทำร้ายนักท่องเที่ยวได้ จำเป็นต้องทำการจัดการอย่างเร่งด่วน

5.6.2 ศูนย์กักขัง ประสาน เจ้าหน้าที่เลี้ยงสัตว์ เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (ขั้นตอนการปฏิบัติการพร้อมแผนมาตรการควบคุมสัตว์หลุด)

5.6.3 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ประสานกับทางเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่นๆ ที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อแจ้งรายละเอียดเหตุฉุกเฉิน และขอกำลังเสริม กรณีที่จำเป็นต้องจัดการพื้นที่และนักท่องเที่ยวที่อยู่บริเวณนั้น เพื่อควบคุมสถานการณ์ และเอื้อในการทำงานของพยาบาล พร้อมทั้งสามารถที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวได้ตามปกติ

5.6.4 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ แจ้ง ศูนย์กักขัง เมื่อทำการย้ายผู้ป่วย และทำการเคลียร์พื้นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

5.7 เตรียมความพร้อมหลังปฏิบัติงาน

5.7.1 ตรวจสอบนักท่องเที่ยวชุดสุดท้ายในการบริการรอบรถชมสัตว์แล้วแจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่จัดการสัตว์รับทราบและเตรียมการในการเก็บสัตว์เข้าที่พักต่อไป

5.7.2 เก็บและเช็คความพร้อมของอุปกรณ์และจุดให้บริการหลังปฏิบัติงาน (แบบฟอร์มบันทึกประจำวัน เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ตรวจสอบและอำนวยความสะดวกฯพิเศษ)



No. QP-SV-01

มีผลบังคับใช้เมื่อ : 15/08/2559 ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง : หน้าที่ : 6 จาก 6

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ตรวจสอบเข้าชม และอำนวยความสะดวกฯพิเศษ

Flow chart กระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ ตรวจสอบเข้าชม และอำนวยความสะดวกฯพิเศษ

ผู้รับผิดชอบ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

-ธุรการงานอำนวยความสะดวกฯ

-งานรับจองและการขาย

-งานช่าง

-งานอำนวยความสะดวกฯ

-ธุรการงานอำนวยความสะดวกฯ

-เจ้าหน้าที่ประจำสถานี

-งานอำนวยความสะดวกฯ

-งานขายบัตรเข้าชม

-งานรับจองและการขาย

ไม่ครบ/ไม่ถูกต้อง

-งานอำนวยความสะดวกฯ

-งานช่าง

-งานพยาบาล

-งาน รปภ.

-งานจัดการสัตว์

-งานอำนวยความสะดวกฯ

-งานรับจองและการขาย

-คู่มือเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกฯ

-แผนงานประจำวัน

-บันทึกประจำวันจนท.อำนวยความสะดวกฯ

-ฟอร์มเช็คความพร้อมจุดบริการ

-แผนงานประจำวัน

-ใบแจ้งซ่อม

-ฟอร์มเช็คความพร้อมของ
outsorce การแสดงโชว์เชียงใหม่
ไนท์ซาฟารี

-ขั้นตอนการตรวจเช็คบัตรเข้าชม
พร้อมคู่มือการใช้ประตูสแกน
สกริปประกาศเสียงตามสาย
ในอาคาร

-คู่มือการใช้เครื่อง AED

-ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณี
มีผู้บาดเจ็บพร้อมการส่งตัวผู้ป่วย
-ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีรถเสีย
-ขั้นตอนการปฏิบัติการพร้อมแผน
มาตรการควบคุมสัตว์หลุด

-บันทึกประจำวันจนท.อำนวยความสะดวกฯ

-แผนปฏิบัติงานประจำวันต่อไป

