



No. QP-SV-04

มีผลบังคับใช้เมื่อ

: 15/08/2559

ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง

:

หน้าที่ : 1

จาก 4

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานวิทยาการ

1.วัตถุประสงค์

1. กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ
2. ลูกค้ำเกิดความพึงพอใจสูงสุด
3. เพิ่มมาตรฐานในด้านความปลอดภัยให้แก่ลูกค้ำ

2.ขอบเขต

งานอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว ฝ่ายบริการ สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

3.ผู้ปฏิบัติ

วิทยาการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่วิทยาการ

4.เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- เอกสาร รหัส WI-SV-003 (คู่มือการปฏิบัติงานวิทยาการ)
- เอกสาร รหัส WI-SV-009 (สคริปบรรยายวิทยาการ)
- 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-001 (แบบฟอร์มแผนงานประจำวัน)
- เอกสาร รหัส FM-SV-005 (แบบฟอร์มบันทึกประจำวันวิทยาการ)
- เอกสาร รหัส FM-SV-009 (แบบฟอร์มใบแจ้งซ่อม)
- เอกสาร รหัส FM-SV-001 (แบบฟอร์มแผนงานประจำวัน)
- เอกสาร รหัส FM-SV-007 (แบบฟอร์มใบส่งตัวผู้ป่วย)
- เอกสาร รหัส FM-SV-007-1 รายละเอียดผู้ป่วย (แนบใบส่งตัวผู้ป่วย)

5.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 เตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน

ประชุมก่อนปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อรับทราบคณะ และพบปะระหว่าง หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อได้รับทราบปัญหาในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และนำไปสู่การแก้ไขโดยตรง (แบบฟอร์มแผนงานประจำวัน)



No. QP-SV-04

มีผลบังคับใช้เมื่อ

: 15/08/2559

ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง

:

หน้าที่ : 2

จาก 4

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานวิทยากร

5.2 เตรียมความพร้อมอุปกรณ์ และจุดบริการ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5.2.1 เตรียมและเช็คความพร้อมของอุปกรณ์ที่ต้องใช้ปฏิบัติงาน (แบบฟอร์มบันทึกประจำวันวิทยากร)

5.2.2 ประธานเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถชมสัตว์ เพื่อเตรียมความพร้อมของรถและอุปกรณ์บนรถให้พร้อมปฏิบัติงานก่อนถึงเวลารอบให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (คู่มือปฏิบัติงานวิทยากร)

5.3 ขั้นตอนให้บริการ

5.3.1 ช่วยงานในสถานีขึ้นรถ และจัดนักท่องเที่ยวนั่งรถตามรอบบริการ

5.3.2 ปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ขับรถบริการในการให้บริการรถชมสัตว์ตามรอบบริการ

5.3.3 เนื้อหาในการบรรยายมีความเหมาะสมและเนื้อหาถูกต้อง ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความสนุกสนานไปกับกิจกรรมนั่งรถชมสัตว์ทั้งพวงหน้าและพวงหลัง (สคริปบรรยายวิทยากร)

5.4 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีรถเสีย)

5.4.1 ประธานเจ้าหน้าที่ประจำสถานี ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีรถเสีย

5.4.2 ร่วมกับเจ้าหน้าที่ขับรถบริการ ช่วยดูแลนักท่องเที่ยวบนรถไม่ให้เกิดกใจและคอยควบคุมสถานการณ์บนรถ

5.4.5 เมื่อช่างยนต์ทำการซ่อมรถลากพวงเวียนเรียบร้อย ทำหน้าที่แนะนำและต้องทำการถ่ายโอนนักท่องเที่ยวไปยังรถลากพวงที่พร้อมใช้งานได้อย่างปลอดภัย โดยทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ขับรถบริการในการแนะนำและอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว

5.4.6 ศูนย์กฤษฎกร แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เมื่อช่างยนต์ทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

5.5 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีนักท่องเที่ยวบาดเจ็บ)

5.5.1 ร่วมกับเจ้าหน้าที่ขับรถลากชมสัตว์ ประธานเจ้าหน้าที่ประจำสถานี ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีมีนักท่องเที่ยวบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วย และจำเป็นต้องย้ายผู้ป่วยออกนอกพื้นที่เพื่อทำการรักษาโดยด่วน

5.5.2 ศูนย์กฤษฎกร ประธาน พยาบาล และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีมีผู้บาดเจ็บพร้อมการส่งตัวผู้ป่วย)

5.5.3 ร่วมกับพยาบาล ช่วยดูแลนักท่องเที่ยวที่บาดเจ็บในเบื้องต้น ระหว่างรอหน่วยพยาบาลเข้ามาในพื้นที่

5.5.4 ในระหว่างพยาบาลเข้าช่วยเหลือผู้ป่วย วิทยากร ต้องช่วยดูแลนักท่องเที่ยวบนรถไม่ให้เกิดกใจ หรือลงจากรถ หรือเข้าช่วยพยาบาลในการดูแลนักท่องเที่ยวที่บาดเจ็บ



No. QP-SV-04

มีผลบังคับใช้เมื่อ : 15/08/2559 ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง : หน้าที่ : 3 จาก 4

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานวิทยาการ

5.5.5 แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี หรือ ศูนย์กักขัง เมื่อทำการย้ายผู้ป่วยออกจากพื้นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

5.6 ขั้นตอนให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (กรณีสัตว์หลุด)

5.6.1 วิทยาการประสาน เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ผ่านทางวิทยุสื่อสาร หรือ ช่องทางเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีมีสัตว์หลุด โดยเฉพาะสัตว์ที่อันตรายและสามารถทำร้ายนักท่องเที่ยวได้ จำเป็นต้องทำการจัดการอย่างเร่งด่วน (ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินพร้อมแผนมาตรการควบคุมสัตว์หลุด)

5.6.2 ศูนย์กักขัง ประสาน สัตวแพทย์หรือทีมงานจัดการสัตว์ เพื่อเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

5.6.3 ร่วมกับเจ้าหน้าที่ขับรถบริการ ช่วยดูแลนักท่องเที่ยวบนรถไม่ให้ตกใจ หรือลงจากรถ

5.6.4 ประสานกับเจ้าหน้าที่ประจำสถานี หรือ ศูนย์กักขัง เพื่อให้แจ้งเหตุให้เจ้าหน้าที่ตามจุดบริการต่างๆ เพื่อแนะนำนักท่องเที่ยว ในกรณีที่ไม่สามารถทำการให้บริการรถตามรอบบริการปกติได้

5.6.5 เมื่อช่างยนต์ทำการซ่อมรถลากพ่วงเรียบร้อยแล้ว วิทยาการต้องทำการถ่ายโอนนักท่องเที่ยวไปยังรถลากพ่วงที่พร้อมใช้งานได้อย่างปลอดภัย โดยทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ขับรถบริการในการแนะนำนักท่องเที่ยว

5.6.6 ศูนย์กักขัง แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เมื่อช่างยนต์ทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีแจ้งไปตามจุดบริการอื่นๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการได้ตามปกติ

5.7 เตรียมความพร้อมหลังปฏิบัติงาน

5.7.1 เก็บและเช็คความพร้อมของอุปกรณ์หลังปฏิบัติงาน (บันทึกประจำวันวิทยาการ)



No. QP-SV-04

มีผลบังคับใช้เมื่อ

: 15/08/2559

ปรับปรุงครั้งที่ : 0

กำหนดการปรับปรุง

:

หน้าที่ : 4

จาก 4

เรื่อง : กระบวนการปฏิบัติงานวิทยากร

Flow chart กระบวนการปฏิบัติงานของวิทยากร

ผู้รับผิดชอบ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

-ธุรการงานอำนวยการ

-คู่มือวิทยากร

-แผนงานประจำวัน

-งานช่าง

-เจ้าหน้าที่ขับรถบริการ

-วิทยากร

-เจ้าหน้าที่ประจำสถานี

-บันทึกประจำวันวิทยากร

-ฟอร์มแจ้งซ่อม

-เจ้าหน้าที่ประจำสถานี

-เจ้าหน้าที่ขับรถบริการ

-วิทยากร

-สคริปหลักที่ใช้บรรยาย

-งานอำนวยความสะดวกฯ

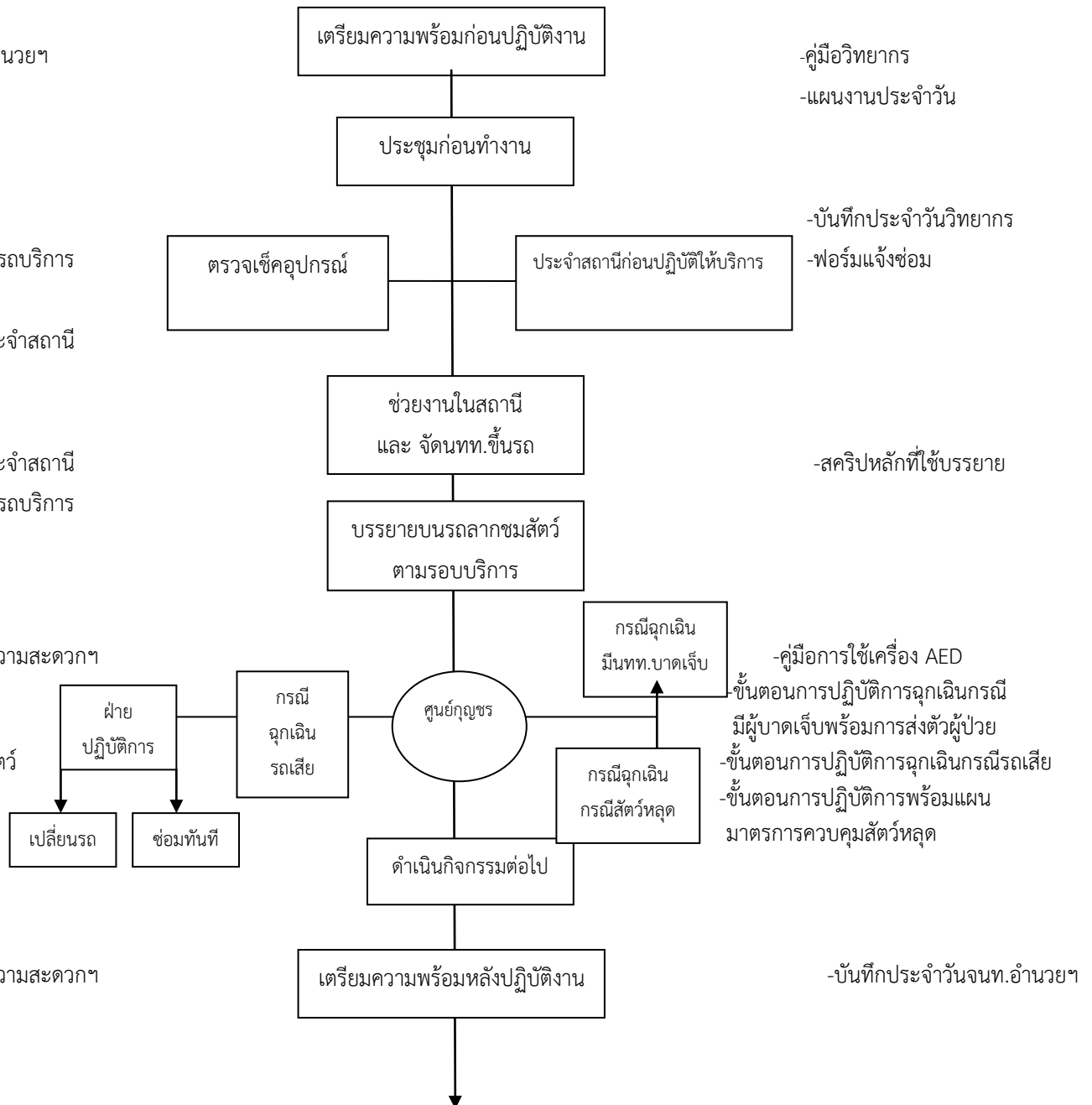
-งานพยาบาล

-งาน รปภ.

-งานจัดการสัตว์

-งานช่าง

-งานอำนวยความสะดวกฯ



-คู่มือการใช้เครื่อง AED

-ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณี

มีผู้บาดเจ็บพร้อมการส่งตัวผู้ป่วย

-ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีรถเสีย

-ขั้นตอนการปฏิบัติการพร้อมแผน

มาตรการควบคุมสัตว์หลุด

-บันทึกประจำวันจนท.อำนวยการ