



การทางพิเศษแห่งประเทศไทย  
EXPRESSWAY AUTHORITY OF THAILAND  
(EXAT)

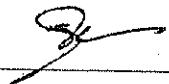
คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร


สำเนาชุดที่ :  
เอกสารหมายเลข : SD-กสป.-001  
แก้ไขครั้งที่ : 0  
จำนวนหน้าทั้งหมด : 17 (ไม่รวมปก)  
วันที่ประกาศใช้ : ๒๖ มี.ค. ๒๕๖๒

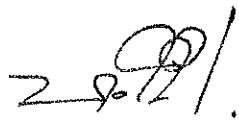
	ลงนาม	ตำแหน่ง	วันที่
ผู้เตรียม		ท.สอ.1	๑๘ ก.พ. ๒๕๖๒
ผู้ทบทวน		ผอ.กสป.	๑๘ ก.พ. ๒๕๖๒
ผู้อนุมัติ		ผอ.ผลจ.	๑๘ ก.พ. ๒๕๖๒




คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร  
กองสื่อสารและปฏิบัติการพิเศษ ฝ่ายควบคุมการจราจร

ผู้เสนอ   
(นายจุมพล มั่งคั่ง)  
หัวหน้าแผนกสื่อสาร๑  
วันที่ - ๖ ก.พ. ๒๕๖๒


ผู้เสนอ   
(นายพฤกษ์ มณีโชติ)  
หัวหน้าแผนกสื่อสาร๒  
วันที่ - ๖ ก.พ. ๒๕๖๒

ผู้ทบทวน   
(นายจุมพล โล่ห์จินดา)  
ผู้อำนวยการกองสื่อสารและปฏิบัติการพิเศษ  
วันที่ - ๖ ก.พ. ๒๕๖๒

ผู้อนุมัติ   
(นายสมบัติ สุระประสิทธิ์)  
ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมการจราจร  
วันที่ - ๖ ก.พ. ๒๕๖๒


เอกสารเลขที่ : กสป/๑  
ประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ : - ๘ ก.พ. ๒๕๖๒  
แก้ไขครั้งที่ : ๐

จำนวน ๑๗ หน้า

 EXAT มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร	เอกสารเลขที่ : กสป/๑	แก้ไขครั้งที่ ๐
		วันประกาศใช้ : - ๘ ก.พ. ๒๕๖๒	หน้าที่ ๑ ของ ๑๗


เอกสารนี้เป็นสมบัติของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ห้ามนำไปเผยแพร่หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

บันทึกการประกาศใช้/การแก้ไข		
แก้ไขครั้งที่	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข

 EXAT การบริการขนส่งไปรษณีย์ไทย	คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร	เอกสารเลขที่ : กสป/๑	แก้ไขครั้งที่ ๐
		วันประกาศใช้ = ๘ ก.พ. ๒๕๖๒	หน้าที่ ๒ ของ ๑๗

## สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ขอบเขตการใช้คู่มือ	๓
๓. คำนิยาม	๓
๔. ความรับผิดชอบ	๔
๕. ผู้เกี่ยวข้อง	๕
๖. อุปกรณ์และวัสดุที่เกี่ยวข้อง	๕
๗. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	๖
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๘.๑ การรับมอบงาน	๗
๘.๒ การปฏิบัติงาน	๗
๘.๓ การส่งมอบงาน	๘
๙. งานในหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานสื่อสาร	๘
๙.๑ งานตรวจสอบ ควบคุม ดูแลความปลอดภัยในทางพิเศษ	๘
๙.๒ งานประสานงาน สั่งการในการแก้ไขปัญหาการจราจรและการกักกันในทางพิเศษ	๑๐
๙.๓ งานบริการข้อมูลข่าวสารด้านการจราจรในทางพิเศษ	๑๐
๙.๔ งานจัดเก็บข้อมูลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทางพิเศษ	๑๐
๙.๕ งานตรวจสอบอุปกรณ์ควบคุมการจราจรและอุปกรณ์การสื่อสารให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	๑๑
๑๐. การให้บริการที่ประทับใจของพนักงานสื่อสาร	๑๑
๑๑. การใช้วิทยุสื่อสารอยู่ในมาตรฐานพนักงาน	๑๒
๑๒. การรับโทรศัพท์	๑๒
๑๓. การรับแจ้งเหตุและการประสานงาน	๑๓
๑๓.๑ กรณีเกิดเหตุรถขัดข้อง	๑๓
๑๓.๒ กรณีเกิดอุบัติเหตุในทางพิเศษ	๑๓
๑๓.๓ กรณีเกิดอุบัติเหตุขนาดใหญ่หรืออุบัติเหตุร้ายแรงขึ้นในทางพิเศษ	๑๔
๑๓.๔ กรณีเกิดอัคคีภัย	๑๕
๑๓.๕ กรณีเหตุสิ่งของตกหล่น/คน/สัตว์เดินในทางพิเศษ	๑๕
๑๔. การประสานงานในการตรวจสอบและซ่อมบำรุงรักษาทางและอุปกรณ์ควบคุมการจราจร	๑๖
๑๕. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางและสภาพการจราจรในทางพิเศษ	๑๗

	<b>คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร</b>	เอกสารเลขที่ : กสป/๑	แก้ไขครั้งที่ ๐
		วันประกาศใช้ : ๘ ก.พ. ๒๕๖๒	หน้าที่ ๓ ของ ๑๗

### ๑. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานสื่อสารในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและการบริการให้ความช่วยเหลือรถขัดข้องและอุบัติเหตุแก่ผู้ใช้ทางพิเศษ รวมทั้งบันทึกเหตุการณ์แต่ละขั้นตอนที่เกิดขึ้นในทางพิเศษได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

### ๒. ขอบเขตการใช้คู่มือ

ในทางพิเศษทุกสายทาง ได้แก่ ทางพิเศษเฉลิมมหานคร ทางพิเศษฉลองรัช ทางพิเศษบูรพาวิถี ทางพิเศษกาญจนาภิเษก ทางพิเศษศรีรัช ทางพิเศษอุดรรัถยาและทางพิเศษศรีรัช-วงแหวนรอบนอก รวมถึงทางหลวงพิเศษที่ กทพ. รับผิดชอบดำเนินการ

### ๓. คำนิยาม

๑) **ศูนย์ควบคุมทางพิเศษ** หมายถึง ศูนย์ประสานงานในการติดต่อสื่อสาร ด้านการจราจร และการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ ในทางพิเศษ รวมทั้งการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการจราจรและเหตุฉุกเฉินให้กับผู้ใช้ทางพิเศษ สถานีวิทยุกระจายเสียง พนักงานที่ปฏิบัติงานในทางพิเศษ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ฯลฯ และเป็นศูนย์ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือด้านการกู้ภัยในทางพิเศษ เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรและการโจรกรรมทรัพย์สินในเขตทางพิเศษ โดยมีพนักงานสื่อสารเป็นผู้ปฏิบัติ


๒) **ศูนย์อำนวยความสะดวกเฉพาะกิจ (War Room)** หมายถึง ศูนย์สั่งการในการแก้ไขปัญหาด้านจราจร กรณีมีเหตุผิดปกติในทางพิเศษ เช่น เกิดอุบัติเหตุร้ายแรง มีกลุ่มผู้ประท้วงขึ้นใช้ทางพิเศษ น้ำท่วมทางพิเศษ หรือมีเหตุการณ์พิเศษที่จะต้องดูแลความปลอดภัย เพื่อให้ผู้ใช้ทางได้รับความสะดวกในการใช้ทางพิเศษ โดยมีหัวหน้ากะพนักงานจัดการจราจร หรือหัวหน้ากะพนักงานกู้ภัยเป็นผู้สั่งการ และมีหัวหน้าแผนกเป็นผู้ควบคุมการสั่งการ

๓) **เวรอำนวยความสะดวก** หมายถึง ผู้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก สั่งการ และตรวจสอบดูแลความเรียบร้อยในทางพิเศษ รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการแก้ไขสถานการณ์เกี่ยวกับอุบัติเหตุที่มีขนาดใหญ่หรืออุบัติเหตุร้ายแรง และเหตุโจรกรรมทรัพย์สินที่เกิดขึ้นในเขตทางพิเศษ ให้คลี่คลายด้วยความรวดเร็ว ในช่วงเวลานอกเวลาราชการ โดยมีพนักงานระดับหัวหน้าแผนกในสังกัดฝ่ายควบคุมการจราจร หรือพนักงานที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ปฏิบัติ

๔) **พนักงานกู้ภัย** หมายถึง พนักงานกู้ภัย พนักงานขับเครื่องจักร คนงาน ซึ่งเป็นพนักงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ทำหน้าที่กู้ภัยเหตุการณ์ผิดปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทางพิเศษ เพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้ใช้ทาง มีฐานะเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย และรวมถึงลูกจ้างที่ทำหน้าที่ผู้ช่วยพนักงานกู้ภัย และพนักงานกู้ภัยของหน่วยงานที่เป็นคู่สัญญากับการทางฯ ด้วย

๕) **เจ้าหน้าที่ตำรวจ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีเขตอำนาจ มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจราจรในทางพิเศษ และรวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีเขตอำนาจด้านอาญาในเขตทางพิเศษด้วย

๖) **ผู้ใช้ทาง** หมายถึง ผู้ที่ใช้รถยนต์ตามที่กฎหมายกำหนดและได้ชำระค่าผ่านทางเพื่อใช้ทางพิเศษ และรวมถึงผู้ที่ได้รับการยกเว้น

 EXAT กรมการขนส่งทางบก	คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร	เอกสารเลขที่ : กสป/๑	แก้ไขครั้งที่ ๐
		วันประกาศใช้ : ๘ ก.พ. ๒๕๖๒	หน้าที่ ๔ ของ ๑๗

๗) **รถกู้ภัย** หมายถึง รถที่ใช้ในการช่วยเหลือกู้ภัยทั้งของการทางฯ และหน่วยงานที่เป็นคู่สัญญา ทุกชนิด เช่น รถกู้ภัยปิคอัพ รถกู้ภัยยกกลากจูง รถยกกลากจูง รวมถึงรถประเภทอื่น ๆ ที่ใช้ในการกู้ภัย

๘) **คู่กรณี** หมายถึง ผู้ใช้ทางที่เกิดอุบัติเหตุในทางพิเศษ รวมถึง รถยนต์และส่วนควบของรถยนต์ คันที่เกิดเหตุด้วย

๙) **รถขัดข้อง** หมายถึง รถของผู้ใช้ทางที่เกิดเหตุขัดข้องในทางพิเศษ เช่น รถน้ำแข็ง รถยางแตก รถน้ำมันหมด รถขัดข้องเนื่องจากระบบไฟฟ้า ระบบเครื่องยนต์ ระบบเบรก เป็นต้น

๑๐) **หน่วยงานภายนอก** หมายถึง หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชน ที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการกู้ภัย ในกรณีที่มีอุบัติเหตุขนาดใหญ่หรืออุบัติเหตุร้ายแรงเกิดขึ้นในทางพิเศษ เช่น ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม ศูนย์เอร์วาน ศูนย์เรนทร มูลนิธิต่าง ๆ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมควบคุมมลพิษ เป็นต้น

๑๑) **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** หมายถึง หน่วยงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกู้ภัยหรือรับผิดชอบทรัพย์สิน หรือเป็นหน่วยงานเกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาทรัพย์สินในทางพิเศษ และรวมถึงหน่วยงานที่เป็นคู่สัญญาของการทางฯ ด้วย

#### ๔. ความรับผิดชอบ


๑) **พนักงานสื่อสาร** มีหน้าที่ในการรับแจ้งการเกิดเหตุรถขัดข้อง อุบัติเหตุ เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทางพิเศษ และเหตุลึกลับโจรกรรมต่าง ๆ ในเขตทางพิเศษ ทำหน้าที่ประสานงานกับพนักงานกู้ภัย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานภายนอก เพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือรถขัดข้อง อุบัติเหตุ รวมทั้งเฝ้าระวังการลักลอบและโจรกรรมทรัพย์สินในเขตทางพิเศษ บันทึกเหตุการณ์แต่ละขั้นตอนต่าง ๆ ในเขตทางพิเศษตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นเหตุการณ์

๒) **พนักงานกู้ภัย พนักงานขับเครื่องจักร คนงาน ลูกจ้างที่ทำหน้าที่ช่วยพนักงานกู้ภัย และพนักงานกู้ภัยของหน่วยงานที่เป็นคู่สัญญากับ กทพ. ด้วย** มีหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือรถขัดข้องและอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในทางพิเศษให้พ้นการกีดขวางการจราจรโดยเร็ว รวมทั้งช่วยเหลือผู้ใช้ทางในเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ โดยนำรถขัดข้องรถที่เกิดอุบัติเหตุ และ/หรือคู่กรณีส่งสถานีตำรวจที่เกี่ยวข้อง หรือส่งลงพื้นที่ด้านล่างที่ปลอดภัย รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้ศูนย์ควบคุมได้รับทราบ

๓) **พนักงานแผนกปฏิบัติการพิเศษ** มีหน้าที่ป้องกันปราบปรามการโจรกรรมทรัพย์สินในเขตทางพิเศษ การให้ความช่วยเหลืออุบัติเหตุร้ายแรงจากรถบรรทุกวัตถุอันตราย และการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการดับเพลิงเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บและอพยพหนีไฟแก่พนักงานและลูกจ้าง กทพ. รวมถึงชุมชนพื้นที่ใกล้เคียงเขตทางพิเศษ

๔) **พนักงานจัดการจราจร** มีหน้าที่อำนวยความสะดวก จัดการการจราจรบริเวณทางขึ้น ทางลง ทางต่างระดับที่มีการจราจรหนาแน่นและมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น เพื่อให้รถกู้ภัยหรือรถสนับสนุนต่าง ๆ เข้าถึงจุดเกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว และช่วยเร่งระบายการจราจรมิให้เกิดการติดขัดหรือติดขัดน้อยที่สุดในระหว่างที่พนักงานกู้ภัยให้ความช่วยเหลืออุบัติเหตุ รวมทั้งให้ความสนับสนุนในการตรวจตราดูแล จับกุมกลุ่มมิจฉาชีพที่มัลลกลอบและโจรกรรมทรัพย์สินในเขตทางพิเศษ และรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้ศูนย์ควบคุมได้รับทราบ

๕) **เวรอำนาจการ** มีหน้าที่ในการอำนาจการ สั่งการ และให้คำแนะนำพนักงานกู้ภัยในการแก้ไขสถานการณ์อุบัติเหตุ ในกรณีที่เป็นอุบัติเหตุขนาดใหญ่หรืออุบัติเหตุที่มีความรุนแรง รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เข้ามาสนับสนุนให้ความช่วยเหลือ กรณีที่มีอุบัติเหตุร้ายแรงเกิดขึ้นในทางพิเศษ ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ


	คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร	เอกสารเลขที่ : กสป/๑	แก้ไขครั้งที่ ๐
		วันประกาศใช้ : ๘ ก.พ. ๒๕๖๒	หน้าที่ ๕ ของ ๑๗

## ๕. ผู้เกี่ยวข้อง

- พนักงานสื่อสาร (ช่าง)
- พนักงานกู้ภัย (พก.)
- พนักงานขับเครื่องจักร (พข.)
- พนักงานแผนกปฏิบัติการพิเศษ (ปศ.)
- พนักงานจัดการจราจร (พจ.)
- เจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน
- เจ้าหน้าที่ตำรวจ สน. ท้องที่
- พนักงานควบคุมเก็บค่าผ่านทางพิเศษ
- หัวหน้าแผนก
- ผู้ใช้ทาง
- ช่างซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์
- มุขนีธิต่าง ๆ
- สถานีวิทยุกระจายเสียง จส.๑๐๐, สวพ.๙๑ เป็นต้น

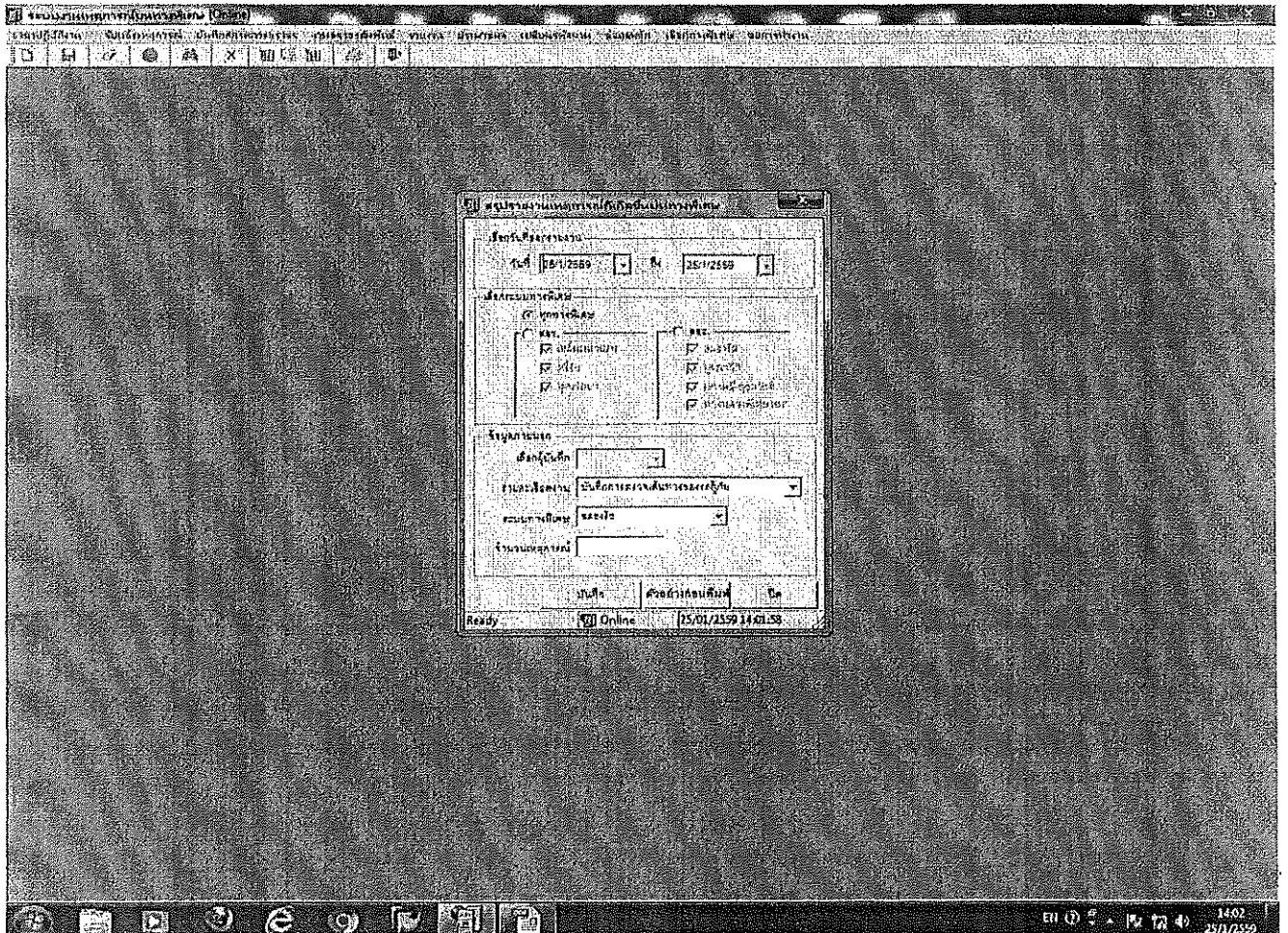
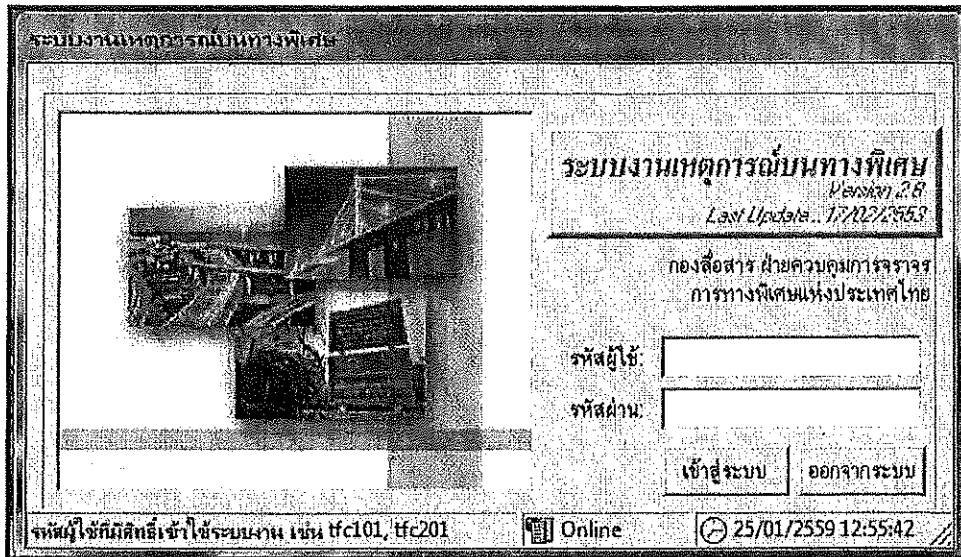
## ๖. อุปกรณ์และวัสดุที่เกี่ยวข้อง

- วิทยุสื่อสารรับ - ส่ง
- โทรศัพท์วงจรปิด (CCTV), เครื่องบันทึกภาพวงจรปิด (Digital Video Recorder : DVR)
- โทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน (Emergency Telephone)
- คอมพิวเตอร์เปิด - ปิดป้ายกำหนดความเร็วและช่วงจราจรฉุกเฉิน (Matrix Sign : MS)
- ป้ายเปลี่ยนข้อความได้ (Variable Message Sign : VMS)
- เครื่องโทรศัพท์
- เครื่องโทรสาร (FAX)
- คอมพิวเตอร์ (บันทึกเหตุการณ์ประจำวันบนทางพิเศษ, Interactive Map, Site Map)
- อุปกรณ์แจ้งเหตุเพลิงไหม้ได้ทางพิเศษ
- อุปกรณ์ GPS ตรวจสอบรถกู้ภัยและรถจัดการจราจร
- อุปกรณ์แจ้งเหตุเพลิงไหม้ในอาคารศูนย์ควบคุม


	คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร	เอกสารเลขที่ : กสป/๑	แก้ไขครั้งที่ ๐
		วันประกาศใช้ - ๘ ก.พ. ๒๕๖๒	หน้าที่ ๖ ของ ๑๗

๗. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

- ระบบงานเหตุการณ์ในทางพิเศษ (Traffic Control : TFC)





	คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร	เอกสารเลขที่ : กสป/๑	แก้ไขครั้งที่ ๐
		วันประกาศใช้ - ๘ ก.พ. ๒๕๖๒	หน้าที่ ๗ ของ ๑๗

## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การจัดตารางการปฏิบัติงานของพนักงานสื่อสาร จะแบ่งออกเป็น ๔ กะ ตามช่วงเวลาดังนี้

- (๑) กะเช้า ตั้งแต่เวลา ๐๖.๐๐ - ๑๔.๐๐ น.
- (๒) กะบ่าย ตั้งแต่เวลา ๑๔.๐๐ - ๒๒.๐๐ น.
- (๓) กะดึก ตั้งแต่เวลา ๒๒.๐๐ - ๐๖.๐๐ น.
- (๔) ผลัดหยุด

เมื่อพนักงานงานสื่อสารลงชื่อและเวลาในใบลงเวลาปฏิบัติงาน ก่อนเวลาที่กำหนดไว้ในตารางปฏิบัติงานแล้วให้ดำเนินการดังนี้

### ๘.๑ การรับมอบงาน

- (๑) พนักงานสื่อสารต้องรับทราบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในกะที่ผ่านมา ซึ่งจะมีผลต่อเนื่องถึงกะของตนจากพนักงานสื่อสารที่กำลังจะออกกะ โดยมีการบันทึกเหตุการณ์ไว้ในสมุดบันทึกสื่อสาร
- (๒) ตรวจสอบสภาพการทำงานของอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน หากพบว่าอุปกรณ์ไม่อยู่ในสภาพใช้งานได้ตามปกติให้แจ้งฝ่ายบำรุงรักษาทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้สามารถใช้งานได้โดยเร็ว

### ๘.๒ การปฏิบัติงาน

- (๑) เมื่อพนักงานสื่อสารเข้ากะจะต้องเปิดระบบเหตุการณ์ในทางพิเศษ (Traffic Control : TFC) เพื่อเตรียมการบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทางพิเศษ และจะต้องใช้เลขประจำตัวผู้ใช้งาน (User ID) และรหัสผ่าน (Password) ของตนเองหรือของคู่กะคนใดคนหนึ่งที่กำหนดให้ทุกครั้ง
- (๒) เมื่อพนักงานสื่อสารได้รับมอบตารางเส้นทางของรถกู้ภัยและรถยก จากหัวหน้าชุดกู้ภัยและแบบรายงานการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานจัดการจราจรจากหัวหน้าชุดจราจรแล้ว ให้พนักงานสื่อสารตรวจสอบตำแหน่งที่อยู่หรือจุดปฏิบัติงานของพนักงานกู้ภัยและพนักงานจัดการจราจร จากเอกสารดังกล่าว และเมื่อได้รับแจ้งว่ามีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งที่อยู่หรือจุดปฏิบัติงาน ให้พนักงานสื่อสารบันทึกข้อมูลรายละเอียดไว้ในแบบบันทึกตำแหน่งที่อยู่ของพนักงานกู้ภัยและพนักงานจัดการจราจร
- (๓) ตรวจสอบสภาพเหตุการณ์ในทางพิเศษจากหน้าจอโทรทัศน์วงจรปิด ปรับหมุนกล้องโดยสุ่มตรวจเป็นระยะ ๆ และลงบันทึกการปรับกล้อง ในกะดึกหากพบเห็นสิ่งผิดปกติให้ประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทันทีแล้วติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการ กรณีตรวจพบการจราจรติดขัดให้ประสานงานพนักงานจัดการจราจรตำรวจ เพื่อจัดการจราจรจนกว่าการจราจรจะเข้าสู่สภาวะปกติ
- (๔) ควบคุม ดูแลการติดต่อ การใช้ถ้อยคำและการใช้เครื่องวิทยุสื่อสารให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เมื่อพบว่ามีการใช้งานไม่ถูกต้องให้ตักเตือนด้วยวาจาผ่านทางข่ายวิทยุสื่อสาร หากไม่เชื่อฟังให้รายงานหัวหน้าแผนกเพื่อดำเนินการต่อไป
- (๕) เมื่อได้รับแจ้งว่ามีเหตุการณ์ใด ๆ เกิดขึ้นในทางพิเศษ ให้พนักงานสื่อสารประสานงานพนักงานกู้ภัย พนักงานจัดการจราจร ตำรวจ ที่อยู่ใกล้จุดเกิดเหตุตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น แล้วประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป แล้วบันทึกรายละเอียดในแบบรับแจ้งเหตุการณ์อื่น ๆ ในทางพิเศษ
- (๖) เมื่อได้รับแจ้งเหตุรถขัดข้องในทางพิเศษ ให้พนักงานสื่อสารดำเนินการดังนี้
  - (๖.๑) แจ้งพนักงานกู้ภัย ประจํารถกู้ภัยหรือรถยก (แล้วแต่กรณี) ตรวจสอบจาก GPS ที่อยู่ใกล้ที่สุดที่สามารถเดินทางไปถึงจุดเกิดเหตุได้เร็วที่สุด ให้ดำเนินการช่วยเหลือก่อนเป็นลำดับแรก



คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร


เอกสารเลขที่ : กสป/๑

แก้ไขครั้งที่ ๐

วันประกาศใช้ : ๘ กพ. ๒๕๖๒

หน้าที่ ๘ ของ ๑๗

- (๖.๒) รับแจ้งเวลาที่พนักงานกู้ภัยไปถึงจุดเกิดเหตุ และติดตามผลการดำเนินการของพนักงานกู้ภัยจนเสร็จสิ้นการดำเนินการ แล้วบันทึกรายละเอียดลงในระบบงานเหตุการณ์ในทางพิเศษ (Traffic Control : TFC)
- (๗) เมื่อได้รับแจ้งว่ามีอุบัติเหตุเกิดขึ้นในทางพิเศษ ให้พนักงานสื่อสารดำเนินการดังนี้
- (๗.๑) แจ้งพนักงานกู้ภัย ประจํารถกู้ภัยหรือรถยก (แล้วแต่กรณี) ตรวจสอบจาก GPS ที่อยู่ใกล้ที่สุดที่สามารถเดินทางไปถึงจุดเกิดเหตุได้เร็วที่สุด ให้ดำเนินการช่วยเหลือ
  - (๗.๒) ประสานงานพนักงานจัดการจราจร ตำรวจ เพื่ออำนวยความสะดวกจราจรบริเวณที่เกิดเหตุ
  - (๗.๓) แจ้งร้อยเวรสอบสวนเพื่อดำเนินการทางคดี
  - (๗.๔) พิจารณาเปิดสัญญาณป้ายกำหนดความเร็วและช่องจราจรฉุกเฉิน (MATRIX SIGN) และป้าย VMS เพื่อแจ้งผู้ใช้ทางทราบล่วงหน้า โดยเฉพาะกรณีที่เกิดอุบัติเหตุกีดขวางการจราจร หรือต้องปิดช่องจราจร
  - (๗.๕) แจ้งเวรอำนวยความสะดวก และ/หรือผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น โดยพิจารณาจากระดับความรุนแรงของอุบัติเหตุ
  - (๗.๖) รับแจ้งเวลาที่พนักงานกู้ภัยไปถึงจุดเกิดเหตุและสอบถามรายละเอียดเบื้องต้นเพื่อประกอบการพิจารณาดำเนินการ
  - (๗.๗) ติดตามผลการดำเนินการของพนักงานกู้ภัย ติดต่อประสานงานขอความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานภายนอก และช่วยอำนวยความสะดวกเพื่อให้การแก้ไขอุบัติเหตุเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว
  - (๗.๘) กรณีที่มีการจราจรติดขัดมาก กระทั่งถึงการจราจรบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ให้พนักงานสื่อสารประสานงานพนักงานควบคุมเก็บค่าผ่านทางพิเศษเพื่อทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทางทราบ รวมทั้งมีการรายงานออกอากาศทางสถานีวิทยุ จส.๑๐๐, สวพ.๔๑
  - (๗.๙) พนักงานสื่อสารต้องติดตามผลการดำเนินการทุกขั้นตอนจนเสร็จสิ้นการดำเนินการแล้ว บันทึกรายละเอียดในระบบงานเหตุการณ์ในทางพิเศษ (Traffic Control : TFC)
  - (๗.๑๐) กรณีเป็นอุบัติเหตุร้ายแรงหรือมีผู้เสียชีวิต หรือเป็นเหตุให้การจราจรติดขัดมากกว่าปกติ ให้พนักงานสื่อสารบันทึกรายละเอียดอุบัติเหตุในระบบงานเหตุการณ์ในทางพิเศษ (Traffic Control : TFC) และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น
- (๘) เมื่อได้รับแจ้งจากพนักงานควบคุมเก็บค่าผ่านทางพิเศษว่า มีรถผ่านด่านผลการ (ฝ่าด่าน) และรถผิดระเบียบ ให้พนักงานสื่อสารบันทึกรายละเอียดในระบบงานเหตุการณ์ในทางพิเศษ (TFC)
- (๙) เมื่อได้รับแจ้งว่ามีการซ่อมบำรุงในทางพิเศษ ให้พนักงานสื่อสารตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่ง/จุดปฏิบัติงาน ระยะเวลาดำเนินการ ฯลฯ แล้วประสานงานพนักงานกู้ภัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการวางกรวยยางและป้ายสัญญาณต่าง ๆ และปฏิบัติงานคุ้มครองจนกว่าการซ่อมบำรุงจะแล้วเสร็จ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อการจราจร ให้พนักงานสื่อสารประสานงานพนักงานจัดการจราจร ตำรวจ เพื่อจัดการจราจรด้วย
- (๑๐) ตรวจสอบสภาพการจราจรในทางพิเศษจากจอโทรทัศน์วงจรปิด และประสานงานพนักงานจัดการจราจร ตำรวจ ประจําจุดเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง
- (๑๑) ติดตามข้อมูลข่าวสารการจราจรในทางพิเศษ ถนน และทางหลวงที่มีโครงข่ายเชื่อมต่อทางพิเศษอย่างต่อเนื่อง

 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร	เอกสารเลขที่ : กสป/๑	แก้ไขครั้งที่ ๐
		วันประกาศใช้ : ๘ ก.พ. ๒๕๖๒	หน้าที่ ๙ ของ ๑๗

(๑๒) พิจารณาปรับเปลี่ยนข้อความบนป้ายเปลี่ยนข้อความได้ (VMS) ให้สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่ขณะนั้น

(๑๓) รายงานสภาพการจราจรผ่านทางสถานีวิทยุกระจายเสียง จส.๑๐๐ สวพ.๙๑ ในช่วงเวลาที่กำหนด พิจารณาดำเนินการขออนุญาตอากาศยานในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน

(๑๔) ให้บริการผู้ใช้ทางตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสภาพการจราจรในทางพิเศษ และบริเวณใกล้เคียง ตลอดจนให้คำแนะนำการใช้เส้นทาง และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์สายตรง

(๑๕) ประสานงานด้านข้อมูลการจราจรกับหน่วยงานภายในและภายนอก

(๑๖) เปิดป้ายกำหนดความเร็วและช่องจราจรฉุกเฉิน (MS) เพื่อเตือนให้ผู้ใช้ทางใช้ทางด้วยความระมัดระวัง

### ๘.๓ การส่งมอบงาน

(๑) พนักงานสื่อสารต้องส่งมอบงานให้พนักงานสื่อสารกะต่อไปให้เรียบร้อย แล้วจึงลงลายมือชื่อและเวลาในใบลงเวลาปฏิบัติงาน

(๒) ในการส่งมอบงาน พนักงานสื่อสารต้องแจ้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในกะของตนและกะที่ผ่านมา ซึ่งจะมีผลต่อเนื่องถึงกะต่อไป ให้พนักงานสื่อสารซึ่งมารับงานทราบโดยละเอียด

(๓) พนักงานสื่อสารเมื่อออกกะทุกครั้ง จะต้องออกหรือปิดระบบเหตุการณ์ในทางพิเศษ (Traffic Control : TFC) ทุกครั้ง

(๔) ก่อนเลิกงานพนักงานสื่อสารจะต้องจัดห้องควบคุมทางพิเศษให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย

## ๙. งานในหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานสื่อสาร

### ๙.๑ งานตรวจสอบ ควบคุม ดูแลความปลอดภัยในทางพิเศษ

(๑) ตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ในทางพิเศษ โดยใช้กล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ที่ติดตั้งบนทางพิเศษตลอดสายทาง โดยมีการปรับหมุนเป็นระยะ ๆ และบันทึกลงในแบบฟอร์ม (เฉพาะผลัดดึก)

(๒) ตรวจสอบ ควบคุมดูแลการทำงานการซ่อมสร้างในทางพิเศษ มิให้เกิดขวางหรือก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้บริการ

(๓) ประสานงานกับรถกู้ภัย ในการดูแลกวดขันมิให้มีสิ่งของตกหล่นกีดขวางที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ หรือมีการจอดรถกีดขวางการจราจร หรือมีคนและสัตว์เดินในทางพิเศษที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้

(๔) ประสานงานกับรถกู้ภัย ในการตรวจสอบดูแลสภาพถนนและความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในทางพิเศษ เช่น ไฟฟ้าส่องสว่าง ป้ายปรับเปลี่ยนข้อความ (VMS) เป็นต้น อย่างสม่ำเสมอ หากพบว่าไม่สมบูรณ์ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการโดยเร็ว

(๕) ควบคุมการเปิดปิดป้ายกำหนดความเร็วและช่องจราจรฉุกเฉิน (MS) เพื่อกำหนดความเร็วรถ และเตือนผู้ใช้บริการในบริเวณต่างๆ ในทางพิเศษ เช่น บริเวณที่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้ง บริเวณที่เป็นทางเบี่ยง บริเวณที่มีฝนตก บริเวณที่มีการปิดการจราจรชั่วคราว เป็นต้น

(๖) ควบคุมการเปิดป้ายปรับเปลี่ยนข้อความได้ (VMS) เพื่อประชาสัมพันธ์ด้วยข้อความให้ผู้ใช้ทางทราบเหตุการณ์ในทางพิเศษหรือพื้นที่ใกล้เคียง



คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร

เอกสารเลขที่ : กสป/๑

แก้ไขครั้งที่ ๐

วันประกาศใช้ : ๕ ก.พ. ๒๕๖๒

หน้าที่ ๑๐ ของ ๑๗

#### ๙.๒ งานประสานงาน สั่งการในการแก้ไขปัญหาการจราจรและการกักขังในทางพิเศษ

(๑) พนักงานสื่อสาร คอยรับแจ้งเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ ในทางพิเศษ ทั้งทางวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ ฉุกเฉิน โทรศัพท์สายตรง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

(๒) ประสานงานกับรถกักขัง รถยก พนักงานจัดการจราจร พนักงานแผนกปฏิบัติการพิเศษ และเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขเหตุฉุกเฉินต่างๆ เช่น รถขัดข้อง หรือรถเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

(๓) การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ถือได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างยิ่งของงานควบคุมการจราจร รวมทั้งร่วมกันแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ ซึ่งงานสื่อสารถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการประสานงานที่มีความสำคัญ ดังนั้น พนักงานสื่อสารจะต้องทำหน้าที่ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในส่วนที่รับผิดชอบหรือตามที่ได้รับมอบหมายในกรณี

- เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ หรือมีอุบัติเหตุขนาดใหญ่หรือร้ายแรงเกิดขึ้นในทางพิเศษ
- กรณีขบวนเสด็จ
- การตั้งด่านตรวจจับความเร็วและตรวจวัดแอลกอฮอล์
- การออกหนังสือคำสั่ง

(๔) ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ทั้งหน่วยงานราชการและเอกชน เช่น สำนักบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์อุบัติเหตุ กทม. ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม ศูนย์เอร์วิธ ศูนย์เรนทร มูลนิธิ เป็นต้น เพื่อขอความช่วยเหลือสนับสนุนกรณีที่มีผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หรือกรณีที่มีอุบัติเหตุขนาดใหญ่หรือร้ายแรงเกิดขึ้น ในทางพิเศษและได้ทางพิเศษ

(๕) ประสานงานกับสถานีวิทยุกระจายเสียง จส.๑๐๐, สวพ.๙๑ และด่านเก็บค่าผ่านทางต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์แจ้งการเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการได้รับทราบ เพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรในบริเวณที่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้น

(๖) รายงานเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อประสานงานและสั่งการต่อไป

(๗) ประสานงานแผนกปฏิบัติการพิเศษ (ปศ.) ถ้ามีการลักขโมยทรัพย์สินของ กทพ. อุบัติเหตุเกี่ยวกับรถบรรทุกวัตถุอันตรายและเหตุเพลิงไหม้ในทางพิเศษ

#### ๙.๓ งานบริการข้อมูลข่าวสารด้านการจราจรในทางพิเศษ

(๑) ประสานงานกับผู้ปฏิบัติงานในทางพิเศษ เพื่อขอให้รายงานข้อมูลด้านการจราจรในแต่ละพื้นที่


(๒) ตรวจสอบสภาพการจราจรในทางพิเศษโดยใช้กล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)

(๓) รายงานสภาพการจราจรให้ผู้ใช้งาน ได้รับทราบทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและทางป้ายปรับเปลี่ยนข้อความ (VMS)

(๔) ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสภาพการจราจรและข้อมูลข่าวสารด้านการจราจรให้ผู้ใช้งานได้รับทราบทางโทรศัพท์สายตรง

#### ๙.๔ งานจัดเก็บข้อมูลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทางพิเศษ

บันทึกข้อมูลและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทางพิเศษในแต่ละวัน ทั้งงานด้านการจัดการจราจร งานด้านการกักขัง งานบำรุงรักษา งานจัดเก็บค่าผ่านทาง และการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานลงไว้ในคอมพิวเตอร์ และรายงานเหตุการณ์ประจำวันในทางพิเศษให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

	คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร	เอกสารเลขที่ : กสป/๑	แก้ไขครั้งที่ ๐
		วันประกาศใช้ : ๘ ก.พ. ๒๕๖๒	หน้าที่ ๑๑ ของ ๑๗

๙.๕ งานตรวจสอบอุปกรณ์ควบคุมการจราจรและอุปกรณ์การสื่อสารให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา  
 (๑) ตรวจสอบอุปกรณ์ควบคุมการจราจรและอุปกรณ์ด้านการสื่อสารให้สามารถใช้งานได้ทุกวัน  
 (๒) ประสานงานกับฝ่ายบำรุงรักษาทางให้มีการแก้ไขหรือซ่อมแซมโดยด่วน หากพบว่ามีอุปกรณ์ส่วนใดเกิดขัดข้อง รายงานผลการตรวจสอบและการแก้ไขซ่อมแซมให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบทุกสัปดาห์

#### ๑๐. การให้บริการที่ประทับใจของพนักงานสื่อสาร


พนักงานสื่อสารถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ส่วนหนึ่งของการให้บริการในทางพิเศษ เนื่องจากเป็นทั้งศูนย์กลางในการให้บริการ ศูนย์กลางของสัมพันธภาพ เป็นนักประชาสัมพันธ์ เป็นผู้ให้คำแนะนำ เป็นผู้ที่ยคอยดูแลความปลอดภัย และคอยให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการในกรณีที่ประสบเหตุต่าง ๆ ในทางพิเศษ รวมทั้งเป็นแหล่งข้อมูลเบื้องต้น ที่ผู้ใช้บริการ หน่วยงานภายนอกและพนักงาน กทพ. สามารถใช้โทรศัพท์หรือวิทยุสื่อสาร สอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อมูลได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ดังนั้น ในกรณีที่พนักงานสื่อสารจะให้บริการที่ประทับใจได้จะต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานในการให้บริการที่ดีทั้งภายใน (จิตใจ) และภายนอก (ร่างกาย) ดังนี้

##### ๑) บุคลิกภายใน (จิตใจ)

- มีศีลธรรม คุณธรรม และจริยธรรม
- มีความอดทนอดกลั้นและควบคุมอารมณ์ได้ดี โดยใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์
- มีใจรักในการบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีเมตตาจิตและชอบช่วยเหลือผู้อื่น
- มีความซื่อสัตย์ สุจริต รักและเสียสละเพื่อองค์กร
- มีปฏิภาณไหวพริบและช่างสังเกต
- มองโลกในแง่ดี ให้อภัยผู้อื่นเสมอ

##### ๒) บุคลิกภายนอก (ร่างกาย)

- มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผอม หนวด เครา ต้องตัดให้ดูสุภาพเหมาะสม
- แต่งเครื่องแบบให้ถูกต้องตามระเบียบที่ กทพ. กำหนด
- มีกิริยา วาจา สุภาพ ไม่หยาบคาย
- มีสุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อที่น่ารังเกียจ
- มีความกระตือรือร้น แสดงออกทั้งท่าทาง น้ำเสียงและแววตา
- ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา สม่าเสมอ และอุทิศเวลาให้กับงาน
- ไม่ละทิ้งห้องควบคุม และไม่เบียดบังเวลาในการปฏิบัติงานไปทำงานส่วนตัว
- มีความสามัคคี ช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกัน
- มีสัมมาคารวะต่อบุคคลทุกวัย
- มีความรอบรู้ในองค์กรและงานในความรับผิดชอบ
- มีระเบียบวินัย ไม่ดื่มสุราหรือของมึนเมา ขณะปฏิบัติหน้าที่

 EXAT การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร	เอกสารเลขที่ : กสป/๑	แก้ไขครั้งที่ ๐
		วันประกาศใช้: ๘ ก.พ. ๒๕๖๕	หน้าที่ ๑๒ ของ ๑๗

### ๑๑. การใช้วิทยุสื่อสารอยู่ในมาตรฐานพนักงาน


พนักงานสื่อสารก่อนเข้ามาปฏิบัติหน้าที่จะต้องผ่านการอบรมการใช้วิทยุสื่อสารจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) โดย กทพ. จะจัดอบรมให้และจะต้องเรียนรู้หรือได้รับการแนะนำให้รู้จักการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ รวมทั้งการใช้วิทยุสื่อสาร และปุ่ม Function ต่าง ๆ บนหน้าเครื่อง ซึ่งในการใช้ วิทยุสื่อสารจะต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก และผลงานที่เกิดขึ้นจะมีความสำคัญและมีผลกระทบต่อส่วนรวมและผู้ใช้ทางเป็นอย่างมาก ดังนั้น พนักงานสื่อสารจึงต้องปฏิบัติหน้าที่ในฐานะที่เป็นศูนย์กลางของการประสานงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการในการใช้วิทยุสื่อสารดังนี้

- (๑) ต้องใช้ประมวลลับทาง ว. ให้ถูกต้องตามระเบียบ
- (๒) พูดให้ชัดเจน สั้นกะทัดรัดได้ใจความ
- (๓) ตอรับข้อมูลด้วยความรวดเร็ว ถ้าไม่พร้อมรับข่าวต้องแจ้งให้ผู้เรียก “คอย” หรือ ว.๐๐ จะไม่ใช้วิธีไม่ตอรับ และเมื่อพร้อมรับข่าวให้เรียกกลับไปทันที
- (๔) ไม่ได้แย้งกันทางวิทยุสื่อสาร
- (๕) พูดทบทวนข้อความสำคัญเมื่อได้รับแจ้ง
- (๖) เมื่อมีการ ว.๖ ของลูกข่ายในเรื่องที่ไม่สำคัญ แม่ข่ายจะแจ้งให้งดท ว.๖ ด้วยถ้อยคำที่สุภาพ
- (๗) ต้องรักษาอารมณ์ให้แจ่มใส
- (๘) ฝึกการจดแบบย่อที่มีแบบแผนสามารถเข้าใจกันในกลุ่ม
- (๙) เตรียมพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ เลี่ยงการคุยโทรศัพท์นาน ๆ และไม่ทำงานอื่น ฯลฯ
- (๑๐) ถ้าในห้องปฏิบัติงานมีวิทยุสื่อสารมากกว่า ๑ เครื่อง ควรปรับความดังของเสียงให้พอดี
- (๑๑) ไม่ควรพูดหยอกล้อหรือเล่นกันเสียงดังในห้องวิทยุสื่อสาร เพราะจะทำให้เสียงน้อออกอากาศได้
- (๑๒) เมื่อเปลี่ยนเวรทั้งผู้รับและผู้ส่งเวร ควรมีการมอบหมายงานและภารกิจที่ต่อเนื่อง

### ๑๒. การรับโทรศัพท์

การให้บริการทางโทรศัพท์ ถือได้ว่าเป็นการให้บริการในทางพิเศษที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งของ กทพ. ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการทางโทรศัพท์ฉุกเฉิน หรือโทรศัพท์สายตรง เนื่องจากผู้ใช้ทางที่โทรศัพท์เข้ามา ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่กำลังเดือดร้อนและต้องการได้รับความช่วยเหลือ หรือมีบางส่วนที่ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจราจรที่กำลังติดขัดอยู่ในขณะนั้น ซึ่งพนักงานสื่อสารจะต้องทำหน้าที่ในส่วนนี้ให้ดีที่สุดเพื่อให้ผู้ใช้ทางเกิดความประทับใจ มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อ กทพ. ดังนั้นควรหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้งหรือแสดงความฉุนเฉียวต่อผู้ใช้ทาง โดยดำเนินการในการให้บริการทางโทรศัพท์ ดังนี้

- (๑) กล่าวคำทักทายว่า “สวัสดี” ทุกครั้ง เมื่อรับโทรศัพท์และตามด้วยชื่อสถานที่ที่ผู้รับอยู่ และตามด้วยชื่อของผู้รับ เช่น “ศูนย์ควบคุมทางพิเศษฉลองรัช ผม....รับสาย ครับ” เป็นต้น
- (๒) สอบถามกลับผู้ที่ติดต่อเข้ามาด้วยน้ำเสียงที่สุภาพอ่อนน้อม
- (๓) ตั้งใจรับฟังปัญหาจากผู้ใช้บริการและให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง
- (๔) เสร็จสิ้นการสนทนาแล้วให้กล่าวคำว่า “สวัสดีครับ” ทุกครั้ง โดยจะต้องรอให้ผู้ใช้บริการวางสายเสียก่อนจึงจะวางสายได้

	<b>คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร</b>	เอกสารเลขที่ : กสป/๑	แก้ไขครั้งที่ ๐
		วันประกาศใช้ : ๘ กพ. ๒๕๖๒	หน้าที่ ๑๓ ของ ๑๗

### ๑๓. การรับแจ้งเหตุและการประสานงาน

การรับแจ้งเหตุ ถือได้ว่าเป็นภารกิจที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งของพนักงานสื่อสารในการให้บริการในทางพิเศษ เนื่องจากผู้ใช้ทางที่แจ้งเหตุเข้ามาที่ศูนย์ควบคุม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่กำลังเดือดร้อนและต้องการได้รับความช่วยเหลือโดยเร่งด่วน หากให้ความช่วยเหลือล่าช้าอาจไม่ทันการหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้ทางได้ ดังนั้น พนักงานสื่อสารทุกคนต้องตระหนักถึงความสำคัญในภารกิจนี้ และจะต้องทำหน้าที่ให้ดีที่สุดเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้ทาง และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ กทพ. โดยดำเนินการให้บริการรับแจ้งเหตุ ดังนี้

#### ๑๓.๑ กรณีเกิดเหตุรถขัดข้อง

(๑) เมื่อผู้ใช้บริการแจ้งเหตุมาที่ศูนย์ควบคุมฯ พนักงานสื่อสารจะต้องรับแจ้งเหตุด้วยถ้อยคำสุภาพ เช่น **“สวัสดีครับ ศูนย์ควบคุมทางพิเศษครับ มีเหตุอะไรให้ช่วยเหลือครับ”**

(๒) กรณีผู้ใช้บริการแจ้งเหตุรถขัดข้อง ให้พนักงานสื่อสาร สอบถามสถานที่ สาเหตุ ประเภท รถ ยี่ห้อ สีรถ และช่องทางที่รถขัดข้องจอดอยู่

(๓) ถ้าวรถขัดข้องจอดอยู่ในช่องทางที่เป็นอันตราย ให้พนักงานสื่อสารแนะนำให้ผู้ใช้ทางให้พยายามนำรถไปในพื้นที่ปลอดภัยหรือจอดชิดขอบทางด้านซ้ายไว้

(๔) แนะนำให้ผู้ใช้ทางกลับเข้าไปนั่งคอยในรถก่อน โดยให้เปิดฝากระเบียงรถและเปิดสัญญาณไฟฉุกเฉินไว้ ซึ่งการแนะนำต้องแนะนำด้วยถ้อยคำที่สุภาพ และแจ้งให้ทราบด้วยว่าจะประสานงานให้พนักงานกู้ภัยไปดำเนินการให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ประมาณ ๑๐ นาที โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ยกเว้นกรณีที่ต้องเติมน้ำมันเชื้อเพลิงและล้างน้ำยาดับเพลิง

(๕) ให้แจ้งรถกู้ภัยหรือรถยกที่รับผิดชอบโดยทันที และคอยติดตามสอบถามตำแหน่งที่อยู่ของรถกู้ภัยเป็นระยะ (เมื่อเกิน ๕ นาที) จนกว่ารถกู้ภัยถึงจุดเกิดเหตุ

(๖) หากการให้ความช่วยเหลือของรถกู้ภัยล่าช้า และผู้ใช้ทางโทรศัพท์กลับมาให้กล่าวคำขอโทษก่อน และชี้แจงเหตุผลให้ทราบพร้อมทั้งแจ้งให้ทราบด้วยว่าจะรีบเร่งประสานงานให้พนักงานกู้ภัยไปดำเนินการให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว

(๗) คอยติดตามและบันทึกเวลาของพนักงานกู้ภัยลงในสมุดบันทึกรับแจ้งเหตุประจำวัน

(๘) บันทึกเหตุการณ์ลงในคอมพิวเตอร์ (TFC) ในบันทึกการรับแจ้งเหตุรถขัดข้องในทางพิเศษไว้เป็นข้อมูลต่อไป

#### ๑๓.๒ กรณีเกิดอุบัติเหตุในทางพิเศษ

(๑) เมื่อผู้ใช้ทางแจ้งเหตุมาที่ศูนย์ควบคุม พนักงานสื่อสารจะต้องรับแจ้งเหตุด้วยถ้อยคำสุภาพ เช่น **“สวัสดีครับศูนย์ควบคุมทางพิเศษครับ มีเหตุอะไรให้ช่วยเหลือครับ”**

(๒) หากได้รับแจ้งเหตุว่ามีอุบัติเหตุเกิดขึ้นในทางพิเศษ ให้พนักงานสื่อสารสอบถามรายละเอียดเบื้องต้น เช่น จำนวนรถที่เกิดเหตุ ช่องทางที่เกิดเหตุ ประเภทรถผู้บาดเจ็บ สถานที่ เป็นต้น และบันทึกเวลารับแจ้งไว้ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้แก่ รถกู้ภัย รถยก พนักงานจัดการจราจร เจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน เป็นต้น เพื่อออกไปให้ความช่วยเหลือโดยทันที



คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร

เอกสารเลขที่ : กสป/๑

แก้ไขครั้งที่ ๐

วันประกาศใช้ ๘ ก.พ. ๒๕๖๒

หน้าที่ ๑๔ ของ ๑๗

(๓) ช่วยอำนวยความสะดวกด้านการจราจรโดยสังเกตสภาพจราจรจาก CCTV ในขณะนั้น และแจ้งเส้นทางที่จะเข้าถึงจุดเกิดเหตุได้รวดเร็วต่อรถกู้ภัย รถยก และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หากจำเป็นต้องย้อนเส้นทางเพื่อความรวดเร็วให้ประสานงานกับพนักงานจัดการจราจรหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ช่วยปิดการจราจรให้

(๔) เมื่อรถกู้ภัยหรือรถยกไปถึง ให้บันทึกระยะเวลาการเข้าถึงจุดเกิดเหตุของ รถกู้ภัยหรือรถยก และให้สอบถามรายละเอียดในที่เกิดเหตุเพิ่มเติม ได้แก่ สภาพการจราจรบริเวณที่เกิดเหตุ สภาพของรถคู่กรณีความช่วยเหลือเพิ่มเติมที่ต้องการ หมายเลขทะเบียน เป็นต้น โดยให้จดบันทึกไว้

(๕) ประสานงานพนักงานจัดการจราจรและเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ให้ช่วยเร่งระบายนการจราจรในบริเวณที่เกิดเหตุให้คลี่คลายและคล่องตัวโดยเร็ว

(๖) บันทึกเหตุการณ์ลงในคอมพิวเตอร์ (TFC) ในบันทึกการรับแจ้งอุบัติเหตุในทางพิเศษไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๑๓.๓ กรณีเกิดอุบัติเหตุขนาดใหญ่หรืออุบัติเหตุร้ายแรงขึ้นในทางพิเศษ

กรณีที่เกิดอุบัติเหตุมีรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์พลิกคว่ำ หรือรถบรรทุกน้ำมัน แก๊ส หรือวัตถุอันตราย เกิดเหตุพลิกคว่ำและเกิดการรั่วไหลขึ้นในทางพิเศษ ถือได้ว่าเป็นอุบัติเหตุที่มีความร้ายแรง ซึ่งจะมีผลกระทบต่อกรจราจร และอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้ทาง และประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงทางพิเศษได้ ดังนั้น พนักงานสื่อสารทุกคนจะต้องตระหนักถึงความสำคัญในกรณีดังกล่าว และเมื่อได้รับการแจ้งเหตุจะต้องรีบเร่งดำเนินการโดยทันที โดยจะต้องดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด หากบกพร่องไม่ปฏิบัติตามอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อส่วนรวมได้ ดังนั้น หากมีอุบัติเหตุในกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นให้พนักงานสื่อสารดำเนินการ ดังนี้

(๑) ดำเนินการตามคู่มือและวิธีปฏิบัติงานการให้ความช่วยเหลืออุบัติเหตุในทางพิเศษ ซึ่งมีอยู่ในแฟ้มคู่มือฯ ของแต่ละศูนย์ควบคุมฯ

(๒) ประสานงานขอสนับสนุนและขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม ศูนย์เอร์วิน ศูนย์เรนทร เจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน บริษัททรนเครน เป็นต้น แล้วแต่สถานการณ์ ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่มีอยู่ในแฟ้มโทรศัพท์ฉุกเฉินของแต่ละศูนย์ควบคุม


(๓) รายงานผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องตั้งแต่เวรอำนวยความสะดวก หัวหน้าแผนกสื่อสาร หัวหน้าแผนกกู้ภัยที่รับผิดชอบ ผู้อำนวยการกองสื่อสารและปฏิบัติการพิเศษ ผู้อำนวยการกองกู้ภัย ผู้อำนวยการกองจัดการจราจร ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมการจราจร รองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ ผู้ว่าการ กทพ. ทราบ และหากเกิดเหตุที่ด้านฯ ให้ประสานงานแจ้ง ผู้อำนวยการฝ่ายที่รับผิดชอบทราบด้วย

(๔) หากมีความจำเป็นต้องปิดด้านฯ ให้ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมการจราจรเป็นผู้ตัดสินใจและเป็นผู้ขออนุมัติปิดด้านฯ เป็นการชั่วคราวจากรองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ

(๕) ให้พนักงานสื่อสารประสานงานและรายงานข้อมูลอุบัติเหตุเบื้องต้นให้ทางสถานีวิทยุกระจายเสียง เช่น จส.๑๐๐ สวพ.๙๑ เป็นต้น ได้รับทราบ หรือกรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่ร้ายแรงมาก ให้รายงานข้อมูลให้ กองประชาสัมพันธ์ รับทราบโดยขอให้ช่วยประสานงานกับสถานีโทรทัศน์ กรมประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุต่างๆ เท่าที่จะทำได้ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทางได้รับทราบต่อไป

(๖) ประสานงานแจ้งให้ทุกด้านฯ ได้รับทราบโดยให้ศูนย์ควบคุม ที่รับผิดชอบแจ้งข้อมูลเบื้องต้นทางโทรศัพท์หรือ Fax ส่งไปที่ศูนย์ควบคุม ของแต่ละสายทาง เพื่อขอให้ช่วยประสานงานแจ้งให้ด้านฯ ที่มีผลกระทบ



	คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร	เอกสารเลขที่ : กสป/๑	แก้ไขครั้งที่ ๐
		วันประกาศใช้ : ๕ ก.พ. ๒๕๖๒	หน้าที่ ๑๕ ของ ๑๗

จากการเกิดอุบัติเหตุที่อยู่ในแต่ละสายทางได้รับทราบ และขอความร่วมมือจากท่านฯ ช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลเบื้องต้นให้ผู้ใช้งานรับทราบว่าอุบัติเหตุเกิดขึ้นในทางพิเศษ เพื่อหลีกเลี่ยงเส้นทางต่อไป

(๗) ประสานกับศูนย์ควบคุม ในแต่ละสายทาง ให้รายงานข้อมูลอุบัติเหตุทางป้าย VMS ทุกป้าย เพื่อให้ผู้ใช้ทางรับทราบ

(๘) บันทึกภาพเหตุการณ์การเกิดอุบัติเหตุจากกล้อง CCTV โดยใช้เครื่อง DVR ของศูนย์ควบคุม หากไม่สามารถบันทึกภาพเหตุการณ์ได้ ให้ประสานงานกับหัวหน้าพนักงานกู้ภัยเพื่อขอให้นักภาพหรือ VDO เหตุการณ์เก็บไว้เป็นข้อมูลด้วย ติดตามขอข้อมูลจากเวรอำนวยความสะดวก หรือหัวหน้าพนักงานกู้ภัยที่รับผิดชอบให้มากที่สุด เพื่อรายงานความคืบหน้าให้ผู้อำนวยความสะดวกการจราจร หรือผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่สอบถามข้อมูล เข้ามาให้ได้รับทราบเป็นระยะ ๆ

(๙) เมื่อเหตุการณ์สิ้นสุดให้รับรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ว่าการ กทพ. และรองผู้ว่าการ ฝ่ายปฏิบัติการ ทราบโดยเร็วที่สุด และให้เพิ่มเติมข้อมูลว่ามีหน่วยงานภายนอกที่ใดบ้างมาให้การสนับสนุน รวมทั้งรายงานให้ทราบด้วยว่าผู้ใดเป็นเวรอำนวยความสะดวก และมีผู้บังคับบัญชาของ กทพ. ผู้ใดบ้างที่ไปร่วมในเหตุการณ์

#### ๑๓.๔ กรณีเกิดอัคคีภัย

กรณีที่มีอัคคีภัยเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นบนทางพิเศษ ได้ทางพิเศษ ด่านเก็บค่าผ่านทางฯ หรืออาคารศูนย์ควบคุม ถือได้ว่าเป็นอุบัติเหตุที่มีความร้ายแรง ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของ กทพ. ผู้ใช้ทางประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงทางพิเศษ รวมทั้งอาจมีผลกระทบต่อโครงสร้างทางพิเศษได้ ดังนั้นพนักงานสื่อสารทุกคนจะต้องตระหนักถึงความสำคัญในกรณีดังกล่าวและเมื่อได้รับการแจ้งเหตุจะต้องรีบเร่งดำเนินการโดยทันที โดยจะต้องดำเนินการตามคู่มือ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด หากบกพร่องไม่ปฏิบัติตามอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อส่วนรวมได้ ดังนั้น หากมีอุบัติเหตุในกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นให้พนักงานสื่อสารดำเนินการดังนี้

(๑) เมื่อรับแจ้งเหตุเพลิงไหม้ พนักงานสื่อสารจะต้องสอบถามสถานที่เกิดเหตุ และรายละเอียดต่าง ๆ ให้มากที่สุด และเมื่อสนทนาเสร็จให้กล่าว “ขอบคุณ ” และกล่าวต่อผู้แจ้งด้วยว่า “จะประสานงานผู้เกี่ยวข้องดำเนินการโดยเร็วที่สุดครับ”


(๒) หากอัคคีภัยเกิดขึ้นกับรถของผู้ใช้ทาง ให้แจ้งพนักงานกู้ภัยหรือพนักงานแผนกปฏิบัติการพิเศษไปดำเนินการโดยเร็ว พร้อมให้นำรถดับเพลิงของกู้ภัยหรือรถน้ำ หรือแจ้งรถดับเพลิงของสำนักบรรเทาสาธารณภัย กทม. /ของเทศบาล หรือ อบต. ไปสนับสนุนด้วย และให้ดำเนินการตามวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

(๓) หากอัคคีภัยที่เกิดขึ้นมีความร้ายแรงไม่ว่าจะเป็นในทางพิเศษ ได้ทางพิเศษ ด่านเก็บค่าผ่านทาง หรืออาคารศูนย์ควบคุม ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของ กทพ. ผู้ใช้ทางประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงทางพิเศษ รวมทั้งอาจมีผลกระทบต่อโครงสร้างทางพิเศษได้ ให้พนักงานสื่อสารดำเนินการตามคู่มือ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดไว้หรือปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานเช่นเดียวกับกรณีที่มีอุบัติเหตุขนาดใหญ่ หรือกรณีที่เป็นอุบัติเหตุที่มีความร้ายแรง (ตามข้อ ๑๔.๓)

(๔) กรณีที่เกิดเหตุดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายใด ให้ประสานงานและแจ้งเหตุให้ผู้อำนวยความสะดวกที่รับผิดชอบได้รับทราบด้วย

#### ๑๓.๕ กรณีเกิดเหตุสิ่งของตกหล่น/คน/สัตว์เดินในทางพิเศษ

กรณีที่มีผู้ใช้ทางแจ้งเหตุเข้ามาที่ศูนย์ควบคุมฯ ว่ามีสิ่งของตกหล่น คนหรือสัตว์เดินในทางพิเศษ พนักงานสื่อสารที่รับแจ้งเหตุต้องถือว่า ผู้ใช้ทางที่แจ้งเหตุเข้ามาเป็นผู้ที่มีน้ำใจและมีความเสียสละเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น

 EXAT การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร	เอกสารเลขที่ : กสป/๑	แก้ไขครั้งที่ ๐
		วันประกาศใช้: ๘ ก.พ. ๒๕๖๒	หน้าที่ ๑๖ ของ ๑๗

พนักงานสื่อสารจะต้องปฏิบัติต่อผู้แจ้งเหตุด้วยไมตรีจิตที่ดี และต้องรีบแจ้งพนักงานกู้ภัยไปให้ความช่วยเหลือโดยด่วน เพราะหากให้ความช่วยเหลือล่าช้า อาจไม่ทันการณ์และอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุต่อรถของผู้ใช้ทางหรืออันตรายต่อชีวิตของคนและสัตว์ที่เดินอยู่ในทางพิเศษได้ ทั้งนี้ พนักงานสื่อสารต้องตระหนักถึงความสำคัญและความเร่งด่วนในการดำเนินการ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้ทางและเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ กทพ. ด้วย โดยดำเนินการดังนี้

(๑) เมื่อได้รับแจ้งข้อมูลว่ามีสิ่งของตกหล่น หรือมีคน/สัตว์เดินในทางพิเศษ ต้องตรวจสอบและสอบถามให้ได้รายละเอียดมากที่สุด เช่น อยู่บริเวณใด ช่องทางใด หากเป็นสัตว์ เป็นสัตว์ชนิดใด ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตแล้วหรือไม่ เป็นต้น ถ้าเป็นผู้ใช้ทางแจ้งเข้ามาให้กล่าวคำ “ขอบคุณ” ทุกครั้งด้วย

(๒) กรณีที่เป็นสิ่งของขนาดใหญ่หรืออยู่ในช่องทางที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้ใช้ทางพิเศษได้ ให้รีบแจ้งรถกู้ภัย หรือพนักงานของฝ่ายบำรุงรักษาทาง ที่อยู่ใกล้เคียงในขณะนั้นไปตรวจสอบและดำเนินการ นำพันการกีดขวางหรือนำลงจากทางพิเศษ

(๓) ถ้ายังดำเนินการไม่ได้ขณะนั้น เนื่องจากเป็นสิ่งของขนาดใหญ่หรืออยู่ในช่องทางที่จะทำให้เกิดอันตรายแก่ผู้ที่จะดำเนินการ เช่น อยู่ในช่องทางขวาหรือช่องทางรถเร็ว เป็นต้น ให้ประสานงานรถกู้ภัยอีกหนึ่งคันไปสนับสนุน แล้วแต่กรณี

(๔) ในกรณีที่ป็นสุนัขหรือสัตว์อื่น ๆ เดินในทางพิเศษ และพนักงานกู้ภัย พนักงานจัดการจราจร หรือพนักงานของฝ่ายบำรุงรักษาทางไม่สามารถที่จะดำเนินการได้ ให้ประสานงานกับมูลนิธิคุ้มครองสัตว์มาช่วยดำเนินการ

(๕) กรณีคนเดินในทางพิเศษเป็นเด็กพลัดหลง หรือเป็นคนที่มีความจำเสื่อม ให้พนักงานกู้ภัยนำไปส่งไว้ที่ สน.ทางด่วน หรือประสานงานกับสถานีวิทยุ เพื่อติดตามหาญาติให้มารับต่อไป

(๖) หากมีผู้ใช้บริการแจ้งเข้ามาที่ศูนย์ควบคุมฯ ในกรณีเดียวกันหลายๆ ราย ให้แจ้งผู้ใช้ทางว่าทางศูนย์ควบคุม ได้รับทราบแล้ว และเจ้าหน้าที่กำลังเดินทางไปดำเนินการ และกล่าว “ขอบคุณ” ผู้ที่แจ้งเข้ามาด้วย

(๗) ติดตามและบันทึกผลการดำเนินการในระบบเหตุการณ์ในทางพิเศษ (Traffic Control : TFC)

#### ๑๔. การประสานงานในการตรวจสอบและซ่อมบำรุงรักษาทางและอุปกรณ์ควบคุมการจราจร


๑) เมื่อมีการซ่อมผิวทางพิเศษหรืออุปกรณ์ควบคุมการจราจร และต้องมีการปิดช่องทางจราจรในทางพิเศษ ฝ่ายบำรุงรักษาทางจะต้องมีหนังสือแจ้งให้ทราบว่า จะมีการทำงานบริเวณหรือจุดใด และในช่วงเวลาใด ฝ่ายบำรุงรักษาดำเนินการเองหรือผู้รับเหมาดำเนินการ

๒) พนักงานสื่อสารจะต้องแจ้งให้รถกู้ภัยไปทำการตรวจสอบและวางกรวยยางตามจุดที่ได้รับแจ้งมา และเมื่อพนักงานของฝ่ายบำรุงรักษาทางหรือผู้รับเหมาทำงานแล้วเสร็จ พนักงานสื่อสารต้องทำการบันทึกข้อมูลลงในระบบเหตุการณ์ในทางพิเศษ (Traffic Control : TFC)

๓) หากฝ่ายบำรุงรักษาทาง ทำการวางกรวยยางและป้ายเอง พนักงานสื่อสารจะต้องแจ้งรถกู้ภัยไปตรวจสอบการวางกรวยยาง ป้ายต่าง ๆ และสัญญาณไฟไว้บวบว่าได้มาตรฐานหรือไม่ หรืออาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้ทางหรือไม่เพียงใด หากพบว่าไม่ปลอดภัยต่อผู้ใช้ทางให้ดำเนินการแก้ไขต่อไป

๔) พิจารณาเปิดสัญญาณป้ายกำหนดความเร็วและช่องจราจรฉุกเฉิน (MATRIX SIGN) และป้าย VMS เพื่อแจ้งผู้ใช้ทางทราบล่วงหน้า

๕) หากการทำงานก่อให้เกิดปัญหาการจราจรและมีผู้ใช้บริการแจ้งเข้ามาหรือสอบถามรายละเอียดให้พนักงานสื่อสารกล่าวคำ “ขอโทษครับ” พร้อมทั้งแจ้งข้อมูลให้ผู้ใช้ทางทราบจนเกิดความเข้าใจและจบการสนทนาด้วย

	คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสื่อสาร	เอกสารเลขที่ : กสป/๑	แก้ไขครั้งที่ ๐
		วันประกาศใช้ = ๘ ก.พ. ๒๕๖๒	หน้าที่ ๑๗ ของ ๑๗

คำว่า “ขอบคุณครับ” และหากเกิดปัญหาการจราจรมากให้ประสานงานกับฝ่ายบำรุงรักษาทางให้ยกเลิกการทำงานไปก่อน

#### ๑๕. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางและสภาพการจราจรในทางพิเศษ

การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางและสภาพการจราจรบนทางพิเศษในทางโทรศัพท์ ถือได้ว่าเป็นการให้บริการในทางพิเศษที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้ทางที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถามเส้นทาง ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ขึ้นหรือลงทางพิเศษไม่ถูก ต้องการได้รับการแนะนำหรือความช่วยเหลือ ซึ่งพนักงานสื่อสารต้องให้คำแนะนำที่ถูกต้องแม่นยำและมีความรอบรู้ในเส้นทางในทางพิเศษ เพื่อให้ผู้ใช้ทางเกิดความเข้าใจและเกิดความประทับใจต่อการให้บริการ และในกรณีที่มีผู้ใช้ทางต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจราจรที่กำลังติดขัดอยู่ในขณะนั้น โดยบางครั้งอาจอยู่ในอารมณ์ที่ไม่พอใจ ดังนั้นพนักงานสื่อสารจะต้องทำหน้าที่ในส่วนนี้ให้ดีที่สุด ควรหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง หรือแสดงความดูหมิ่นต่อผู้ใช้ทาง ควรให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ทางให้ไปใช้เส้นทางที่สะดวกกว่าหรือให้หลีกเลี่ยงไปใช้เส้นทางอื่น เพื่อให้ผู้ใช้ทางเกิดความประทับใจต่อการให้บริการและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อ กทพ. โดยดำเนินการในการให้บริการทางโทรศัพท์ ดังนี้

๑) เมื่อผู้ใช้ทางติดต่อเข้ามาทางโทรศัพท์สายตรงมาที่ศูนย์ควบคุม ให้พนักงานสื่อสารกล่าวคำทักทายว่า “สวัสดี” ทุกครั้ง เมื่อรับโทรศัพท์และตามด้วยชื่อสถานที่ ที่ผู้รับอยู่ และตามด้วยชื่อของผู้รับ เช่น “ศูนย์ควบคุมทางพิเศษฉลองรัช ผม.....รับสาย ครับ” เป็นต้น

๒) เมื่อผู้ใช้ทางต้องการสอบถามเส้นทางหรือสอบถามสภาพการจราจรในทางพิเศษ พนักงานสื่อสาร ต้องแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและต้องมีความรอบรู้ในเส้นทางในทางพิเศษ เพื่อช่วยแนะนำให้ผู้ใช้ทางเกิดความเข้าใจและเกิดความประทับใจต่อการให้บริการ ควรหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้งหรือแสดงความดูหมิ่นต่อผู้ใช้บริการ โดยให้พยายามอดทนอดกลั้น และควบคุมอารมณ์ให้ดี

๓) ในกรณีที่ในทางพิเศษมีการจราจรติดขัดหนาแน่น เนื่องจากการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งคาดว่าต้องใช้เวลาานควรแนะนำให้ผู้ใช้ทางไปใช้เส้นทางที่สะดวกกว่า หรือแนะนำให้ลงทางลงก่อนถึงจุดที่เกิดอุบัติเหตุ หรือให้หลีกเลี่ยงไปใช้เส้นทางอื่นแทน

๔) เสร็จสิ้นการสนทนาแล้วให้กล่าวคำว่า “สวัสดีครับ” โดยจะต้องรอให้ผู้ใช้ทางวางสายเสียก่อนพนักงานสื่อสารจึงจะวางสายได้

๕) หลังจากนั้นพนักงานสื่อสาร จะลงบันทึกในระบบเหตุการณ์ในทางพิเศษ (Traffic Control : TFC)