

ภาคผนวก ข-7

แผนผังและเอกสารการรับเรื่องร้องเรียน






ขั้นตอนการดำเนินงานคุณภาพ: การรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และดำเนินการแก้ไข

รหัสเอกสาร: QP-CCD-002 Rev. 02

ทบทวนเอกสาร (Document Review)		
Dept	คณะผู้ทบทวนเอกสาร (Review Committee)	ลายเซ็น (Signature)
CEO	Chief Executive Officer	
CAO	Chief Administrative Officer	
COO	Chief Operating Officer	
OPDI	Operations Director	
FCDI	Financial Controller	
FNDI	Finance Director	
IADI	Internal Audit Director	
LGDI	Legal Director	
MTDI	Maintenance Director	
SPDI	Strategy and Planning Director	
SSDI	Safety and Security Director	
ACD	Accounting Department Manager	
AED	Asset Management and Engineering Department Manager	
AMD	Administration Department Manager	
FND	Finance Department Manager	
IFD	Infrastructure Maintenance Department Manager	
ITD	Information Technology Department Manager	
MKD	Marketing Department Manager	
MPLD	Maintenance Planning and Logistic Department Manager	
OCD	Operations Control Department Manager	
ORD	Operations Revenue Department Manager	
OSD	Operations Support Department Manager	
PMD	Services Planning & MIS Department Manager	
QUD	Quality and Compliance Department Manager	
RSD	Rolling Stock Maintenance Department Manager	
SCD	Security Department Manager	
SFD	Safety Department Manager	
SSD	Station Services Department Manager	
SUD	System Utility Maintenance Department Manager	
TCD	Train Control and Communication Maintenance Department Manager	
TND	Training Department Manager	
TSD	Train Services Department Manager	


ผู้รับผิดชอบและลายเซ็นผู้มีอำนาจ (Responsible & Authorized Persons' Signature)		
จัดทำโดย (Prepared by)	ทบทวนโดย (Reviewed by)	อนุมัติโดย (Approved by)
(Customer Relations Section Manager)	(Customer Relations Division Manager)	(Corporate Communication Department Manager)
วันที่ 7/1/65	วันที่ 7/1/65	วันที่ 7/1/65

	ขั้นตอนการดำเนินงานคุณภาพ : การรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะและดำเนินการแก้ไข			
	รหัสเอกสาร: QP-CCD-002	Rev.: 02	วันประกาศใช้: 27/04/22	หน้า 2 / 5

**ประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร
(Change History Record)**

รายละเอียดการแก้ไข (Change Description)					DAR No.	วันประกาศใช้ (Eff. Date)
Rev.	หน้า (Page)	ก่อนแก้ไข (Before)	หน้า (Page)	หลังแก้ไข (After)		
02	3	คำจำกัดความ : CCDM = Corporate Communications Division Manager	3	คำจำกัดความ : CCDM = Corporate Communication Department Manager	DCC0097/22	27/04/22
	4	แบบฟอร์ม FM-CCD-002 แบบแสดงข้อ ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บีทีเอส) FM-CCD-003 ใบแจ้งเพื่อ ดำเนินการ FM-CCD-009 ใบแจ้งผลการ ดำเนินการ	4	ยกเลิกแบบฟอร์ม FM-CCD-002 แบบแสดงข้อ ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (ศูนย์ ลูกค้าสัมพันธ์ บีทีเอส) FM-CCD-003 ใบแจ้งเพื่อ ดำเนินการ FM-CCD-009 ใบแจ้งผลการ ดำเนินการ เพิ่มแบบฟอร์ม FM-CCD-012 แบบแสดงข้อ ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (Call Center Form)		
	5	แผนผังกระบวนการ: การรับ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และดำเนินการแก้ไข	5	แก้ไขแผนผังกระบวนการ: การ รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และดำเนินการแก้ไข		

Remark : Change history record of QP-CCD-002 rev.00-01 was kept in share point service
<http://btssps/documentreview/DocumentHistoryRecords/default.aspx>

	ขั้นตอนการดำเนินงานคุณภาพ : การรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะและดำเนินการแก้ไข			
	รหัสเอกสาร: QP-CCD-002	Rev.: 02	วันประกาศใช้: 27/04/22	หน้า 3 / 5


1. ขอบเขต

ขั้นตอนการดำเนินงานคุณภาพฉบับนี้ ครอบคลุมถึง การจัดการเรื่องข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส โดยผ่านทางส่วนลูกค้าสัมพันธ์ และสถานี รวมถึงการแจ้งแก้ไขติดตามผลการดำเนินงาน

2. คำจำกัดความ

OPCS	=	Operation Performance and Customer Service Committee
CCDM	=	Corporate Communications Department Manager
CRLV	=	Customer Relations Division
MC	=	Management Committee
SCD	=	Security Department
SSD	=	Station Services Department
Suggestion	=	Comment by Customer or Third Party that may lead to improve BTS services
General Complaint	=	is a complaint by a Customer or Third Party concerning our services that did not result in injury to a Customer or Third Party; or other relevant in operating system. BTS to respond to the complaint within 5 days
Serious Complaint	=	may be a General Complaint of the same nature occurring more than 10 times in the same month or an incident causing injury to a Customer or Third Party resulting from a fault of BTS system or Staff / Contractor. BTS to respond to the complaint within 24 hours
Security complaints	=	is security such as pick pocket or assault shall be forwarded to Police and shall be discussed with SCD. Security complaints shall not be logged to the Customer Complaint Summary as the cause may be outside the control of BTS or actions by Police/BTS may not be advertised or responded to for security reasons, for example a Police/BTS strategy to apprehend a pickpocket or assailant.
Adverse Media	=	directed at BTS by Newspaper, Magazine, Television, Radio or BTS Website may be either a General or Serious Complaint (refer clauses 3 & 4 for relevant action). CEO or COO make the decision for which's adverse media to be responded to incorrect or inaccurate Media within 2 days of the published Media.

Remark : Customers may lodge a complaint against an existing BTS service but it is against advertised Policy and published Rule or Regulation. This type of complaint shall not be logged to the Customer Complaint Summary. BTS, however regularly reviews Policy in the MC.

	ขั้นตอนการดำเนินงานคุณภาพ : การรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะและดำเนินการแก้ไข			
	รหัสเอกสาร: QP-CCD-002	Rev.: 02	วันประกาศใช้: 27/04/22	หน้า 4 / 5

3. เอกสารและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

เลขที่	รหัสเอกสาร	รายละเอียด
1	FM-CCD-001	แบบแสดงข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (Complaint/Suggestion Form)
2	FM-CCD-004	Customer Log Book
3	FM-CCD-006	สรุปจำนวนสอบถามประจำวัน
4	FM-CCD-010	รายงานสรุปจำนวนสอบถามข้อมูล/ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน และข้อสังเกต ติดตามประจำเดือน
5	FM-CCD-012	แบบแสดงข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (Call Center Form)



ขั้นตอนการดำเนินงานคุณภาพ : การรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะและดำเนินการแก้ไข

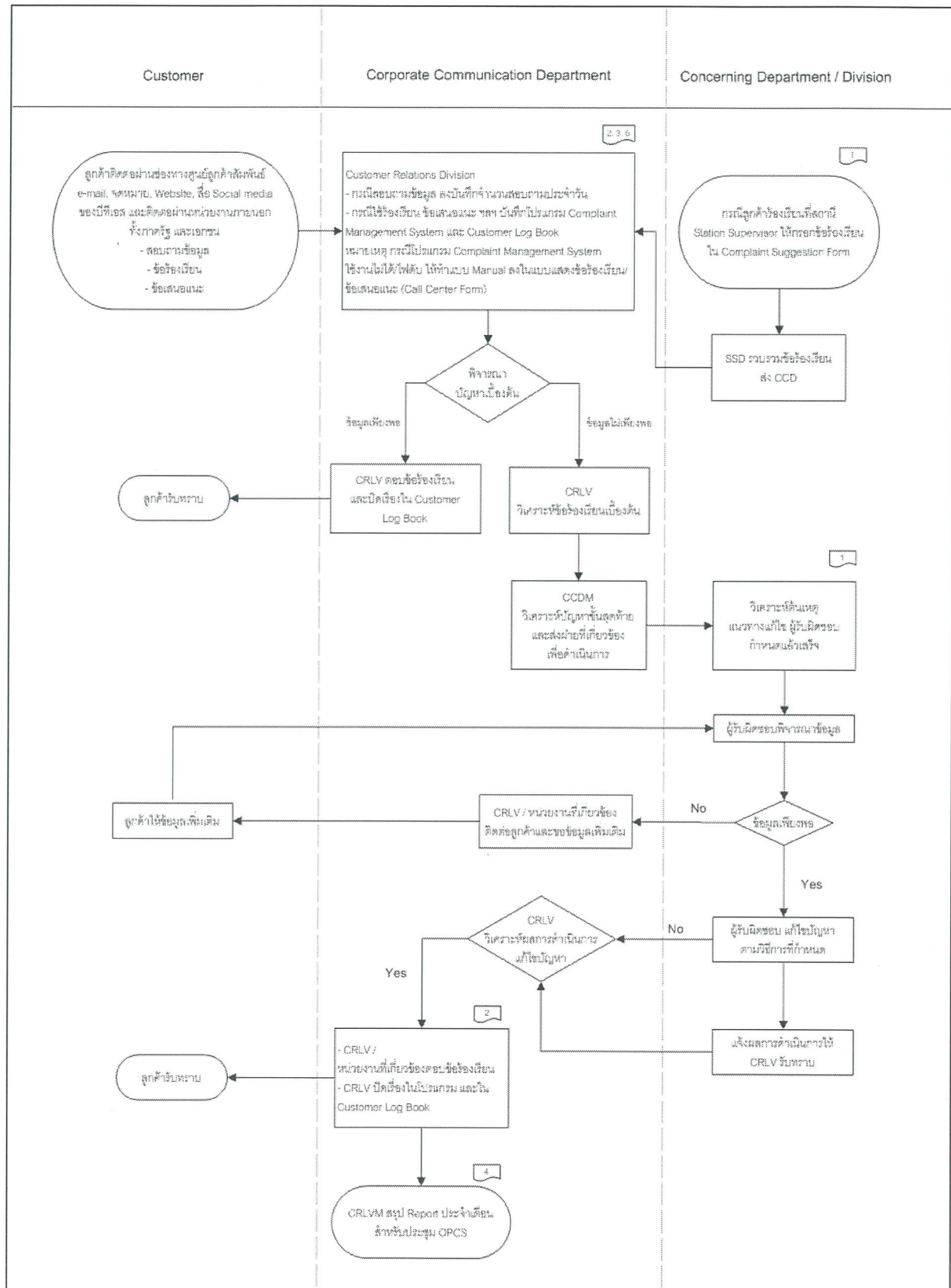
รหัสเอกสาร: QP-CCD-002

Rev.: 02

วันประกาศใช้: 27/04/22

หน้า 5 / 5

4. แผนผังกระบวนการ: การรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และดำเนินการแก้ไข





ส่ง...

ส่วนลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายสื่อสารองค์กร
บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
1000 อาคารบีทีเอส ถ.พหลโยธิน
จอมพล จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ศูนย์ฮอตไลน์ บีทีเอส
For more information, please contact BTS Hotline

☎ 0 2617 6000

แบบแสดงข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ

Complaint / Suggestion Form

ความสุขยกระดับของชีวิตวันนี้
LIFT UP YOUR LIFE



แบบแสดงข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ Complaint / Suggestion Form

COPY

โปรดระบุ / Please identify

☐

ข้อร้องเรียน
Complaint

☐

ข้อเสนอแนะ
Suggestion

☐

ชมเชย
Compliment

ถ้าท่านมีข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส
โปรดกรอรายละเอียดและส่งให้กับพนักงาน

Any suggestions or complaints you may have regarding our facilities or services provided in Bangkok Mass Transit System,
(BTS SkyTrain) please fill in this form.

ชื่อผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ (Name).....

ที่อยู่ (Address).....

อีเมล (E-mail)โทรศัพท์ (Tel.).....โทรศัพท์มือถือ (Mobile).....

สถานีที่ใช้บริการ (Station)วันที่ใช้บริการ (Effective Date).....

เวลา (Time)

หมายเลขบัตรโดยสาร (Card Number)

หมายเลขขบวนรถไฟฟ้า (Train Number).....

รายละเอียด (Details).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาให้ข้อมูล / Thank you for taking time to assist us.

ภาคผนวก ข-8

ข้อปฏิบัติและแนะนำการใช้บริการรถไฟฟ้า





the Regulations. The Company will from time to time notify such notification, modification or cancellation.

ภาคผนวก ข-9

รายงานการซ่อมแผนฉุกเฉิน





รายงานสรุปการฝึกซ้อมแผนการปฏิบัติในสถานการณ์ฉุกเฉิน
กรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้บนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส สถานีเอกมัย (E7)

บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร่วมกับหน่วยงานราชการ
(กรุงเทพมหานคร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน และเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.ทองหล่อ)

สถานการณ์ : เหตุการณ์ในกรณีเกิดเพลิงไหม้บริเวณสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส สถานีเอกมัย (E7) จำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากสถานี และขอความช่วยเหลือจาก เจ้าหน้าที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินและเจ้าหน้าที่ตำรวจ ท้องที่ (ฝึกซ้อมร่วมกับหน่วยงานภายนอก)

วัตถุประสงค์ : 1. เพื่อให้พนักงานบีทีเอส และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีความเข้าใจและชำนาญในขั้นตอนปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุการณ์ ฉุกเฉิน และมีความเข้าใจ สร้างความคุ้นเคยในการ ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ในพื้นที่
2. เพื่อสาธิตให้หน่วยงานภายนอก (เจ้าหน้าที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉิน และเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่) เข้าใจขั้นตอนปฏิบัติงานภายในของบริษัทฯ ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน

สถานที่ สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส สถานีเอกมัย (E7)

วันที่ วันเสาร์ที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2565

เวลา เริ่มเวลาประมาณ 01:15 – 02:00 น. ใช้เวลาประมาณ 45 นาที

ผู้เข้าร่วมฝึกซ้อม

1. พนักงานบริษัทฯ ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามปกติในสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส สถานีเอกมัย (E7)
2. พนักงานบริษัทฯ ที่เป็นอาสาสมัคร 38 คน
3. เจ้าหน้าที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สถานีดับเพลิงคลองเตย
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจ จากสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน
5. เจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ศูนย์ส่งกลับโรงพยาบาลตำรวจ
6. เจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1

ผู้เข้าร่วมสังเกตการณ์

1. ผู้แทนจากกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตคลองเตย
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจ จากสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ (อำนวยการจราจร)
3. บริษัท เอออน (ประเทศไทย) จำกัด
4. ผู้บริหารจากหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง



ลำดับการฝึกซ้อม

สถานการณ์ : เหตุการณ์ในกรณีเกิดเพลิงไหม้บริเวณ สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส สถานีเอกมัย (E7) จำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจาก สถานี (ฝึกซ้อมร่วมกับหน่วยงานภายนอก) เริ่มเวลาประมาณ 01:15 น.

เวลา (นาท)	ขั้นตอน	สถานการณ์จำลอง	ผู้ปฏิบัติ
00:00	1	เกิดเหตุเพลิงไหม้ และรับแจ้งเหตุ <ul style="list-style-type: none"> นายสถานี ได้รับสัญญาณแจ้งเตือนจากแผงควบคุมเพลิงไหม้ (Fire Control Panel : FCP) โดย Message แจ้ง อุปกรณ์ตรวจจับสัญญาณ (Smoke Detector) ตรวจจับควันได้ภายในห้องประชุม บนชั้นจำหน่ายตั๋ว ผู้ควบคุมด้านวิศวกรรม ได้รับสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ที่ สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส สถานีเอกมัย (E7) จากระบบ SCADA 	<ul style="list-style-type: none"> นายสถานี (Station Supervisor : SS) ผู้ควบคุมด้านวิศวกรรม (Engineering Controller : EC)
00:01	2	ตรวจสอบเหตุการณ์ นายสถานี ตรวจสอบที่เกิดเหตุ ตรวจสอบจุดที่เกิดเหตุเพลิงไหม้ ร่วมกับ เจ้าหน้าที่ รปภ.	<ul style="list-style-type: none"> นายสถานี (Station Supervisor : SS) เจ้าหน้าที่ รปภ.
00:03	3	ทำการดับเพลิงเบื้องต้น นายสถานีพบว่าเกิดเหตุเพลิงไหม้จริง <ul style="list-style-type: none"> แจ้งห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า ให้ทราบสถานการณ์ ให้รปภ.ทำการดับเพลิงโดยใช้ถังดับเพลิงเคมี แจ้งห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า ให้ทราบสถานการณ์ว่าไม่สามารถดับเพลิงได้ และขอปิดสถานี กดปุ่มแจ้งเตือนเพลิงไหม้และสั่งการให้ผู้ช่วยนายสถานีเตรียมขั้นตอนการอพยพผู้โดยสาร 	<ul style="list-style-type: none"> นายสถานี (Station Supervisor : SS) ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (Central Control Room: CCR) ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (Control Shift Section Manager: CSSM) ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถ (Line Controller: LC) เจ้าหน้าที่ รปภ.
00:05	4	ตัดสินใจอพยพ และขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก <u>สัญญาณเตือนภัยดังขึ้น (General Alarm)</u> พนักงานห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า แจ้งเหตุและขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ ผู้ควบคุมข้อมูลปฏิบัติการเดินรถ แจ้ง <ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่สถานีดับเพลิงคลองเตย ที่โทรศัพท์หมายเลข 02-2582093-4 เจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลคลองตัน ที่โทรศัพท์หมายเลข 02-3140041-3 , 02-3140035-7 	<ul style="list-style-type: none"> นายสถานี (Station Supervisor : SS) ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (Control Shift Section Manager: CSSM) ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถ (Line Controller : LC) ผู้ควบคุมข้อมูลปฏิบัติการเดินรถ (Information Controller : IC) ผู้ควบคุมด้านวิศวกรรม (Engineering Controller : EC)



		<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ศูนย์เอราวัณ ที่โทรศัพท์หมายเลข 1646 เจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์ฉุกเฉินศูนย์ส่งกลับ โรงพยาบาล ตำรวจ ที่โทรศัพท์หมายเลข 02-2076355 หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0-27692000 แจ้งข้อมูลกับศูนย์ความปลอดภัยกระทรวงคมนาคม (สปภ.คค) แจ้ง จส.100 ร่วมด้วยช่วยกัน สื่อมวลชนที่เกี่ยวข้อง “แจ้งว่าเป็นการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน” <p>แจ้งเหตุและขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายใน ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่ รปภ.ที่ศูนย์สั่งการ บก.สถานีสยาม <p>ผู้ควบคุมด้านวิศวกรรม (Engineering Controller : EC) แจ้ง</p> <ul style="list-style-type: none"> ศูนย์ประสานงานซ่อมบำรุง : Maintenance Control Center (MCC) วิศวกรส่วนซ่อมบำรุง <p>ศูนย์ประสานงานซ่อมบำรุง : Maintenance Control Center (MCC) แจ้ง</p> <ul style="list-style-type: none"> MC SIEMENS 	<ul style="list-style-type: none"> ศูนย์ประสานงานซ่อมบำรุง (Maintenance Control Center : MCC)
00:06	5	<p>เริ่มทำการอพยพและปิดสถานี</p> <p>นายสถานี / ทำหน้าที่ ผู้จัดการเหตุการณ์/IM สั่งการผู้ช่วยนาย สถานี</p> <ul style="list-style-type: none"> จัดเจ้าหน้าที่ รปภ.กันผู้โดยสารออกจากบริเวณที่เกิดเหตุ และทำการปิด Roller Shutter ที่ชั้นจำหน่ายตั๋วและชั้น พื้นถนน จัดเจ้าหน้าที่สถานี ประกาศให้ผู้โดยสารออกจากสถานี โดยปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สถานี มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สถานี ตรวจสอบว่ามีหน่วยงาน ซ่อมบำรุง/ผู้รับเหมา ติดค้างในพื้นที่สถานีหรือไม่ แจ้งผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถ ให้ขบวนรถไฟฟ้า วิ่ง ผ่านโดยไม่จอดรับ-ส่งผู้โดยสารที่สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส สถานีเอกมัย (E7) แจ้งผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถ ว่ามีผู้บาดเจ็บจำนวน 2 คน อาการเป็นสีแดง เพื่อใช้ในการประสานงานกับ 	<ul style="list-style-type: none"> นายสถานี (Station Supervisor : SS)/ ผู้จัดการเหตุการณ์ /IM ผู้ช่วยนายสถานี (Assistance Station Supervisor : ASStS) เจ้าหน้าที่สถานี (Station Person) เจ้าหน้าที่ รปภ. ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถ (Line Controller: LC)



		<p>หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้จัดการเหตุการณ์ / IM แจ้งเจ้าหน้าที่สถานี ดูแล ประชุม พยาบาลผู้บาดเจ็บเบื้องต้น และเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บไปที่ จุดคัดกรองที่กำหนดขึ้น 	
00:10	6	<p>ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ แจ้งผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง “ การเดินรถสายสุขุมวิท สามารถเดินรถได้ตามปกติ แต่จะไม่ให้ขบวนรถไฟฟ้าจอดที่สถานีรถไฟฟ้า สถานีเอกมัย ” ● แจ้งผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถ และผู้ควบคุมข้อมูลปฏิบัติการเดินรถ แจ้งแผนการเดินรถให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (Control Shift Section Manager: CSSM) ● ผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถ (Line Controller : LC) ● ผู้ควบคุมข้อมูลปฏิบัติการเดินรถ (Information Controller : IC)
00:12	7	<p>เสร็จสิ้นการอพยพ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ช่วยนายสถานี รายงาน ผู้จัดการเหตุการณ์ / IM ว่า อพยพผู้โดยสาร ออกจากสถานีหมดแล้ว(ยกเว้น ผู้ได้รับบาดเจ็บ) และแจ้งให้รปภ.ปิดประตูสถานี เพื่อควบคุมพื้นที่ ป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาที่สถานี ยกเว้น หน่วยงานภายนอก หน่วยงานภายใน ที่จะเข้ามาช่วยเหลือ 	<ul style="list-style-type: none"> ● นายสถานี(Station Supervisor : SS) / ผู้จัดการเหตุการณ์/IM ● ผู้ช่วยนายสถานี (Assistance Station Supervisor : ASStS) ● เจ้าหน้าที่สถานี (Station Person) ● เจ้าหน้าที่ รปภ.
00:13	8	<p>แต่งตั้งผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ ผู้จัดการเหตุการณ์/IM</p> <ul style="list-style-type: none"> ● แต่งตั้งผู้ช่วยนายสถานี เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ เพื่อช่วยบริหารจัดการเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ● แจ้งผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ ว่าปิดสถานีเรียบร้อยแล้ว และแจ้งขอตัดไฟฟ้าที่สถานีเพื่อขอใช้น้ำในการดับเพลิง ● ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ แจ้งผู้ควบคุมด้านวิศวกรรม ตัดไฟฟ้าที่สถานี ● ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ แจ้งผู้จัดการเหตุการณ์/IM ตัดไฟฟ้าเรียบร้อยแล้ว ใช้น้ำในการดับเพลิงได้ ● แจ้งเจ้าหน้าที่รปภ. ใช้น้ำในการดับเพลิง 	<ul style="list-style-type: none"> ● นายสถานี(Station Supervisor : SS) / ผู้จัดการเหตุการณ์/IM ● ผู้ช่วยนายสถานี (Assistance Station Supervisor : ASStS)/ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ /AIM ● เจ้าหน้าที่สถานี (Station Person) ● ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (Control Shift Section Manager: CSSM) ● ผู้ควบคุมด้านวิศวกรรม (Engineering Controller : EC) ● เจ้าหน้าที่ รปภ.
00:14	9	<p>ตั้งศูนย์บัญชาการและจุดสั่งการส่วนหน้า ผู้จัดการเหตุการณ์/IM</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● นายสถานี(Station Supervisor : SS) / ผู้จัดการเหตุการณ์/IM



		<ul style="list-style-type: none"> ● ให้ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์/AIM ตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (Command Post) บริเวณจุดที่กำหนดเป็นทางเข้าของหน่วยงานต่างๆ ● ให้ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์/AIM ตั้งจุดควบคุมส่วนหน้า (Forward Control Point) โดยกำหนดพื้นที่ที่ผู้จัดการเหตุการณ์/IM สามารถมองเห็นและบริหารจัดการเหตุการณ์ในพื้นที่ได้ทั้งหมด ● ให้ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ตั้งจุดคัดกรองผู้บาดเจ็บในพื้นที่ที่ปลอดภัยที่สุดและไม่กีดขวางทางเข้า-ออกของหน่วยงานที่มาช่วยเหลือ ● จัดเจ้าหน้าที่ รปภ. ไปรื้อรับหน่วยงานฉุกเฉินภายนอก (โดยใช้ธงสีขาวและกล่องสัญญาณไฟไซเรน ให้สัญญาณกับเจ้าหน้าที่) บริเวณบันได ทางออก 2 ปากซอยสุขุมวิท 42 หน้าคอนโด อนุศาสิริ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ช่วยนายสถานี(Assistance Station Supervisor : ASStS)/ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์/AIM ● เจ้าหน้าที่สถานี (Station Person) ● เจ้าหน้าที่ รปภ.
00:17	10	<p>เจ้าหน้าที่ดับเพลิงคลองเตย ถึงสถานี ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์/AIM</p> <ul style="list-style-type: none"> ● แจ้งตำแหน่งที่เกิดเหตุและสรุปเหตุการณ์เบื้องต้น ให้เจ้าหน้าที่ดับเพลิงทราบ เพื่อดำเนินการเข้าควบคุมเพลิง ● แจ้งผู้จัดการเหตุการณ์/IM ทราบ ● จัดเจ้าหน้าที่สถานี นำเจ้าหน้าที่ดับเพลิงไปที่จุดสังเกตุส่วนหน้า ● แจ้งห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า ทราบ ● สอบถามข้อมูลของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง ● บันทึกข้อมูลในแบบบันทึกเหตุการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ดับเพลิงคลองเตย ● นายสถานี(Station Supervisor : SS) / ผู้จัดการเหตุการณ์/IM ● ผู้ช่วยนายสถานี (Assistance Station Supervisor : ASStS)/ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์/AIM ● เจ้าหน้าที่สถานี (Station Person) ● เจ้าหน้าที่ รปภ.
00:19		<p>เจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 ถึงสถานี ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์/AIM</p> <ul style="list-style-type: none"> ● แจ้งจุดคัดกรองผู้บาดเจ็บ/ลักษณะการบาดเจ็บแยกตามสัญลักษณ์สีแดง เหลือง เขียว ให้หน่วยแพทย์ฉุกเฉินทราบ ● แจ้งผู้จัดการเหตุการณ์ IM ทราบ ● จัดเจ้าหน้าที่สถานี นำไปจุดคัดกรองเพื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ● แจ้งห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า ทราบ ● สอบถามข้อมูลของเจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน 	<ul style="list-style-type: none"> ● หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 ● นายสถานี(Station Supervisor : SS) / ผู้จัดการเหตุการณ์/IM ● ผู้ช่วยนายสถานี (Assistance Station Supervisor : ASStS)/ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์/AIM ● เจ้าหน้าที่สถานี (Station Person) ● ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (Central Control Room: CCR) ● เจ้าหน้าที่ รปภ.



		บันทึกข้อมูลในแบบบันทึกเหตุการณ์	
00:19	11	<p>เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน ถึงสถานี ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ /AIM</p> <ul style="list-style-type: none"> แจ้งสรุปเหตุที่เกิดขึ้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ทราบใน ขั้นตอนและสถานการณ์โดยรวม แจ้งผู้จัดการเหตุการณ์/IM ทราบ จัดเจ้าหน้าที่สถานี นำเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไปที่จุดสั่ง การส่วนหน้า แจ้งห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า ทราบ สอบถามข้อมูลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บันทึกข้อมูลในแบบบันทึกเหตุการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนคร บาลคลองตัน นายสถานี(Station Supervisor : SS) / ผู้จัดการเหตุการณ์/IM ผู้ช่วยนายสถานี (Assistance Station Supervisor : ASStS)/ผู้ช่วย ผู้จัดการเหตุการณ์/AIM เจ้าหน้าที่สถานี (Station Person) ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (Central Control Room: CCR) เจ้าหน้าที่ รปภ.
00:22	12	<p>เจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 เคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บไปโรงพยาบาล ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ /AIM</p> <ul style="list-style-type: none"> หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 นำ ผู้บาดเจ็บ 1 คนออกจากสถานีและนำส่งต่อไป โรงพยาบาล บันทึกรายละเอียดของผู้บาดเจ็บและโรงพยาบาลที่ หน่วยแพทย์ฉุกเฉินนำส่ง รายงานผู้จัดการเหตุการณ์/IM ทราบ แจ้งห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า ทราบ บันทึกข้อมูลในแบบบันทึกเหตุการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยแพทย์ฉุกเฉินโรงพยาบาล กล้วยน้ำไท 1 นายสถานี(Station Supervisor : SS) / ผู้จัดการเหตุการณ์/IM ผู้ช่วยนายสถานี (Assistance Station Supervisor : ASStS)/ผู้ช่วย ผู้จัดการเหตุการณ์/AIM เจ้าหน้าที่สถานี (Station Person) ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (Central Control Room: CCR)
00:27	13	<p>เจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ศูนย์ส่งกลับโรงพยาบาลตำรวจ ถึงสถานี ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ /AIM</p> <ul style="list-style-type: none"> แจ้งจุดคัดกรองผู้บาดเจ็บ/ลักษณะการบาดเจ็บแยกตาม สัญญาณสีแดง เหลือง เขียว ให้หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ทราบ แจ้งผู้จัดการเหตุการณ์ IM ทราบ จัดเจ้าหน้าที่สถานี นำไปจุดคัดกรองเพื่อช่วยเหลือ ผู้บาดเจ็บ แจ้งห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า ทราบ สอบถามข้อมูลของเจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน บันทึกข้อมูลในแบบบันทึกเหตุการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ศูนย์ส่งกลับ โรงพยาบาลตำรวจ นายสถานี(Station Supervisor : SS) / ผู้จัดการเหตุการณ์/IM ผู้ช่วยนายสถานี (Assistance Station Supervisor : ASStS)/ผู้ช่วย ผู้จัดการเหตุการณ์/AIM เจ้าหน้าที่สถานี (Station Person) ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (Central Control Room: CCR) เจ้าหน้าที่ รปภ.



00:30	14	<p>เจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ศูนย์ส่งกลับโรงพยาบาล ตำรวจ เคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บไปโรงพยาบาล ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ /AIM</p> <ul style="list-style-type: none"> หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ศูนย์ส่งกลับ โรงพยาบาลตำรวจ นำผู้บาดเจ็บ 1 คนออกจากสถานีและนำส่งต่อไปโรงพยาบาล บันทึกรายละเอียดของผู้บาดเจ็บและโรงพยาบาลที่หน่วยแพทย์ฉุกเฉินนำส่ง รายงานผู้จัดการเหตุการณ์/IM ทราบ แจ้งห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า ทราบ บันทึกข้อมูลในแบบบันทึกเหตุการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ศูนย์ส่งกลับ โรงพยาบาลตำรวจ นายสถานี (Station Supervisor : SS) / ผู้จัดการเหตุการณ์/IM ผู้ช่วยนายสถานี (Assistance Station Supervisor : ASStS)/ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์/IM เจ้าหน้าที่สถานี (Station Person) ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (Central Control Room: CCR)
00:30	14	<p>เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใน ถึงสถานี ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการและวิศวกรส่วนซ่อมบำรุง ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ /AIM</p> <ul style="list-style-type: none"> แจ้งตำแหน่งที่เกิดเหตุและสถานการณ์ปัจจุบัน ให้เจ้าหน้าที่ทั้ง 2 หน่วยงานรับทราบ แจ้งผู้จัดการเหตุการณ์/IM ทราบ สอบถามข้อมูลของเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ทั้ง 2 หน่วยงาน เข้าตรวจสอบที่เกิดเหตุ แจ้งห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า ทราบ บันทึกข้อมูลในแบบบันทึกเหตุการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ วิศวกรส่วนซ่อมบำรุง นายสถานี (Station Supervisor : SS) / ผู้จัดการเหตุการณ์/IM ผู้ช่วยนายสถานี (Assistance Station Supervisor : ASStS)/ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์/IM เจ้าหน้าที่สถานี (Station Person) ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (Central Control Room: CCR)
00:32	15	<p>เจ้าหน้าที่ดับเพลิงแจ้งสามารถควบคุมเพลิงไว้ได้</p> <ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ดับเพลิง แจ้งผู้จัดการเหตุการณ์/IM ว่าสามารถควบคุมเพลิงทั้งหมดได้เรียบร้อยแล้ว 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ดับเพลิงคลองเตย เจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.คลองตัน วิศวกรส่วนซ่อมบำรุง ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ นายสถานี (Station Supervisor : SS) / ผู้จัดการเหตุการณ์/IM
00:36		<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและผู้จัดการเหตุการณ์/IM ร่วมตรวจสอบจุดเกิดเหตุเบื้องต้น 	
00:38		<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ วิศวกรส่วนซ่อมบำรุง ตรวจสอบจุดเกิดเหตุ สัมผัสพื้นที่ที่เกิดเพลิงไหม้เพื่อรอการสอบสวนสาเหตุจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยืนยันไม่กระทบโครงสร้าง 	
00:42	16	<p>สถานการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ นายสถานี / ผู้จัดการเหตุการณ์ / IM</p> <ul style="list-style-type: none"> รายงาน ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า ว่าสถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติแล้ว โดยได้รับการยืนยัน 	<ul style="list-style-type: none"> นายสถานี / (Station Supervisor : SS) ผู้ช่วยนายสถานี (Assistance Station Supervisor : ASStS)



00:45	<p>จากเจ้าหน้าที่ดับเพลิง เจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ว่าสามารถเปิดให้บริการได้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● นายสถานีแจ้งให้ ผู้ช่วยนายสถานี เจ้าหน้าที่สถานี เจ้าหน้าที่รถป.ก. แม่บ้าน เข้ารายงานตัว และตรวจสอบพื้นที่และอุปกรณ์ในการทำงานต่างๆ เพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการเปิดสถานี ให้บริการตามปกติ ● แจ้งห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า ขอเปิดสถานี ● ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า อนุมัติเปิดสถานี ● นายสถานี แจ้งเปิดสถานี ให้บริการตามปกติต่อไป 	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่สถานี (Station Person) ● ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (Central Control Room : CCR)
เสร็จสิ้นการฝึกซ้อม		

มาตรการรองรับและการประชาสัมพันธ์กับพื้นที่ข้างเคียงสถานี

1. จะมีการสูญเสียจราจรบางส่วนของถนนสุขุมวิทฝั่งขาเข้าและขาออก บริเวณใต้สถานีรถไฟฟ้าเอกมัย เนื่องจากอาจมีการจอดรถของหน่วยงานภายนอก เจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ ที่เกี่ยวข้อง คอยอำนวยความสะดวกในการจัดการจราจรใต้สถานีขณะมีการฝึกซ้อม
2. แจ้งสื่อมวลชน เช่น สวท.91 จส.100 ร่วมด้วยช่วยกัน และอาคารใกล้เคียงสถานีรถไฟฟ้าเอกมัย ทำแผ่นประกาศประกาศแจ้งประชาชนด้านล่างสถานีโดยติดที่บันไดทางขึ้นสถานี จำนวน 4 จุด
3. แจ้งอาคารใกล้เคียงสถานีรถไฟฟ้าเอกมัย โดยการแจกแผ่นพับ

การประสานงานกับหน่วยงานที่เข้าร่วมการฝึกซ้อม

1. แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02-3140041-3 , 02-3140035-7
2. แจ้งเจ้าหน้าที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สถานีดับเพลิงคลองเตย) ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02-2582093-4
3. เจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ศูนย์เฮอร์วีน ที่โทรศัพท์หมายเลข 1646
4. ศูนย์ส่งกลับโรงพยาบาลตำรวจ ที่โทรศัพท์หมายเลข 02-2076355
5. แจ้งหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0-27692000

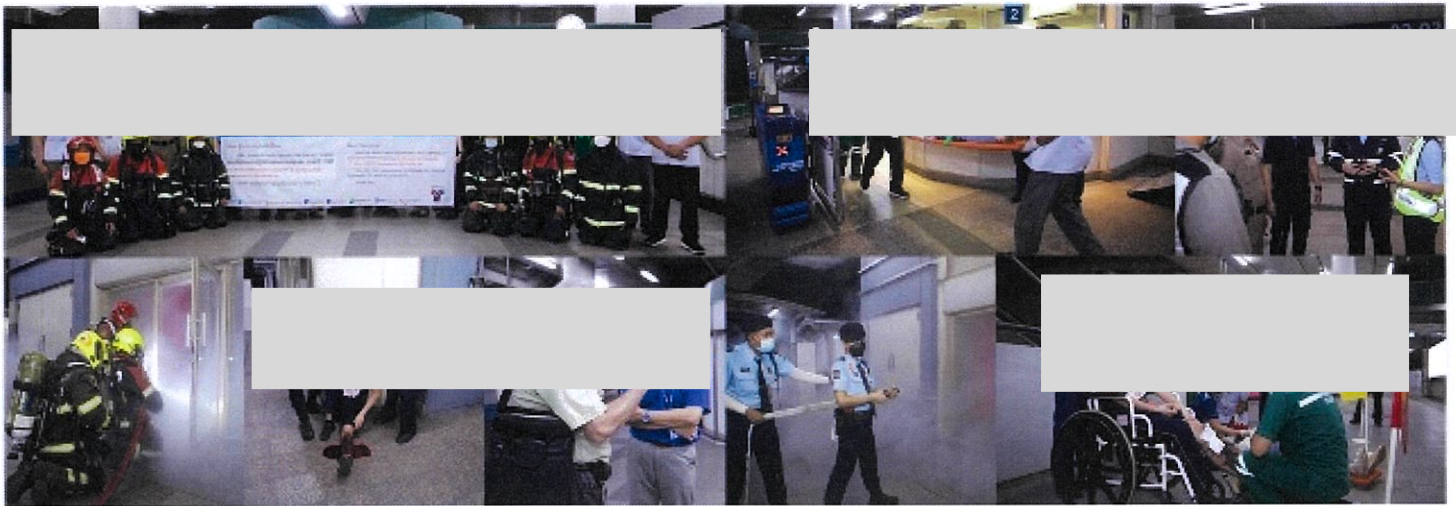
“แจ้งว่าเป็นการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน”



ประมวลภาพการฝึกซ้อม

รถไฟฟ้าบีทีเอส ฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินประจำปี 2564 ครั้งที่ 2 กรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้บนสถานีเอกมัย (E7)

วัตถุประสงค์เพื่อให้เกิด ความรู้ ทักษะ และความเข้าใจในขั้นตอนสำหรับผู้ปฏิบัติงาน กิจกรรมดังกล่าว เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ตามแผนฝึกซ้อมประจำปี 2564 โดยได้ร่วมกับหน่วยงานฉุกเฉินภายนอก และหน่วยงานภายใน เมื่อวันที่เสาร์ที่ 5 มีนาคม 2565 เวลา 01:00 – 03:00 น. โดยมี พล.ต.ต. สุนทร โตรอด ที่ปรึกษาด้านรักษาความปลอดภัย นายณัฐชัย พระเดิมชิต ผู้อำนวยการฝ่ายความปลอดภัย และรักษาความปลอดภัย บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือรถไฟฟ้าบีทีเอส และ Mr. Eric Dunsmore ผู้เชี่ยวชาญด้านความเสี่ยง บริษัท เอออน (ประเทศไทย) จำกัด เข้าร่วมฝึกซ้อม และสังเกตการณ์





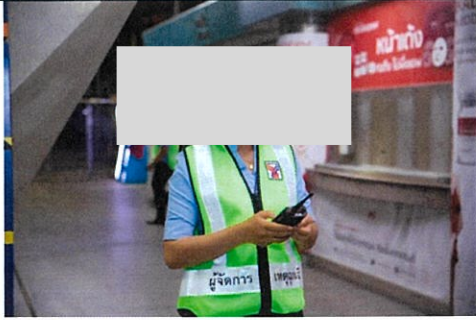
ภาพการฝึกซ้อม		สถานการณ์
		นายสถานีได้รับสัญญาณแจ้งเตือนจากแผงควบคุมเพลิงไหม้ (Fire Control Panel : FCP) โดย Message แจ้งอุปกรณ์ตรวจจับสัญญาณ (Smoke Detector) ตรวจจับควันได้ภายในห้องประชุม บนชั้นจำหน่ายตั๋ว นายสถานี ตรวจสอบภาพ CCTV
		ผู้ควบคุมด้านวิศวกรรม (EC) พบระบบ SCADA แจ้งสถานะ Fire Alarm ที่สถานีรถไฟฟ้าเอกมัย (E7) แจ้งผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (CSSM) รับทราบ
		นายสถานี (SS) พร้อมกับเจ้าหน้าที่รปภ. เข้าทำการตรวจสอบจุดเกิดเหตุเพลิงไหม้ เป็นห้องประชุม อยู่บริเวณทางเดินหน้าห้อง Plant Room
		นายสถานี (SS) แจ้งเหตุการณ์เบื้องต้นให้ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถ (Line Controller : LC) รับทราบเหตุการณ์



		<p>นายสถานี(SS) สั่งการให้เจ้าหน้าที่ รปภ. ใช้ถังดับเพลิงเพื่อทำการ ดับเพลิงเบื้องต้น</p>
		<p>นายสถานี (SS) แจ้งผู้ควบคุมเส้นทาง การเดินรถ (LC) ว่าไม่สามารถ ควบคุมเพลิงได้ มีผู้ได้รับบาดเจ็บ ขอรับการช่วยเหลือจากหน่วยงาน ภายนอก หน่วยงานภายในและขอปิด สถานี</p>
		
		<p>ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (CSSM) แจ้งผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง การ เดินรถสายสุขุมวิทสามารถเดินรถจาก สถานีเคหะฯ - สถานีคูคต (E23-N24) ได้ตามปกติ แต่ขบวนรถไฟฟ้าทุก ขบวนในสายสุขุมวิท จะไม่จอดรับ- ส่งผู้โดยสาร ที่สถานีรถไฟฟ้าสถานี เอกมัย (E7) เนื่องจากมีเกิดเหตุเพลิง ไหม้ ให้ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถ (LC) และผู้ควบคุมข้อมูลปฏิบัติการ เดินรถ (IC) แจ้งแผนการเดินรถ</p>



		ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
		ผู้ควบคุมข้อมูลปฏิบัติการเดินรถ (IC) แจ้งเหตุและประสานงานขอความช่วยเหลือจากศูนย์ปลอดภัยคมนาคม เจ้าหน้าที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เจ้าหน้าที่หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) และเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.ท้องที่
		ผู้ควบคุมด้านวิศวกรรม (EC) แจ้งศูนย์ประสานงานซ่อมบำรุง วิศวกรส่วนซ่อมบำรุง แจ้ง MC SIEMENS
		นายสถานี (SS) แจ้งปิดสถานีและอพยพผู้โดยสาร เจ้าหน้าที่สถานี (SP) ประกาศแจ้งอพยพ ผู้โดยสารออกจากสถานี
		



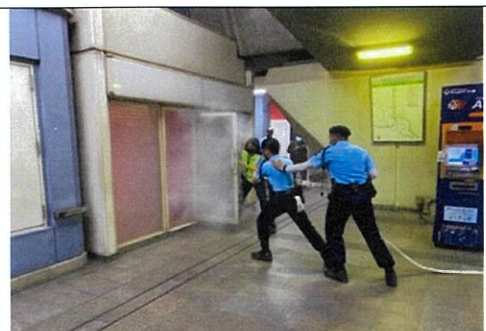





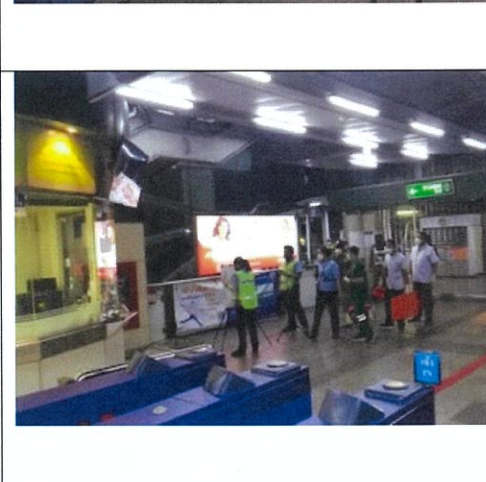
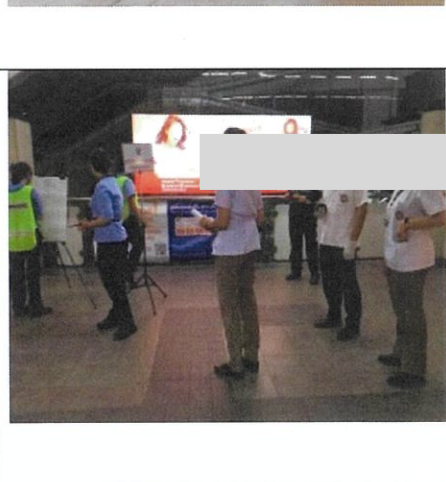
IM แต่งตั้ง AIM จัดตั้งศูนย์บัญชาการ
เหตุการณ์ (Command Post) และจุด
ควบคุมส่วนหน้า (Forward Control
Point)



ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)
แจ้งรปภ. ไปรองรับหน่วยงานภายนอก
บริเวณทางออก2





		<p>ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) แจ้งขอตัดไฟฟ้าที่สถานี เพื่อขอใช้ในการดับเพลิง และสั่งการให้รปภ. ใช้น้ำในการดับเพลิง</p>
		<p>เจ้าหน้าที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยคลองเตย ติดต่อเข้าพื้นที่กับผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)</p> <p>ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) สรุปเหตุการณ์ให้ทราบ จากนั้น เจ้าหน้าที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยคลองเตยเข้าทำการดับเพลิงในที่เกิดเหตุ</p>
		
		<p>เจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 และเจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ศูนย์ส่งกลับโรงพยาบาลตำรวจ แจ้งขอเข้าพื้นที่</p>



เจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน เข้าปฐมพยาบาล ช่วยเหลือผู้บาดเจ็บและนำผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาล



เจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.คลองตัน เข้าพื้นที่ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) สรุปเหตุการณ์ให้ทราบ



เจ้าหน้าที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยคลองเตย แจ้งผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ควบคุมเพลิงเรียบร้อย และเข้าตรวจสอบจุดเกิดเหตุร่วมกัน



		<p>OI และ วิศวกรซ่อมบำรุง เข้าพื้นที่ตรวจสอบที่เกิดเหตุร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และแจ้ง ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) สามารถเปิดให้บริการได้ แต่ให้ทำการปิดกั้นพื้นที่เกิดเหตุไว้เพื่อรอการเก็บหลักฐานต่อไป</p>
		
		<p>เจ้าหน้าที่ดับเพลิง หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่ตำรวจ OI และ วิศวกรซ่อมบำรุง แจ้งออกจากพื้นที่</p>
		
		<p>นายสถานี(SS) แจ้งห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (CCR) ขอเปิดสถานี และทำการเปิดสถานีให้บริการตามปกติ</p>



การประเมินผลการฝึกซ้อม

บริษัทฯ ได้จัดให้มีการประชุมเพื่อสรุปผลการฝึกซ้อม เมื่อวันศุกร์ที่ 8 เมษายน 2565 เวลา 10:00 – 12:00 น. ณ อาคารบีทีเอส สำนักงานใหญ่ ห้องประชุม ชั้น G

โดยได้เรียนเชิญผู้แทนจากหน่วยงานภายนอกที่เข้าร่วมฝึกซ้อมและสังเกตการณ์ เมื่อวันเสาร์ที่ 5 มีนาคม 2565 เวลา 01:00 – 03:00 น. เข้าร่วมประชุม เพื่อขอข้อเสนอแนะที่จะนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการประสานงานในการทำงาน โดยมีผู้เข้าร่วมประชุม ดังนี้

หน่วยงานภายนอก

พ.ต.อ.ฤทธิ์ ปานคำ	รอง ผบก.น.5
พ.ต.ต.สมนึก แสงแก้ว	สวป.สน.คลองตัน
ร.ต.อ. ประพฤติ ฝอยสำโรง	รอง.สวป.สน.ทองหล่อ
คุณนารอน แสนทวีผล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ)
นายแพทย์ อธิชัย หังสพฤกษ์	นายแพทย์ชำนาญการ กลุ่มงานศูนย์ส่งกลับ รพ.ตำรวจ
ว่าที่ ร.ต.ท.หญิง สุมากร มั่งสอน	พยาบาล(สบ.1) กลุ่มงานพยาบาล ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ส่งกลับ รพ.ตำรวจ
คุณธนกร เวฬุวนารักษ์	พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1
คุณฉัฐเทพ วรฤทัย	พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1
จ.ส.ต.ร่าพันธ์ แก้วยงกฎ	รักษาการหัวหน้าสถานีดับเพลิงและกู้ภัยคลองเตย
คุณสมชาย อยู่สบาย	พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อวุโส
คุณชี งามแม่น	พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อวุโส
คุณเกรียงไกร ฤทธิ์คำ	นายช่างโยธา สำนักการจราจรและขนส่ง



บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

พล.ต.ต. วราห์ เอี่ยมมงคล	กรรมการที่ปรึกษา
พล.ต.ต.ดร.สุนทร ไตรรอด	ที่ปรึกษาฝ่ายรักษาความปลอดภัย
คุณวรกิจ ปานิสวัสดิ์	ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย
คุณศศิพงศ์ บำรุงจิตต์	ผู้จัดการแผนกกลุ่มงานความปลอดภัยปฏิบัติการ
คุณจิรโรจน์ ตั้งปฐมวงศ์	ผู้จัดการแผนกรักษาความปลอดภัย
คุณพงษ์ศักดิ์ สัมฤทธิ์	วิทยาการความปลอดภัย
คุณสรณ ทองหุ่น	วิทยาการความปลอดภัย
คุณเอกภพ บุญเพชร	วิทยาการความปลอดภัย
คุณกมลพิศาล ปั่นทอง	วิทยาการความปลอดภัย
คุณจารุดี ทองขาว	วิทยาการความปลอดภัย
คุณอชิโรจน์ กองโสม	หัวหน้าผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ
คุณอคุลย์ หวังหมัด	ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ
คุณทศพร พันธุ์	เจ้าหน้าที่สื่อสารความปลอดภัย
คุณณัฐพร สามะอาพัทธ์	เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานด้านความปลอดภัย
คุณพรพัฒนา เฉยสะอาด	หัวหน้างานควบคุมข้อมูลปฏิบัติการเดินรถ
คุณสุริยา ดอกดี	หัวหน้างานควบคุมรถไฟฟ้าวูโ
คุณวิไลสิต สุขดี	นายสถานี อวูโ
คุณวุฒิชัย ปรีรัมย์	นายสถานี อวูโ
คุณกมลพัชร สมศรีรัตน์	นายสถานี อวูโ
คุณมนทกานต์ บริบูรณ์	นายสถานี
คุณใหม่ เพียรชอบ	ผู้จัดการส่วนซ่อมบำรุงงานโยธา
คุณวันชัย นิ่มนวล	วิศวกรโยธา
คุณวัชรระ สง่าวงศ์	วิศวกรเครื่องกล
คุณเพ็ญภา ช่างเหล็ก	ผู้จัดการส่วนวิศวกรรมระบบไฟฟ้าสื่อสารและเครื่องกล
คุณกานต์ภัสมา ชัยอั้ง	ผู้ชำนาญการฝึกอบรมสถานี
คุณดวงกมล ทองอ่วม	เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร (ส่วนธุรกิจสัมพันธ์เพื่อสังคม)
คุณภักมณ ภพทวีรัชต์	เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร (ส่วนธุรกิจสัมพันธ์เพื่อสังคม)



เริ่มประชุมเวลา 10:00 น.

ประธาน แจ้งวัตถุประสงค์ในที่ประชุม

- กล่าวทักทายผู้ร่วมประชุม กล่าวเปิดการประชุมโดยแจ้งรายละเอียดว่า บริษัทจะทำการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน ปีละ 2 ครั้ง
- แจ้งที่ประชุม ขอให้หน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายใน ที่เข้าร่วมการฝึกซ้อมเมื่อวันเสาร์ที่ 5 มีนาคม 2565 ที่ผ่านมา สรุปผลการซ้อม การเข้าปฏิบัติหน้าที่ การประสานงาน ข้อขัดข้องและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อทางบีทีเอส จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข ดำเนินการให้เหมาะสมกับบริบทมากที่สุด
- แจ้ง ฝ่ายเลขานุการ ดำเนินการสรุปการฝึกซ้อม ผ่านทางวิดิทัศน์

ผู้แทน ฝ่ายความปลอดภัย

- แจ้งรายงานที่ประชุมสรุปภาพเหตุการณ์ซ้อมแผนที่ผ่านมา
- ฉายภาพนิ่งและวิดิโอการฝึกซ้อม

ผู้แทน ส่วนปฏิบัติการสถานี

- คุณมนทกานต์ บริบูรณ์ ปฏิบัติหน้าที่นายสถานีและผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ในวันฝึกซ้อม แจ้งภาพรวมให้ที่ประชุมทราบว่า ในการซ้อมที่ผ่านมาเรียบร้อยดี หน่วยงานภายนอก เข้าพื้นที่ได้รวดเร็ว ปฏิบัติหน้าที่ได้ตามแผน พนักงานในสถานี แม่บ้าน รปภ. ปฏิบัติหน้าที่ตาม Duty card ตามแผนที่กำหนดไว้ หน่วยงานภายในปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเอง ภาพรวมถือว่าน่าพอใจ และกล่าวขอบคุณเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภายนอก ทุกท่านที่เข้าร่วมการฝึกซ้อมรวมถึงพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าเอกมัยในวันดังกล่าว

ผู้แทนจาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (รอง ผบก.น.5)

- ชื่นชมการฝึกซ้อม ทำได้ดี
- แนะนำเรื่องการแจ้งเหตุ อยากให้มีการแจ้งเหตุให้รวดเร็วและครบถ้วน เพื่อที่ทางตำรวจท้องที่ จะได้เข้าพื้นที่เกิดเหตุได้รวดเร็ว และได้ประสานขอคำสั่งสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
 - ประธาน ชี้แจงว่า บีทีเอส มีข้อปฏิบัติการเกิดเหตุการณ์ใดๆก็ตาม นายสถานี จะต้องแจ้งข้อมูลผ่านไปให้ ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้ารับทราบ จากนั้น ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า จะแจ้งเหตุและขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง โดยนายสถานี ไม่สามารถแจ้งเหตุไปยังหน่วยงานภายนอกได้โดยตรง
 - ประธาน แจ้งฝ่ายเลขานุการ นำไปพิจารณา
 - แนะนำ เรื่องเบอร์โทรฉุกเฉินและเบอร์โทรของผกก. แต่ละท้องที่ อยากให้นายสถานีของรถไฟฟ้าบีทีเอส มีเบอร์โทรศัพท์ดังกล่าว เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการแจ้งเหตุ
 - ประธาน ชี้แจงว่า ในปัจจุบันบีทีเอส มีการออกเอกสารรวบรวมเบอร์โทรฉุกเฉิน ต่างๆและเบอร์โทรของผกก.แต่ละท้องที่ ไว้เรียบร้อยแล้ว และมีการ Update ทุกปีรวมทั้งได้มีการนำเอาเอกสารดังกล่าวไว้ที่สถานีด้วย
- แนะนำเรื่องการทำความรู้จักและสร้างความคุ้นเคยระหว่าง ผกก.สว. ของตำรวจแต่ละท้องที่กับนายสถานีของรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย รู้จักกัน ร่วมมือกัน
 - ประธาน ชี้แจงว่า เห็นด้วยกับข้อเสนอดังกล่าว จะเป็นกาสร้างความร่วมมือที่ดีต่อกัน คิดตรงที่ ตำรวจ มีการแต่งตั้งโยกย้ายบ่อย บีทีเอส จึงอยากให้ทางตำรวจ เข้ามาในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส ช่วยมาตรวจความพร้อมที่สถานี และมาขึ้นรถไฟฟ้าอีกด้วย



ผู้แทนจาก สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สถานีดับเพลิงคลองเตย)

- ชมภาพรวมการฝึกซ้อมดี น่าพอใจ ตั้งแต่รับแจ้งเหตุ การเข้ามาที่สถานี มีรถป.และเจ้าหน้าที่มารอรับ การเข้าพื้นที่ การรายงานเหตุการณ์
- แนะนำ เรื่องถังดับเพลิง (ชนิด A B C) ที่ใช้กรณีถ้าเกิดเหตุการณ์ไฟไหม้จริง ควรใช้ถังดับเพลิงชนิด CO2 จะดีกว่าทั้งเรื่องประสิทธิภาพ การฟุ้งกระจายของควันจากสารเคมี ทำให้อาจแยกไม่ออกมา เป็นควันจากเพลิงไหม้หรือควันจากสารดับเพลิง เรื่องมลพิษและสิ่งแวดล้อม
 - ผู้แทนฝ่ายความปลอดภัย ชี้แจงว่า ในสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส มีการติดตั้งระบบดับเพลิงหลายแบบ เช่นแบบตู้ FIRE HOSE ถังดับเพลิงแบบมือถือ(ชนิด A B C) ติดตั้งอยู่ตามห้องทั่วไป ถ้าเกิดเหตุเพลิงไหม้ก็จะใช้ถังดับเพลิงชนิดนี้ในการดับเพลิงเบื้องต้น ถ้ายังดับไม่ได้ก็จะใช้น้ำในการดับเพลิงและแจ้งขอความช่วยเหลือจากสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ต่อไป ส่วนระบบดับเพลิงอัตโนมัติด้วยก๊าซ CO2 , N2 จะติดตั้งอยู่ในห้องอุปกรณ์ที่มีความสำคัญต่อระบบ เช่นห้องระบบไฟฟ้า ห้องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
 - ผู้แทนฝ่ายบริหารจัดการสินทรัพย์ และวิศวกรรม ชี้แจงเพิ่มเติมว่า ถังดับเพลิงแบบมือถือชนิด CO2/N2 ในสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ก็มีใช้อยู่ แต่จะติดตั้งอยู่ในห้องอุปกรณ์ที่มีความสำคัญ ตามที่ฝ่ายความปลอดภัยแจ้งมาข้างต้น
- แนะนำ เรื่องสายน้ำดับเพลิงแบบ Hose reel ใช้งานดีกว่าสายน้ำดับเพลิงแบบ Hose rack เนื่องจากไม่แตกรั่วตามรอยพับ ใช้งานสะดวกและง่าย กรณียังไม่สามารถเปลี่ยนสายใหม่ได้ แนะนำให้พับสายเป็นรูปก้นหอย จะช่วยยืดอายุการใช้งานและสะดวกเวลาใช้งาน
 - ผู้แทนฝ่ายความปลอดภัย ชี้แจงว่า ปัจจุบัน สถานีรถไฟฟ้า 23 สถานีเดิม จะใช้สายน้ำดับเพลิงแบบ Hose rack ส่วนสถานีส่วนต่อขยายจะใช้สายน้ำดับเพลิงแบบ Hose reel ซึ่งโดยปกติ จะมีการตรวจสอบ PM เป็นประจำและสายดับเพลิงที่ใช้จะมีการเปลี่ยนทุก 3 ปี
 - ประธาน แจ้งฝ่ายเลขฯ นำไปพิจารณา

ผู้แทนจาก ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ)

- กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) รับผิดชอบพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งปกติทางศูนย์ฯ จะไม่ได้มาเข้าร่วมซ้อมแผนฉุกเฉินด้วย เนื่องจากศูนย์ฯ จะทำหน้าที่รับเรื่อง/รับแจ้ง จากนั้นจะประสานงานต่อตามระบบไปยัง โรงพยาบาลแม่ข่าย และจะเข้าระบบของโรงพยาบาลแม่ข่ายนั้นๆดำเนินการต่อไป
- แนะนำ ในการซ้อมแผนฉุกเฉิน/กรณีเกิดเหตุการณ์จริง อยากให้มูลนิธิต่างๆเข้าร่วมซ้อม/ปฏิบัติการด้วย
 - ประธาน ชี้แจงว่า โดยปกติ บีทีเอส มีข้อปฏิบัติกรณีเกิดเหตุการณ์ใดๆ ก็ตาม จะไม่ให้มูลนิธิต่างๆเข้ามาในระบบ แต่ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ได้รับคำแนะนำจากศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) ในเรื่องการเข้ามามีส่วนร่วม การช่วยปฏิบัติงานของมูลนิธิต่างๆ ในการช่วยเหลือทางการแพทย์ บีทีเอส จึงได้มีการหารือร่วมกับศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) ในเรื่องดังกล่าว และจากนั้นได้มีการประชุมร่วมกันระหว่าง บีทีเอส สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) และมูลนิธิต่างๆ ที่อยู่ในสังกัดของศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2563 ที่ผ่านมา โดยมี นพ.พรเทพ แซ่เฮ้ง ผู้อำนวยการศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) (ตำแหน่งในขณะนั้น) และตัวแทนจากมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง มูลนิธิร่วมกตัญญู มูลนิธิเจ้เต็กลิ้ม อู้ก็๊กตึ๊ง (ศูนย์พิรุณ) และกู้ชีพภูผแดงเข้าร่วมประชุมด้วย หลังจากนั้น บีทีเอส ได้ออกหนังสือ เป็นระเบียบปฏิบัติ เรื่องแนวทางการปฏิบัติเจ้าหน้าที่ของกู้ชีพของมูลนิธิภายใต้การกำกับดูแลจากศูนย์เอราวัณ มีผลเมื่อ 25 พฤษภาคม 2564 ที่ผ่านมา แต่ ณ ปัจจุบัน เกิดสถานการณ์โควิด19 ระบาด ทำให้ไม่ได้มีการประสานงานต่อ



และได้ทราบว่า นพ.พรเทพ ณ ปัจจุบันได้ดำรงตำแหน่งอื่นแล้ว ซึ่งทางบีทีเอส ก็อยากจะดำเนินการต่อ และขอให้
คุณนารอน ประสานต่อไปยังผู้เกี่ยวข้องด้วย

- ประธาน แจ้งให้ ฝ่ายเลขานุฯ นำไปพิจารณาและดำเนินการต่อ

ผู้แทนจาก กลุ่มงานศูนย์ส่งกลับ โรงพยาบาลตำรวจ

- ชมเชยการฝึกซ้อม ภาพรวมทำได้ดี
- แนะนำ เรื่องการแจ้งเหตุ แจ้งจำนวน อาการผู้บาดเจ็บให้ครบถ้วน เพื่อที่ทางศูนย์จะได้จัดแพทย์ พยาบาล รถพยาบาลให้เพียงพอ
กับผู้บาดเจ็บ/สถานการณ์
- แนะนำ เรื่องจุดคัดกรอง/คัดแยกผู้บาดเจ็บตามอาการ/ตามสี ควรแยกออกให้ชัดเจน อยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม โดยแยกผู้บาดเจ็บสี
เขียวออกไป และให้ผู้บาดเจ็บสีเหลืองและสีแดง อยู่บริเวณเดียวกัน เพื่อให้เวลาที่หน่วยแพทย์มาถึง จะได้ทำการคัดกรองและทำ
การปฐมพยาบาลและรักษาได้เลย ซึ่งในวันซ้อมแผน ผู้บาดเจ็บอยู่ใกล้กันเกินไป ทำให้เกิดความไม่สะดวกเรื่องพื้นที่ในการ
ปฏิบัติงาน
- ประธาน รับทราบและแจ้งให้ ฝ่ายเลขานุฯ นำไปพิจารณาแก้ไขและดำเนินการต่อไป

ผู้แทนจาก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1

- ชมการฝึกซ้อม ภาพรวมทำได้ดี การเข้าปฏิบัติงานของทีมแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 ในวันซ้อมแผน ไม่ติดขัดอะไร
เพราะเคยเข้าร่วมการซ้อมมาหลายครั้งและมาปฏิบัติงานจริงกับบีทีเอสด้วย
- เห็นด้วยกับนพ.อิทธิชัย (โรงพยาบาล ตำรวจ)
- แนะนำ เห็นด้วยกับศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) เรื่องการเข้ามาช่วยเหลือการปฏิบัติงานของ
มูลนิธิ
- ประธาน รับทราบและแจ้งให้ ฝ่ายเลขานุฯ นำไปพิจารณาและดำเนินการต่อไป
- ประธาน กล่าวขอบคุณหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วย ที่เข้าร่วมการฝึกซ้อม สังเกตการณ์ รวมทั้งที่ให้คำแนะนำต่างๆ ซึ่ง
ทางบีทีเอส จะนำคำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่างๆนำไปพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงาน/การซ้อมในครั้ง
ต่อไปให้เกิดความถูกต้อง บรรลุเป้าหมาย ตรงตามวัตถุประสงค์ต่อไป



สรุปการฝึกซ้อม

- บริษัทฯจะนำข้อเสนอแนะของหน่วยงานต่างๆ ไปดำเนินการให้เหมาะสมกับบริษัทฯ ให้มากที่สุด ตลอดจนการตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆสำหรับการใช้งานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

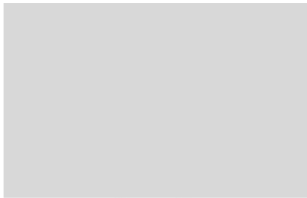
ปิดประชุมเวลา 12:00 น.



ผู้จัดบันทึกการประชุม



ผู้ตรวจบันทึกการประชุม



ผู้อนุมัติ