

ภาคผนวก 16ข
เอกสารกรมธรรม์

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) MUANG THAI INSURANCE PCL.

เอกสารแสดงรายละเอียดการประกันภัย

เอกสารประกอบนี้ให้ถือเป็นส่วนหนึ่ง

ATTACHING TO AND FORM

Policy No. :

The Insured :

The Business :

Period of Insurance :

The Premises :

Territorial Limits :

Jurisdiction :

Policy No.

:

Insured

:

Business

:

The Premises

:

Period of Insurance

:

Property &
Interest Insured

:

ภาคผนวก 17ข
แผนปฏิบัติการกรณีฉุกเฉิน




คู่มือการจัดการเหตุการณ์(Incident Management Manual)

Doc. No.: PM-SFD-006 Rev. 03

ทบทวนเอกสาร (Document Review)


UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 2 / 74

ประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร
(Change History Record)


รายละเอียดการแก้ไข (Change Description)					DAR No.	วัน ประกาศใช้ (Eff. Date)
Rev.	หน้า (Page)	ก่อนแก้ไข (Before)	หน้า (Page)	หลังแก้ไข (After)		
03	10	คำย่อต่างๆ ที่ใช้ในเอกสารฉบับนี้	10	เพิ่ม ประตูกันชนชลา (PSD)	SFD0033/25	07/05/2025
	29	2.3.8 ทีมฉุกเฉิน (Emergency Team: EMT) - งานซ่อมบำรุงระบบประตูกัน ชนชลา (HHPSD)	29	แก้ไข คำจำกัดความ งานซ่อมบำรุงระบบประตูกัน ชนชลา (PSD)		

Note : Change history record of **PM-SFD-006 rev.00-02** was kept in share point service [Click](#)


	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 3 / 74

สารบัญ

1.	ขอบเขต.....	5
1.1	ขอบเขตของคู่มือ	5
1.2	จุดประสงค์ของคู่มือ	7
1.3	เอกสารอ้างอิง.....	8
1.4	คำจำกัดความ.....	8
2.	โครงสร้างการจัดการเหตุการณ์	12
2.1	จุดประสงค์หลักของการจัดการเหตุการณ์	12
2.2	ภาพรวมของอุบัติการณ์.....	12
2.3	การแต่งตั้ง และความรับผิดชอบของบุคคลหลักในการจัดการเหตุการณ์	13
3.	การตอบสนองการจัดการเหตุการณ์	32
3.1	กระบวนการจัดการเหตุการณ์	34
3.2	การตรวจพบ/การพิสูจน์ยืนยัน/การปฏิบัติการตอบสนองโดยทันที	34
3.3	เหตุการณ์ขั้นรุนแรง (ระดับ 2) และเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3)	36
3.4	การประเมิน และการลำดับความรุนแรงของเหตุการณ์.....	38
3.5	แผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู.....	38
3.6	การปฏิบัติตามแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู.....	39
3.7	การกลับสู่การเดินรถปกติ	41
3.8	สรุปการปฏิบัติการตอบสนอง สำหรับเหตุการณ์แต่ละประเภท	42
4.	การจัดการทรัพยากร.....	44
5.	การประสานงานกับหน่วยงานสนับสนุนในกรณีฉุกเฉิน และหน่วยงานภายนอก และการให้ความช่วยเหลือร่วมกัน.....	44
5.1	การกำหนดผู้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC)	44
5.2	การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก	46
6.	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน (EMERGENCY RESPONSE)	46
6.1	เพลิงไหม้	46
6.2	การขู่วางระเบิด หรือการระเบิด.....	49
6.3	เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ หรือการสูญเสียชีวิต.....	51
6.4	เหตุผู้บุกรุกในทางวิ่งรถไฟฟ้า และรถไฟฟ้าสายสีทอง (APM)	51
6.5	เหตุคนถูกขบวนรถไฟฟ้าชนรวมถึงรถไฟฟ้าสายสีทอง (APM)	52
6.6	เหตุคนถูกกระแสไฟฟ้าดูด.....	53
6.7	สภาพอากาศ และสิ่งแปรปรวน	53
6.8	รถไฟฟ้าตกราง/รถไฟฟ้าชนกันรวมถึงรถไฟฟ้าสายสีทอง (APM).....	54
6.9	สารพิษ/แก๊สรั่วไหล	54
6.10	อาชญากรรมร้ายแรง.....	55

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 4 / 74

6.11 เหตุคนร้ายจับตัวประกัน	56
6.12 การจลาจล.....	57
6.13 แผ่นดินไหว/โครงสร้างเสียหาย/สิ่งกีดขวางขนาดใหญ่.....	57
6.14 ข้อเสนอแนะสำหรับทีมฉุกเฉิน (EMT).....	57
6.15 การระงับการใช้งานขบวนรถไฟไฟฟ้า (EMU) และรถไฟสายสีทอง (APM) หรืออุปกรณ์	58
6.16 ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการสื่อมวลชน/ประชาสัมพันธ์.....	59
7. การจัดการวิกฤตการณ์ (CRISIS MANAGEMENT)	59
7.1 คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) และการบัญชาการร่วม (Unified Command).....	59
7.2 การตัดสินใจวิกฤต (Critical Decision).....	59
7.3 การจัดการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์	60
7.4 การเตรียมการด้านกฎหมาย	61
7.5 การบริหารทรัพยากร การเงิน และการบริหารจัดการ	62
8. การอพยพ และการหยุดการให้บริการ	62
8.1 การอพยพ และกลยุทธ์การอพยพ.....	62
8.2 การหยุดการให้บริการ.....	65
9. การให้บริการสำรอง.....	66
10. การเตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน.....	68
10.1 การตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉิน.....	68
10.2 การตรวจสอบโดยฝ่ายบริหารจัดการ และการตรวจสอบความปลอดภัย.....	68
10.3 โปรแกรมการฝึกอบรม การฝึกซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน	69
10.4 โปรแกรมการสร้างความคุ้นเคยให้กับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS)	69
10.5 การฝึกซ้อมประจำ และการฝึกซ้อมใหญ่.....	70
10.6 การประเมิน และการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติประจำปี.....	70
11. การสืบสวนอุบัติเหตุ และเหตุการณ์	71
11.1 บททั่วไป	71
11.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่ทำหน้าที่สืบสวนสอบสวนในระหว่างการจัดการเหตุการณ์.....	72
11.3 การเก็บรักษาหลักฐาน	72
11.4 คณะกรรมการสอบสวน	73
11.5 การดำเนินการสอบสวนที่เป็นกิจวัตร.....	73
11.6 ชุดเครื่องมือ และอุปกรณ์ประกอบการสืบสวน (Investigation Kit)	73
11.7 การจบการสืบสวน ณ ที่เกิดเหตุ	73
11.8 การวิเคราะห์อุบัติเหตุ/การวิเคราะห์เหตุการณ์	74

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 5 / 74

1. ขอบเขต

1.1 ขอบเขตของคู่มือ

- 1) คู่มือระเบียบปฏิบัติงานสำหรับศูนย์ควบคุมการเดินรถ (CCR - Operation) สถานี (Station - Operation) การเดินรถไฟฟ้า (Train - Operation) และการเดินรถไฟฟ้าสายสีทอง กล่าวถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติและการควบคุมสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์ขั้นรุนแรงและเหตุการณ์ฉุกเฉิน และแสดงรายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ที่พนักงานปฏิบัติการซึ่งมีหน้าที่งานจะต้องปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุการณ์ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน คู่มือเล่มนี้มุ่งเน้นวิธีปฏิบัติในการช่วยไม่ให้มีผู้เสียชีวิต ป้องกันความเสียหาย การระงับ และควบคุมสถานการณ์โดยรวมเมื่อมีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้น
- 2) ส่วนขอบเขตของคู่มือฉบับนี้จะครอบคลุมถึงการจำแนกประเภทของเหตุการณ์ การจัดการและวิธีการแก้ปัญหาในแต่ละประเภท หลังจากทีพนักงานหน้างานได้ทำการปฏิบัติการทันทีที่ในทางตอบสนองต่อเหตุการณ์แล้ว
- 3) คู่มือฉบับนี้กล่าวถึงนโยบายในการจัดการเหตุการณ์ และข้อแนะนำเกี่ยวกับหัวข้อต่างๆ ดังนี้
 1. การจัดเตรียมทรัพยากร และมาตรการ เพื่อรองรับเหตุฉุกเฉิน
 2. ฝั่งองค์กรการจัดการเหตุการณ์ขั้นรุนแรง
 3. กระบวนการจัดการเหตุการณ์
 4. การประเมินและประเภทของเหตุการณ์
 5. การติดต่อสื่อสาร การจัดการข่าวสาร รวมถึง การประชาสัมพันธ์
 6. กลยุทธ์เพิ่มเติม สำหรับการตอบสนองเหตุการณ์ขั้นรุนแรง/ฉุกเฉิน
 7. หลักเกณฑ์ และกลยุทธ์ในการอพยพ และการหยุดให้บริการ
 8. การกลับคืนสู่สถานการณ์ปกติ และกลับมาให้บริการอีกครั้ง
 9. การสืบสวนเหตุการณ์/อุบัติเหตุ



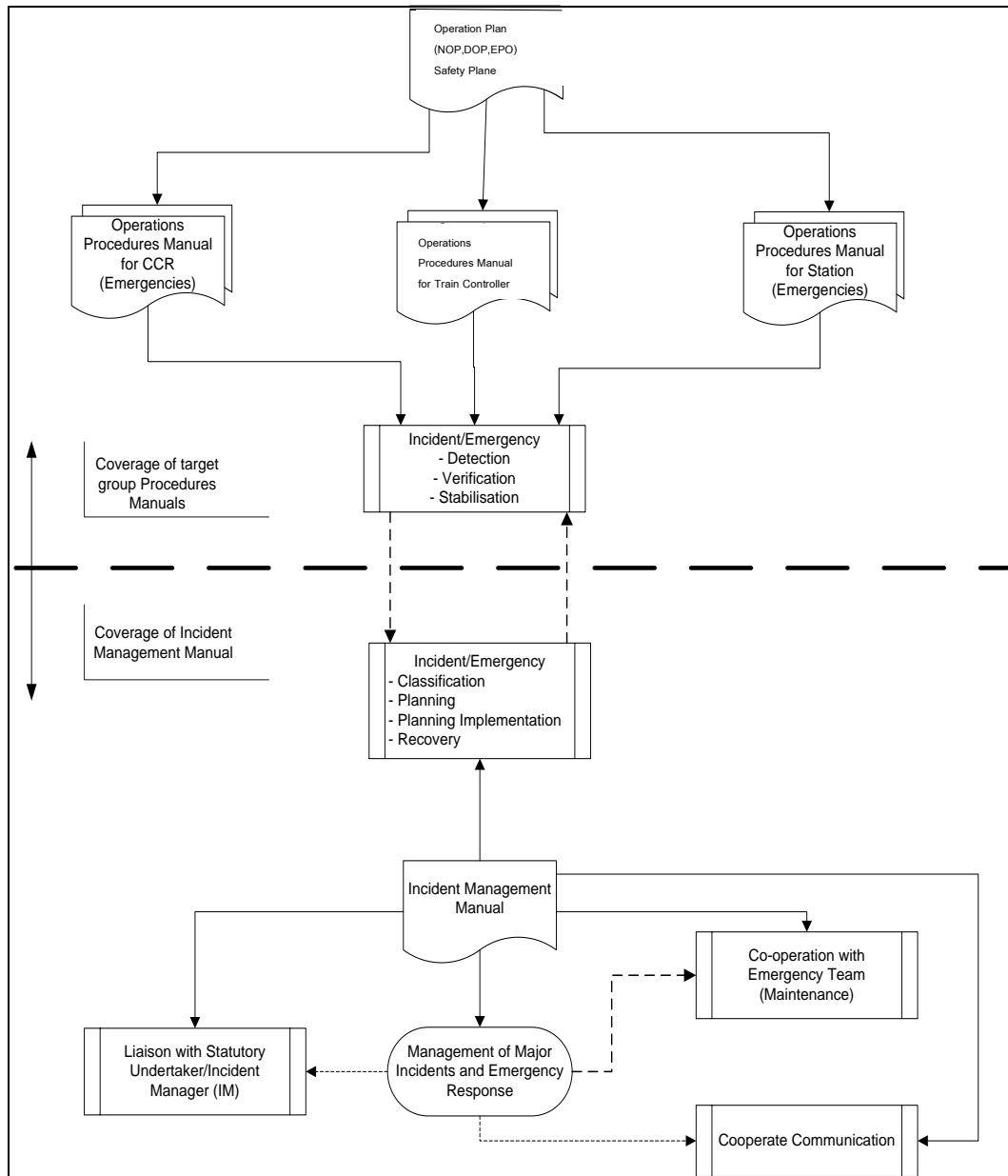
Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)

รหัสเอกสาร : PM-SFD-006

Rev.: 03


วันประกาศใช้ : 07/05/2025

หน้า 6 / 74



รูปที่ 1: ขอบเขตระหว่างคู่มือการจัดการเหตุการณ์ และคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ


UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 7 / 74

1.2 จุดประสงค์ของคู่มือ

เอกสารฉบับนี้ครอบคลุมกลยุทธ์ และข้อแนะนำในการปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ขั้นรุนแรง จนถึงเหตุการณ์ขั้นวิกฤตครอบคลุมในทุกพื้นที่ โดยกำหนดไว้เป็นขั้นตอนปฏิบัติสำหรับพนักงาน และผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ดังต่อไปนี้

- พนักงานของ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BTSC) ที่มีคุณสมบัติเป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (Incident Controller: ICC) และผู้จัดการเหตุการณ์ (Incident Manager: IM) ผู้ช่วยนายสถานี (Assistant Incident Manager: AIM) มีดังนี้ (อาจมีมากกว่านี้ได้)
 - หัวหน้างานควบคุมการเดินรถทุกคน
 - ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ
 - นายสถานีทุกคน รวมสายสีทอง
 - ผู้ช่วยนายสถานีทุกคน รวมสายสีทอง
 - ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถบนเส้นทางหลัก และผู้ควบคุมการเดินรถในอุโมงค์รถไฟฟ้าทุกคน รวมรถไฟฟ้าสายสีทอง
 - ผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรมทุกคน
 - วิศวกรประจำกะ หรือหัวหน้ากะซ่อมบำรุง
 - พนักงานใดๆ ที่ได้รับการแต่งตั้งชั่วคราวจากพนักงานระดับบริหาร
- ผู้บริหารระดับสูงของ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BTSC) ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management) มีดังนี้
 - คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ที่ได้รับเลือก และอนุมัติโดย CEO
 - พนักงานในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ซ่อมบำรุง และวิศวกรรม ทุกคน
- พนักงานอื่นๆ ที่ถูกเลือกให้เป็นผู้สนับสนุน ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 8 / 74


1.3 เอกสารอ้างอิง

No.	Document No.	Description
1	500T.PRO.005.1	Operations Procedures Manual for Central Control Room
2	500T.PRO.002.5	Operations Procedures Manual for Engineering Controller
3	500T.PRO.001.C	Operations Procedures Manual for Train Controller
4	500T.PRO.003.N	Operations Procedures Manual for Station
5	500E.PLN.004.E	Emergency Operations Plan
6	PM-SFD-003	Incident Information Dissemination and Communication Procedure Manual
7	PM-SFD-005	คู่มือปฏิบัติสำหรับการสอบสวนอุบัติการณ์
8	WI-SFD-040	Environment Impact under Emergency Situation
9	-	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการเดินรถระบบรถไฟฟ้าเบื้องต้นของการประเวศปฏิบัติของพนักงานบริษัทฯ

1.4 คำจำกัดความ


คำจำกัดความดังต่อไปนี้ จัดทำขึ้น เพื่อให้มีความเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับการจัดประเภทของเหตุการณ์ต่าง ๆ

คำจำกัดความ	คำอธิบาย
อุบัติการณ์ (Incident)	เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นแล้วมีผลให้เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ
เหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency)	อุบัติเหตุร้ายแรง การเกิดเพลิงไหม้ การระเบิด หรือการรั่วไหลของสารเคมีหรือวัตถุอันตรายที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย ชีวิต ทรัพย์สิน ชุมชน หรือสิ่งแวดล้อม และ กรณีที่รถขนส่งทางรางชนกันหรือคกราง หรือกรณีเหตุอื่นใดซึ่งมีผู้เสียชีวิตหรือผู้บาดเจ็บสาหัสเป็นจำนวนมาก หรือเกิดความเสียหายอย่างมากต่อรถขนส่งทางราง ระบบการขนส่งทางราง หรือรางเพื่อการขนส่ง หรือต่อโครงสร้างพื้นฐานหรือสิ่งแวดล้อม
อุบัติเหตุ (Accident)	เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดจากการที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือไม่ทราบล่วงหน้าหรือขาดการควบคุม แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วมีผลให้เกิดการบาดเจ็บหรือความเจ็บป่วยต่อร่างกายและจิตใจ หรือทุพพลภาพจากการทำงานหรือเสียชีวิตหรือความสูญเสียต่อทรัพย์สินหรือความเสียหายต่อสภาพแวดล้อมหรือต่อสาธารณชน


	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 9 / 74

คำย่อต่างๆ ที่ใช้ในเอกสารฉบับนี้

คำย่อ	คำอธิบาย
APOSTLE	บุคคลที่ได้รับการมอบหมายให้ประสานงานกับผู้ควบคุมการเดินรถไฟฟ้าบนเส้นทางหลัก (LC) หรือผู้ควบคุมด้านวิศวกรรม (EC) เช่น หัวหน้างานซ่อมบำรุงซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องความปลอดภัยด้านวิศวกรรม หรืองานซ่อมบำรุงบนเส้นทางเดินรถ
Board of Inquiry	คณะกรรมการสอบสวนที่มีความรู้เฉพาะด้านจากภายนอก
AIM	Assistant Incident Manager
BTS	บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
CSSM	ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ
CCR	ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า
CCTV	กล้องโทรทัศน์วงจรปิดใช้สำหรับบันทึกภาพและดูภาพเพื่อเหตุผลทางด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย
CMC	Crisis Management Committee: คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์
CRVM	ผู้จัดการส่วนควบคุมการเดินรถ
DC	ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถในอุโมงค์รถไฟฟ้า
E&M	ไฟฟ้าและเครื่องกล
EC	ผู้ควบคุมงานด้านวิศวกรรม
EMT	ทีมฉุกเฉิน: เป็นหน่วยงานด้านวิศวกรรม ด้านซ่อมบำรุงภายในบีทีเอสสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
EMS	Emergency Services: หน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน หมายถึง หน่วยงานฉุกเฉินจากภายนอก เช่น ตำรวจ พนักงานดับเพลิง หน่วยพยาบาล เป็นต้น
EMSC	Emergency Services Commander: หัวหน้าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน
ICC	เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ หมายถึง หัวหน้าห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถ
IE	วิศวกรเหตุการณ์ (Incident Engineer)
IM	ผู้จัดการเหตุการณ์ (Incident Manager)


	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 10 / 74

คำย่อ	คำอธิบาย
LC	ผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถบนเส้นทางหลัก
GLC	ผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถ (สายสีทอง)
OCC	ศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า
OI	ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ
OPSVM	ผู้จัดการส่วนความปลอดภัย
SCADA	ระบบจัดการควบคุม และส่งถ่ายข้อมูล
SCR	ห้องควบคุมสถานี
SS	นายสถานี
AStS	ผู้ช่วยนายสถานี
SSG	นายสถานี(สายสีทอง)
SPG	พนักงานสถานี (สายสีทอง)
TCS	หัวหน้างานควบคุมรถไฟฟ้า
TC	เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า
TAG	เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า APM
MCC	ศูนย์ประสานงานซ่อมบำรุง
APM	รถไฟฟ้าระบบ APM (สายสีทอง)
PSD	ประตูกันชนชานชาลา

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 11 / 74

ประเภทความรุนแรงของเหตุการณ์

ประเภทของเหตุการณ์	เงื่อนไขเหตุการณ์
ระดับ 1 - เหตุการณ์ขั้นต้น	<ul style="list-style-type: none"> เหตุการณ์ลักษณะนี้จะมีผลกระทบในระดับต่ำ ไม่ส่งผลกระทบด้านความปลอดภัย และการให้บริการการเดินรถ (ตัวอย่าง เช่น การบาดเจ็บเล็กน้อยที่สถานี หรือขบวนรถไฟฟ้าขัดข้อง แต่พนักงานสามารถแก้ไขได้) ก่อให้เกิดความล่าช้าต่อการให้บริการเดินรถมากกว่า 5 นาที ไม่เกิน 15 นาที ไม่ต้องปิดสถานี หรือส่วนของเส้นทางการเดินรถ จัดการได้โดย Area Master หรือพนักงานบริษัทฯ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ความช่วยเหลือเล็กน้อยจากหน่วยงานภายนอก เช่น เรียกขอความช่วยเหลือด้านการแพทย์
ระดับ 2 - เหตุการณ์ขั้นรุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> เหตุการณ์ที่อาจทำให้เกิดการบาดเจ็บค่อนข้างรุนแรง และหรือการเสียชีวิต ผลให้เกิดความล่าช้าต่อการให้บริการเดินรถมากกว่า 15 นาที ไม่สามารถกลับสู่การให้บริการตามตารางเวลาได้ในทันที อาจมีการอพยพ การปิดสถานี และบางส่วนของเส้นทางการเดินรถ สามารถควบคุมได้โดยการสนับสนุนจากหน่วยงานนอก ร่วมกับพนักงานบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BTSC) และทีมซ่อมบำรุงฉุกเฉินจากผู้รับเหมางานซ่อมบำรุง กระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร
ระดับ 3 - เหตุการณ์ขั้นวิกฤต	<ul style="list-style-type: none"> เหตุการณ์ขั้นรุนแรงที่เลวร้ายลงเรื่อย ๆ พนักงานรู้สึกว่าจะไม่สามารถจัดการได้ เกินกำลังความสามารถของพนักงาน ต้องหยุดให้บริการเดินรถ อพยพฉุกเฉิน และปิดส่วนที่สำคัญของระบบ หรือทั้งหมดทันที อาจเป็นสาเหตุของการบาดเจ็บ เสียชีวิตจำนวนมาก อาจเป็นสาเหตุของความเสียหายขนาดหนัก ระบบไม่สามารถเปิดให้บริการ เป็นระยะเวลานาน

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 12 / 74

2. โครงสร้างการจัดการเหตุการณ์

2.1 จุดประสงค์หลักของการจัดการเหตุการณ์

กระบวนการจัดการเหตุการณ์เป็นหน้าที่ของพนักงาน และผู้จัดการฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยใช้หลักการวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- ช่วยชีวิต ผู้โดยสาร พนักงาน รวมถึงผู้รับเหมา และสาธารณชน
- จำกัดความเสียหาย ของทรัพย์สินบริษัทฯ เช่นทางวิ่งรถไฟฟ้า และอุปกรณ์ต่างๆ
- ลดผลกระทบให้น้อยที่สุดต่อผู้โดยสาร การให้บริการของระบบรถไฟฟ้า อื่นๆที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรง และต่อการให้บริการของระบบ

2.2 ภาพรวมของปฏิบัติการ

- 1) **เหตุการณ์ขั้นต้น** เป็นเหตุการณ์ที่ไม่จำเป็นต้องจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) โดยบางกรณีอาจมีการร้องขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานฉุกเฉินภายนอก ซึ่งสามารถตัดสินใจ และบริหารจัดการได้เองโดยหัวหน้างานในพื้นที่ (Area Master)
- 2) **เหตุการณ์ขั้นรุนแรง** เป็นเหตุการณ์ที่ทุกองค์ประกอบของโครงสร้างการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Structure) จะเข้ามาเกี่ยวข้องในการแก้ไขเหตุการณ์ มีการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) ยกเว้นในส่วนของคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management Committee: CMC) เท่านั้น
- 3) **เหตุการณ์ขั้นวิกฤต** เป็นเหตุการณ์ที่องค์ประกอบของโครงสร้างการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Structure) และคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management Committee: CMC) ต้องเข้ามาเกี่ยวข้องในการแก้ไขเหตุการณ์



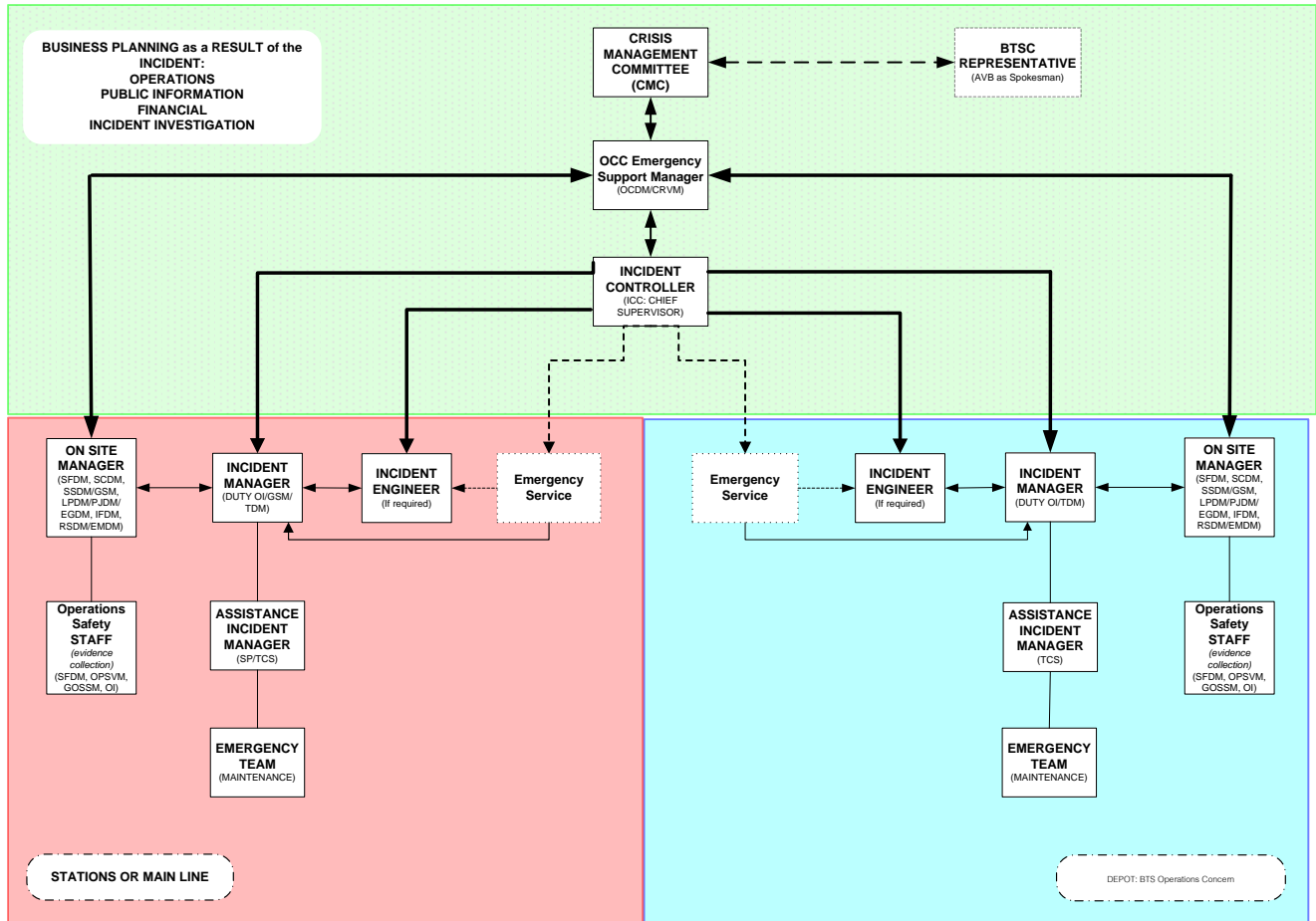
Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)

รหัสเอกสาร : PM-SFD-006

Rev.: 03

วันประกาศใช้ : 07/05/2025

หน้า 13 / 74



รูปที่ 2: โครงสร้างการจัดการเหตุการณ์

2.3 การแต่งตั้ง และความรับผิดชอบของบุคคลหลักในการจัดการเหตุการณ์

2.3.1 พนักงานคนแรกที่พบเหตุการณ์

พนักงานของบริษัทฯ ทุกคนสามารถเป็นพนักงานคนแรกที่ตรวจพบเหตุการณ์ ซึ่งอาจกลายเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินได้ พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งระบุถึงการปฏิบัติในขั้นต้นเมื่อพบเหตุการณ์ รวมถึงการยืนยัน และรายงานเหตุการณ์

หน้าที่ความรับผิดชอบมีดังนี้

- 1) ประเมินสถานการณ์ และตอบสนองเหตุการณ์เบื้องต้น
- 2) การแจ้งเหตุการณ์หรือให้ข้อมูลกับหัวหน้างาน หรือ IM
- 3) ดูแลความปลอดภัยบริเวณพื้นที่เกิดเหตุ (ป้องกันผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาในพื้นที่เกิดเหตุ)
- 4) การให้ข้อมูล และความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบเหตุ
- 5) ให้ความช่วยเหลือหน่วยงาน EMS เมื่อเดินทางมาถึงที่เกิดเหตุ
- 6) ตรวจสอบให้แน่ใจว่าหลักฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ยังคงอยู่ไม่ถูกเคลื่อนย้าย
- 7) สรุปรายละเอียดให้ IM ทราบเมื่อมาถึงที่เกิดเหตุ

UNCONTROLLED COPY



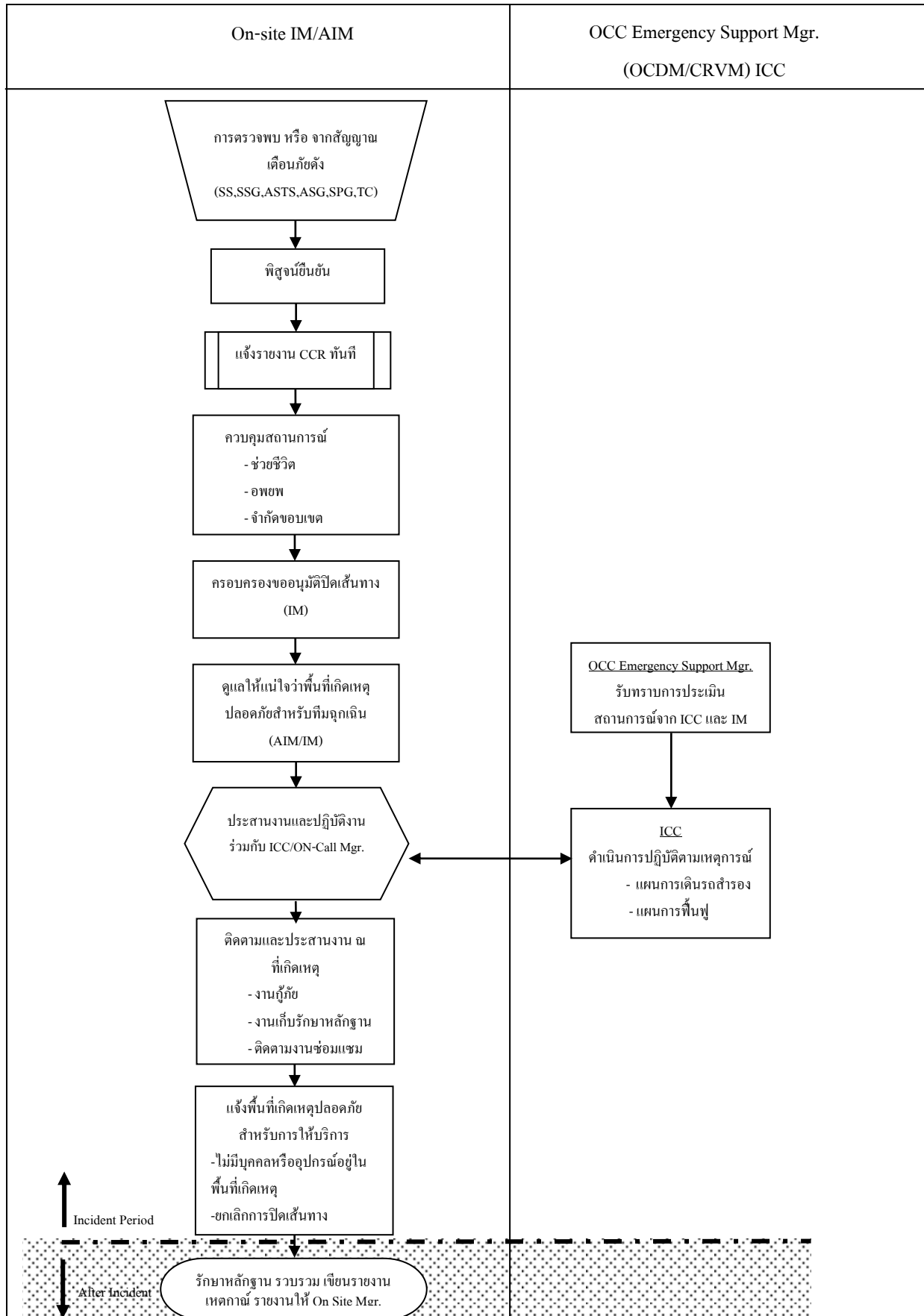
Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)

รหัสเอกสาร : PM-SFD-006


Rev.: 03

วันประกาศใช้ : 07/05/2025

หน้า 14 / 74




รูปที่ 3 : กระบวนการจัดการของผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และ ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 15 / 74

2.3.2 ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)


- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดบนเส้นทางหลัก เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะมอบหมายให้ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมี SS, SSG รับหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ก่อนในเบื้องต้น
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอด และโรงซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า หมอชิต (Depot Mochit) เจ้าหน้าที่วิศวกรโรงซ่อมบำรุง ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Engineer/ Depot Technician) ที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารบีทีเอส (Admin. Building) ผู้จัดการฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security Department Manager) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) อาคาร ในกรณีเวลาเลิกทำการ วันหยุด วันหยุดนักขัตฤกษ์ เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมอาคารอำนวยการ (Administrative building foreman) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารโรงจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าสมุทรปราการ (Depot Samut Prakan) หัวหน้ากะ RST บ. SIEMENS (SIEMENS RST Shift Leader) ที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารสำนักงานโรงจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าสมุทรปราการ (BOCC Building) ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอด (Stabling Area) ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารโรงจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าคูคต (Depot Khu Khot) เจ้าหน้าที่หัวหน้างานซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (RSD Shift Leader) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025 หน้า 16 / 74

- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารศูนย์ซ่อมบำรุง และควบคุมส่วนกลางสายสีเขียวเข้ม (OCC Building) เจ้าหน้าที่ส่วนปฏิบัติการสถานี นายสถานี อาวุโส (Senior Station Supervisor) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมีเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ วิศวกร โรง ซ่อมบำรุง ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Engineer/ Depot Technician) สนับสนุนในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารศูนย์จอด และซ่อมบำรุงบางหว้า (Stabling Yard Bang Wa) เจ้าหน้าที่ ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) หรือที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าสายสีทอง (Depot Gold line) เจ้าหน้าที่วิศวกรวางแผนซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Rolling Stock Planning Engineer), ผู้ควบคุมงานตรวจสอบซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Rolling Stock Planning Foreman) หรือที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง

ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ประเมินสถานการณ์ภาพรวมของเหตุการณ์เพื่อดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร พนักงาน และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง (ยกมาจากข้อ 3)
- 2) แจ้งให้ผู้ช่วยผู้จัดการ (AIM) จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST)
- 3) เป็นตัวแทนของบริษัทฯ เพื่อประสานงาน ณ ที่เกิดเหตุ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สิน
- 4) บันทึกการตัดสินใจการสั่งงาน และการขอร้องต่างๆ ทั้งหมด ตลอดทั้งเหตุการณ์ และเขียนลงในรายงานอุบัติการณ์ และรายงานการสอบสวนเบื้องต้น
- 5) สำหรับเหตุการณ์บนเส้นทางหลักให้ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ดำเนินการอนุมัติปิดทาง ถ้าจำเป็น
- 6) สำหรับเหตุการณ์ในโรงจอดซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Depot) ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ดำเนินการอนุมัติปิดทาง ถ้าจำเป็น
- 7) บ่งชี้สิ่งที่เป็นอันตราย และสิ่งที่อาจเป็นอันตราย และเริ่มการป้องกันที่เหมาะสม เพื่อจำกัดการบาดเจ็บ หรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้น
- 8) ควบคุมการ เข้า - ออก ทั้งหมดในที่เกิดเหตุ รวมทั้ง สถานที่ที่เกี่ยวข้อง
- 9) ถ้ามีการขออนุมัติปิดทาง ต้องแน่ใจว่า ได้ควบคุมการ เข้า - ออก ของพื้นที่อย่างถูกต้อง รวมถึง การเคลื่อนที่ของรถไฟฟ้า และ/หรือพาหนะกู้ภัยในพื้นที่ที่เกิดเหตุ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 17 / 74

- 10) ประสานงาน และป้องกันหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉิน หน่วยบริการเหตุการณ์ฉุกเฉิน (EMS) และ ทีมฉุกเฉิน (EMT) ณ ที่เกิดเหตุโดยความช่วยเหลือจากผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) แก้ไขเหตุการณ์ และนำเหตุการณ์กลับสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้
- 11) แจ้งรายงานเหตุการณ์ให้ CCR ทราบเมื่อเหตุการณ์กลับสู่สภาวะปกติ

2.3.3 ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)

- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดบนเส้นทางหลัก นายสถานี (SS) ที่สถานีนั้น ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการปฏิบัติต่างๆ ในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ จะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) โดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) และจะอยู่ในหน้าที่จนกว่า ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OD) จะมาถึงซึ่งจะคอยให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ หรือถูกมอบหมายให้เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต่อไป
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอด และโรงซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าหมอชิต (Depot Mochit) วิศวกรโรงซ่อมบำรุง (Depot Engineer) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมีผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) เป็นหัวหน้างานจากพื้นที่รับผิดชอบต่างๆ ภายในโรงจอดซ่อมบำรุง อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT) เช่น หากเหตุการณ์เกิดขึ้นในลานจอดขบวนรถไฟฟ้า (Stabling Area) หัวหน้างานควบคุมรถไฟฟ้า (TCS) จะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอด และโรงซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าสมุทรปราการ (Depot Samut Prakan) หัวหน้ากะ RST บริษัท SIEMENS (RST Shift Leader) ที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมี เจ้าหน้าที่ ห้องเก็บพัสดุ (Store) เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) และพื้นที่รับผิดชอบต่างๆ ภายในโรงจอดซ่อมบำรุง และพื้นที่อาคาร Permanent Way อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
- สำหรับอาคารสำนักงานโรงจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าสมุทรปราการ (BOCC Building) เจ้าหน้าที่ ตัวแทนฝ่ายช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และ หัวหน้างานควบคุมรถไฟฟ้า (TCS) จะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
- กรณีเกิดเหตุกรณีมีเหตุที่โรงจอดรถไฟฟ้า (Stabling area Samut Prakan) เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหัวหน้างานควบคุมรถไฟฟ้า (TCS) จะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอด และโรงซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าคูคต (Depot Khu-Khot) เจ้าหน้าที่ หัวหน้างานซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (RMV Shift Leader) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และ เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) และมี เจ้าหน้าที่คลังสินค้า (Logistic) เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT) เช่น หากเหตุการณ์เกิดขึ้นในลานจอดขบวนรถไฟฟ้า



Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)

รหัสเอกสาร : PM-SFD-006

Rev.: 03

วันประกาศใช้ : 07/05/2025

หน้า 18 / 74

(Stabling Area) หัวหน้าพนักงานควบคุมรถไฟฟ้า (TCS) จะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) พื้นที่อาคาร Permanent Way เจ้าหน้าที่ TRW จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)

- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารศูนย์จอด และซ่อมบำรุง บางหว้า (Stabling Yard Bang Wa) เจ้าหน้าที่ ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ไม่มี ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าสายสีทอง (Depot Gold line) เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่วิศวกรวางแผนซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Rolling Stock Planning Engineer), ผู้ควบคุมงาน ตรวจสอบซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Rolling Stock Planning Foreman) หรือที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมีช่างเทคนิคงานตรวจสอบซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าเป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารบีทีเอส (Admin. Building) ช่างเทคนิคประจำอาคารอำนวยการ (Administrative building technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) รองลงมา ผู้จัดการฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security Department Manager) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และช่างเทคนิคประจำอาคารอำนวยการ (Administrative building technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยจัดการเหตุการณ์ (AIM) กรณีนอกเวลาทำการ วันหยุด วันนักขัตฤกษ์ เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมอาคารอำนวยการ (Administrative building foreman) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ผู้ควบคุมด้านวิศวกรรม (Engineering Controller) สนับสนุนทำหน้าที่ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด และบัตรโดยสารทำหน้าที่ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารศูนย์ซ่อมบำรุง และควบคุมส่วนกลางสายสีเขียวเข้ม (OCC Building) เจ้าหน้าที่ส่วนปฏิบัติการสถานีคือ นายสถานีอาวุโส (Senior Station Supervisor) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมีเจ้าหน้าที่วิศวกรโรงซ่อมบำรุง, ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Engineer / Depot Technician) สนับสนุนในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)

ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) จะมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่สถานีในการอพยพผู้โดยสารออกจากพื้นที่สถานี
- 2) จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (Command Post) เตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมใช้งานตามคำสั่งของ IM
- 3) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (Command Post) เพื่อรองรับหน่วยงานภายในหน่วยงานภายนอกและจัดบันทึกเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้น
- 4) ควบคุม จัดบันทึกหน่วยงานภายใน/ภายนอก ที่เข้าพื้นที่ พร้อมกับรายงานให้กับ IM ทราบทุกครั้งในการเข้าพื้นที่ (ไม่อนุญาตให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าไปในพื้นที่เกิดเหตุโดยเด็ดขาด เช่น สื่อมวลชน)
- 5) มอบหมายให้เจ้าหน้าที่นำธงสีขาว และไฟไซเรน ไปรองรับหน่วยงานภายนอกที่ขึ้นพื้นถนน

UNCONTROLLED COPY



Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)

รหัสเอกสาร : PM-SFD-006

Rev.: 03

วันประกาศใช้ : 07/05/2025

หน้า 19 / 74

- 6) รายงานสถานการณ์ไปยังห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถ (CCR) ทราบเป็นระยะๆ รวมถึงการเข้า-ออกของหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก
- 7) จัดให้มีเจ้าหน้าที่จัดตั้งจุดคัดแยกอาการผู้บาดเจ็บ โดยกำหนดในพื้นที่ปลอดภัยที่สุด จัดตั้งธงแบ่งแยกตามสี (เขียว/เหลือง/แดง) เพื่อให้หน่วยงานฉุกเฉินทราบก่อนนำส่งโรงพยาบาล
- 8) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอาการผู้ได้รับบาดเจ็บ ปฐมพยาบาลเบื้องต้น เคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ (ถ้าทำได้) มายังจุดคัดแยกผู้บาดเจ็บ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลสังเกตอาการผู้บาดเจ็บตลอดเวลาจนกว่าทีมแพทย์ฉุกเฉินจะมาถึงที่เกิดเหตุ
- 9) จัดให้มีเจ้าหน้าที่นำทีมแพทย์ฉุกเฉินไปยังจุดที่ผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บแต่ยังไม่สามารถเคลื่อนย้ายออกมาได้
- 10) จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือสนับสนุนทีมแพทย์ฉุกเฉินในการเคลื่อนย้ายผู้ได้รับบาดเจ็บกรณีมีการร้องขอ
- 11) จัดให้มีเจ้าหน้าที่จัดบันทึกว่าทีมแพทย์ฉุกเฉินนำผู้ได้รับบาดเจ็บส่งไปรักษาที่โรงพยาบาลใดบ้าง
- 12) หลังจากเหตุการณ์สงบลงแล้ว ให้ตรวจสอบว่าหน่วยงานภายนอกออกจากพื้นที่แล้วหรือไม่ จัดเก็บอุปกรณ์ต่างๆ ให้เรียบร้อย รวมทั้งการส่งมอบจดบันทึกเหตุการณ์ให้ IM จากนั้นรอคำสั่งแจ้งเปิดให้บริการ



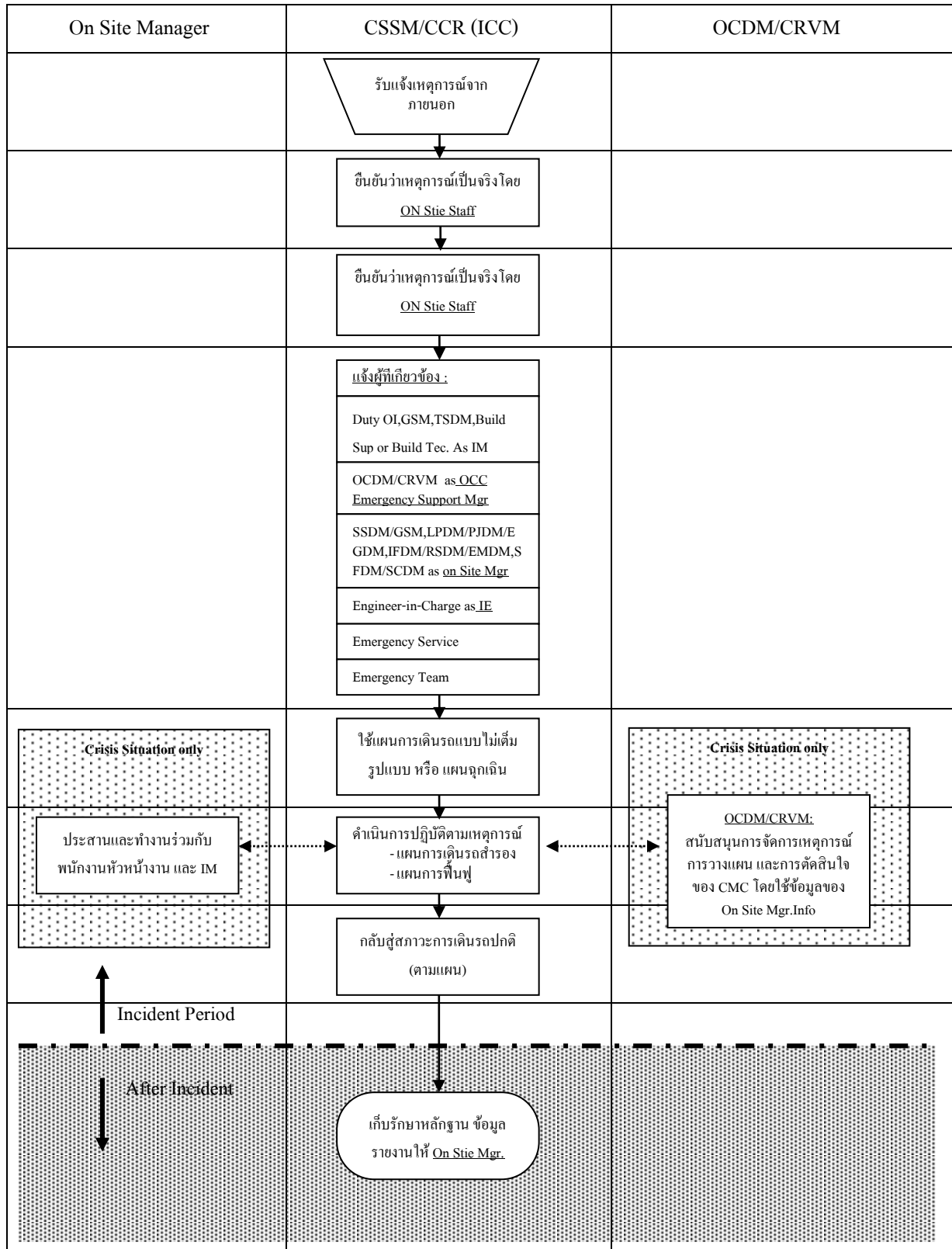
Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)

รหัสเอกสาร : PM-SFD-006

Rev.: 03


วันประกาศใช้ : 07/05/2025

หน้า 20 / 74



รูปที่ 4: กระบวนการจัดการของเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC)

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 21 / 74

2.3.4 เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC)

ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (CSSM) ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (Incident Controller: ICC) ซึ่งเป็นคนแรกที่ทำหน้าที่ควบคุม และกำหนดมาตรการที่จำเป็นจากห้องควบคุมการเดินรถตลอดช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์โดยจะมีความรับผิดชอบ คือ

- 1) เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น ให้มีการตอบสนองเหตุการณ์ทันทีจากพนักงานห้องควบคุมการเดินรถ และแจ้งหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉินทราบ
- 2) ในระหว่างเหตุการณ์ - ให้ติดต่อ และประสานกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) สอบถามสถานการณ์ความเป็นไปของเหตุการณ์เป็นระยะเพื่อทราบ และรายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์เป็นระยะ
- 3) ตรวจสอบเหตุการณ์จากอุปกรณ์ CCTV ถึงความเป็นไปของเหตุการณ์
- 4) เก็บข้อมูลของเหตุการณ์ลงบนสมุดบันทึก Log book
- 5) จัดเตรียมการให้บริการสำรอง สำหรับส่วนที่ไม่ได้รับผลกระทบให้สอดคล้องกับสถานการณ์
- 6) เก็บ และบันทึกข้อมูลหลักฐานของศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (OCC) ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ สำหรับการสืบสวนต่อไป
- 7) เก็บข้อมูล CCTV ภาพเหตุการณ์ย้อนหลัง เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการสอบสวน
- 8) รายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์ให้กับ OCDM, CRVM และ ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงที่เกี่ยวข้องรับทราบเหตุการณ์ตลอดเวลา จนกว่าจะเดินทางมาถึงอาคารบีทีเอส หรือรับทราบในความเป็นไปของเหตุการณ์จนกลับสู่ภาวะปกติกรณีติดภาระกิจไม่สามารถเดินทางมาอาคารบีทีเอสได้



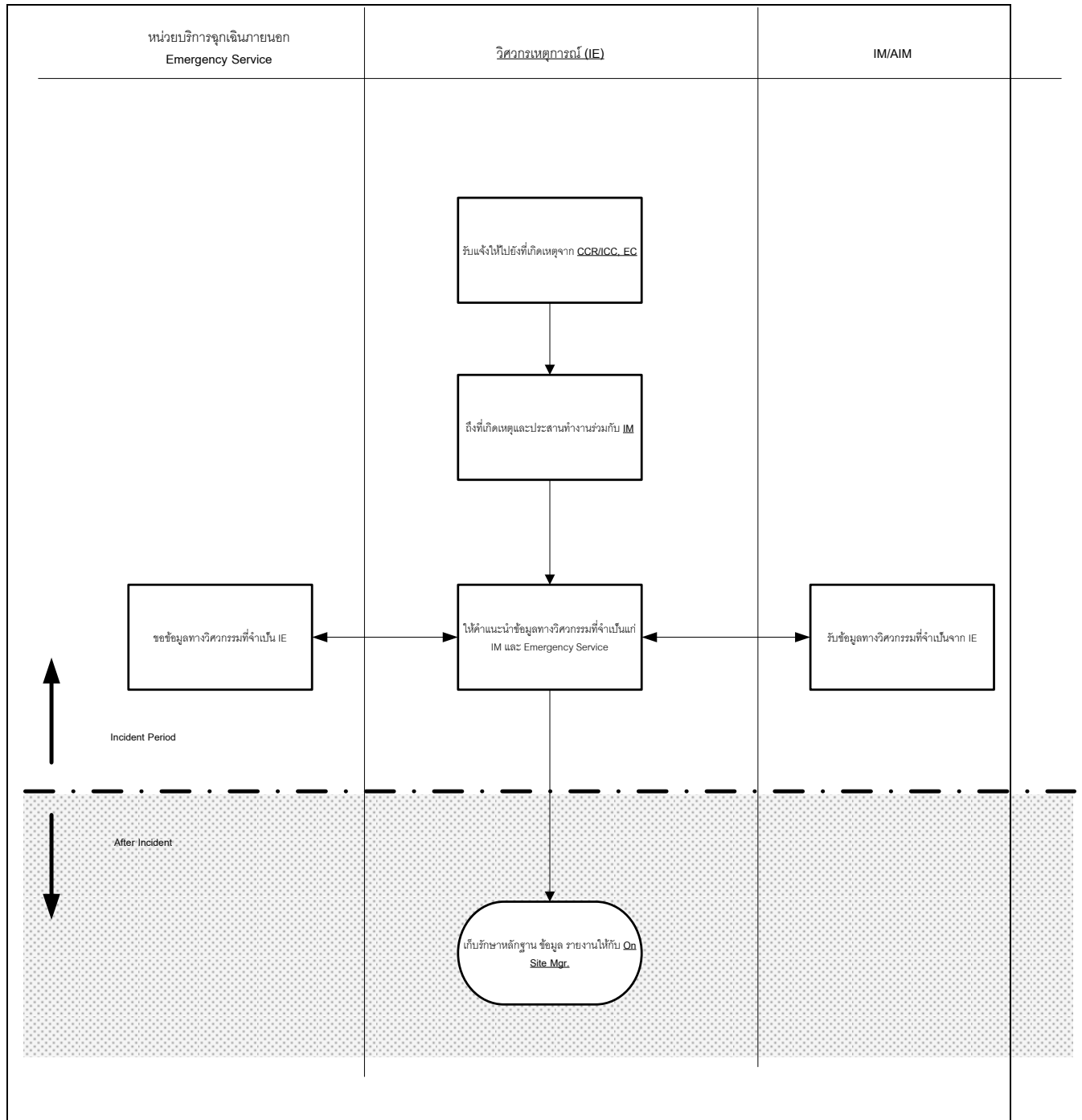
Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)

รหัสเอกสาร : PM-SFD-006

Rev.: 03


วันประกาศใช้ : 07/05/2025

หน้า 22 / 74



รูปที่ 5 : กระบวนการจัดการของวิศวกรเหตุการณ์ (IE)

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 23 / 74

2.3.5 วิศวกรเหตุการณ์ (IE)

สำหรับเหตุการณ์บนเส้นทางวิ่งที่ต้องการทีมฉุกเฉิน (EMT) วิศวกรที่รับผิดชอบจะเดินทางไปยังที่เกิดเหตุ และทำหน้าที่เป็นวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และรายงานต่อผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และปฏิบัติตามข้อกำหนดของการเข้าเส้นทางวิ่งต่างๆ ที่ดูแลโดยผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) วิศวกรเหตุการณ์ (IE) จะมีความรับผิดชอบ คือ

- 1) เป็นหัวหน้าในการตอบสนองทางวิศวกรรม ณ ที่เกิดเหตุ รวมทั้งทีมฉุกเฉิน (EMT)
- 2) บันทึกข้อมูล และเหตุการณ์ในระหว่างการปฏิบัติงานของทีมฉุกเฉิน
- 3) ให้คำแนะนำทางเทคนิคในการฟื้นฟูเหตุการณ์แก่ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และ/หรือผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์(AIM) และหน่วยบริการเหตุการณ์ฉุกเฉิน (EMS)
- 4) แน่ใจว่าพนักงานวิศวกรรมทุกคนให้ความร่วมมือเต็มที่ตามคำสั่งจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)
- 5) ประสานงานกับผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager)
- 6) เก็บรักษาข้อมูลทางเทคนิค หรือหลักฐานที่ได้จากอุปกรณ์ ณ ที่เกิดเหตุ และมอบให้แก่ ผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager)



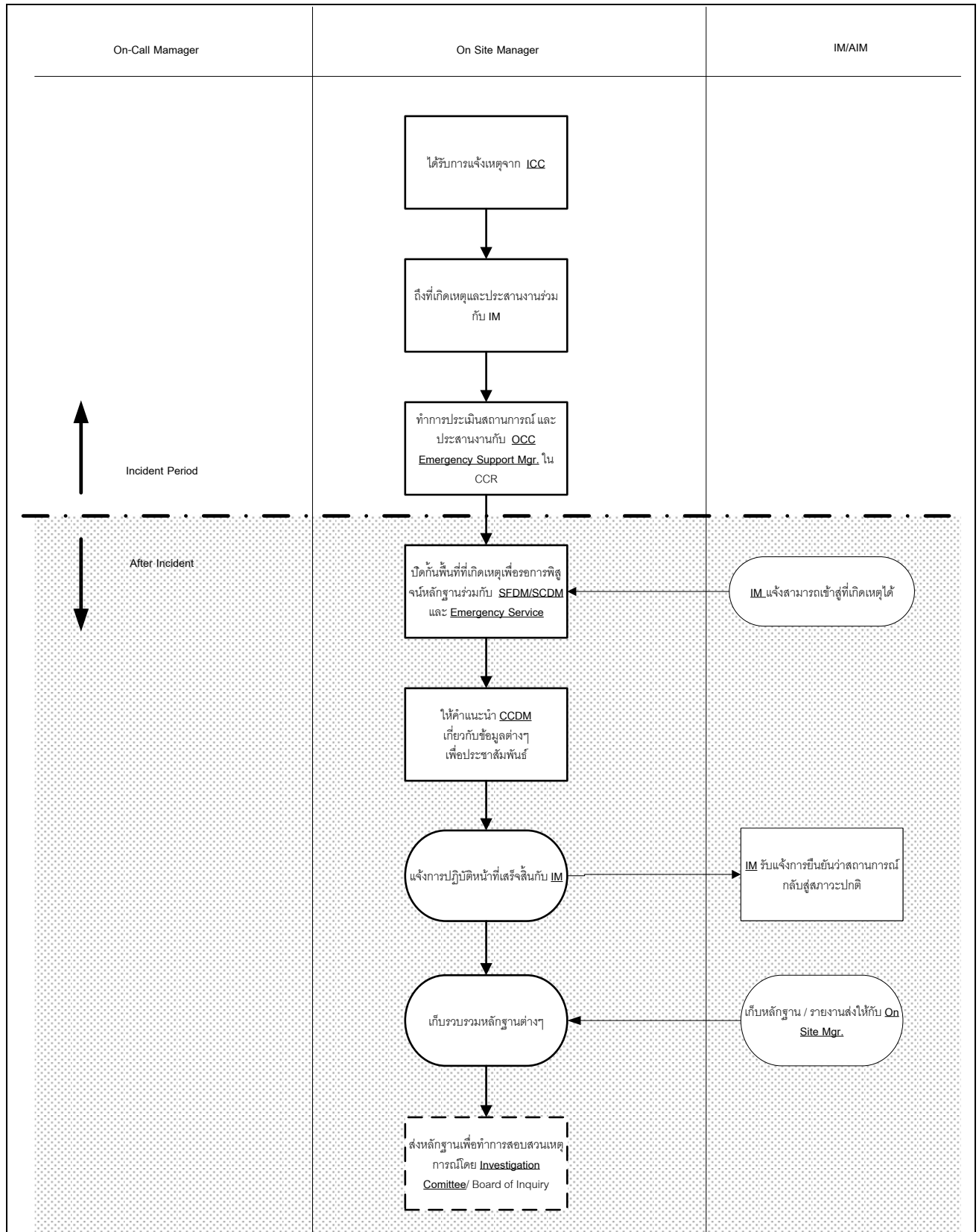
Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)

รหัสเอกสาร : PM-SFD-006

Rev.: 03


วันประกาศใช้ : 07/05/2025

หน้า 24 / 74



รูปที่ 6 : กระบวนการจัดการของผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager)

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 25 / 74

2.3.6 ผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager)

สำหรับเหตุการณ์ชั้นวิกฤต (ระดับ 3) จำเป็นต้องมีตัวแทนจากฝ่ายบริหารเพิ่มเติม โดยผู้จัดการประจำการ หมายถึง ผู้จัดการคนใดคนหนึ่งซึ่งอยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่หรือเรียก ซึ่งจะปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดการอาวุโสของบริษัทฯ ณ ที่เกิดเหตุ และสามารถตัดสินใจเรื่องสำคัญของบริษัทฯ ได้ ผู้จัดการประจำการดังกล่าวนี้จะถูกกำหนดในตารางหรือเรียกปฏิบัติงานจากผู้จัดการตำแหน่งต่างๆ เหล่านี้

1. Station Services Department Manager (SSDM) or Group Station Division Manager (GSVM)
2. Asset Management and Engineering Department Manager (AEDM) or Delegate
3. Infrastructure Maintenance Department Manager (IFDM) or Rolling Stock Maintenance Department Manager (RSDM) or System Utility Maintenance Manager Department Manager (SUDM)
4. Safety Department Manager (SFDm) or Security Department Manager (SCDM) and Group Operations Safety Section Manager (GOSSM)

ผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) มีความรับผิดชอบดังนี้

- 1) รายงานสถานะ และตำแหน่งที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้กับห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้าตลอดเวลาที่เกิดเหตุ
- 2) ไปยังที่เกิดเหตุเมื่อเกิดเหตุการณ์ชั้นวิกฤต (ระดับ 3)
- 3) แจ้งขอการสนับสนุนจากผู้จัดการ และพนักงานอื่นๆ เพิ่มเติมตามนี้
 - ขอผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร เพื่อช่วยเหลือ ณ ที่เกิดเหตุ ถ้าจำเป็น
 - ขอพนักงานฝ่ายความปลอดภัย และคุณภาพ เพื่อช่วยในการสอบสวนเหตุการณ์เบื้องต้น
 - ขอผู้จัดการส่วน/ผู้จัดการแผนกกลุ่มงานความปลอดภัยปฏิบัติการ (OPSVM/GOSSM)) เพื่อช่วยเหลือในการสืบสวนเหตุการณ์ ณ ที่เกิดเหตุ
- 4) ติดตามความปลอดภัย และประสิทธิภาพของการจัดการปฏิบัติการ ณ ที่เกิดเหตุ และถ่ายทอดข้อมูลไปยังผู้จัดการสนับสนุนเหตุการณ์ฉุกเฉิน แก่ไปตามโครงสร้างองค์กร
- 5) บันทึกข้อมูลลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ณ ที่เกิดเหตุอย่างครบถ้วน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้รวมถึง ภาพร่างของเหตุการณ์ การวิเคราะห์ต่างๆ รูปถ่าย แถบบันทึกภาพ และบันทึกลำดับเหตุการณ์ทั้งหมด รายงาน และข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ โดยมี ผู้จัดการ/ผู้จัดการแผนกกลุ่มงานความปลอดภัยปฏิบัติการ มาช่วยในการสืบสวน และรวบรวมข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ รายงานต่อผู้จัดการประจำการ
- 6) รายงานต่อผู้มีอำนาจสูงกว่า หรือผู้บังคับบัญชารับทราบ
- 7) ให้การสนับสนุนเมื่อได้รับการร้องขอ หรือได้รับคำสั่งจากผู้จัดการสนับสนุนเหตุการณ์ฉุกเฉินประจำห้องควบคุมการเดินรถไฟฟ้า



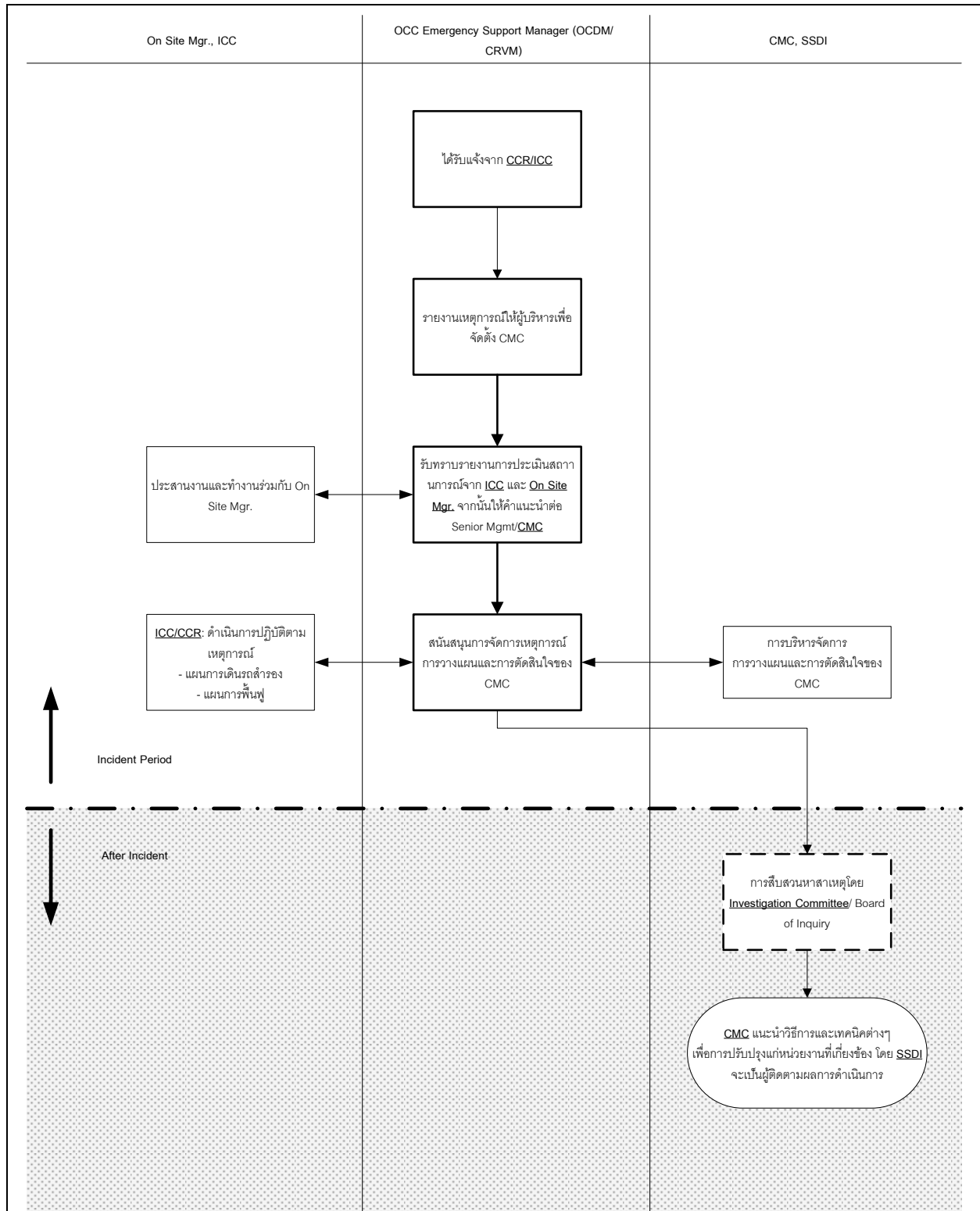
Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)

รหัสเอกสาร : PM-SFD-006

Rev.: 03


วันประกาศใช้ : 07/05/2025

หน้า 26 / 74



รูปที่ 7 : กระบวนการจัดการของผู้จัดการสนับสนุนเหตุการณ์ฉุกเฉินประจำห้องควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (CCR Emergency Support Manager)

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025 หน้า 27 / 74

2.3.7 ผู้จัดการสนับสนุนเหตุการณ์ฉุกเฉินประจำห้องควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (CCR Emergency Support Manager)

สำหรับเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) ผู้จัดการสนับสนุนเหตุการณ์ฉุกเฉินประจำศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (CCR Emergency Support Manager) คือ ผู้จัดการฝ่ายควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (OCDM) หรือ ผู้จัดการส่วนควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (CRVM) มีหน้าที่ดังนี้

- 1) รายงานเหตุการณ์ให้ COO ทราบ
- 2) รวบรวมรายงาน หรือข้อมูลเหตุการณ์ต่างๆ จากผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถไฟฟ้า (CSSM) ในห้องควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (CCR) และจากผู้จัดการประจำการ ณ ที่เกิดเหตุ
- 3) บันทึกข้อมูลลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ณ ที่เกิดเหตุอย่างครบถ้วน
- 4) ใช้รายงานดังกล่าว เพื่อกำหนดจุดประสงค์ และประเมินสถานการณ์ได้อย่างถูกต้อง
- 5) รายงานผลการประเมินต่อผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ และกรรมการผู้จัดการ คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ และ/หรือคณะกรรมการของบริษัทฯ
- 6) แจ้ง และรายงานผลการประเมินไปยังฝ่ายกฎหมาย
- 7) สนับสนุนเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) สำหรับการบริหารจัดการเหตุการณ์ และการจัดการเดินรถไฟฟ้าสำรองในส่วนที่ไม่มีผลกระทบ
- 8) สนับสนุนเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ให้ได้รับการสนับสนุนด้านวิศวกรรมอย่างเต็มที่ เพื่อใช้ในการแก้ไขเหตุการณ์
- 9) จัดตั้ง และเตรียมห้องประชุม สำหรับคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3)



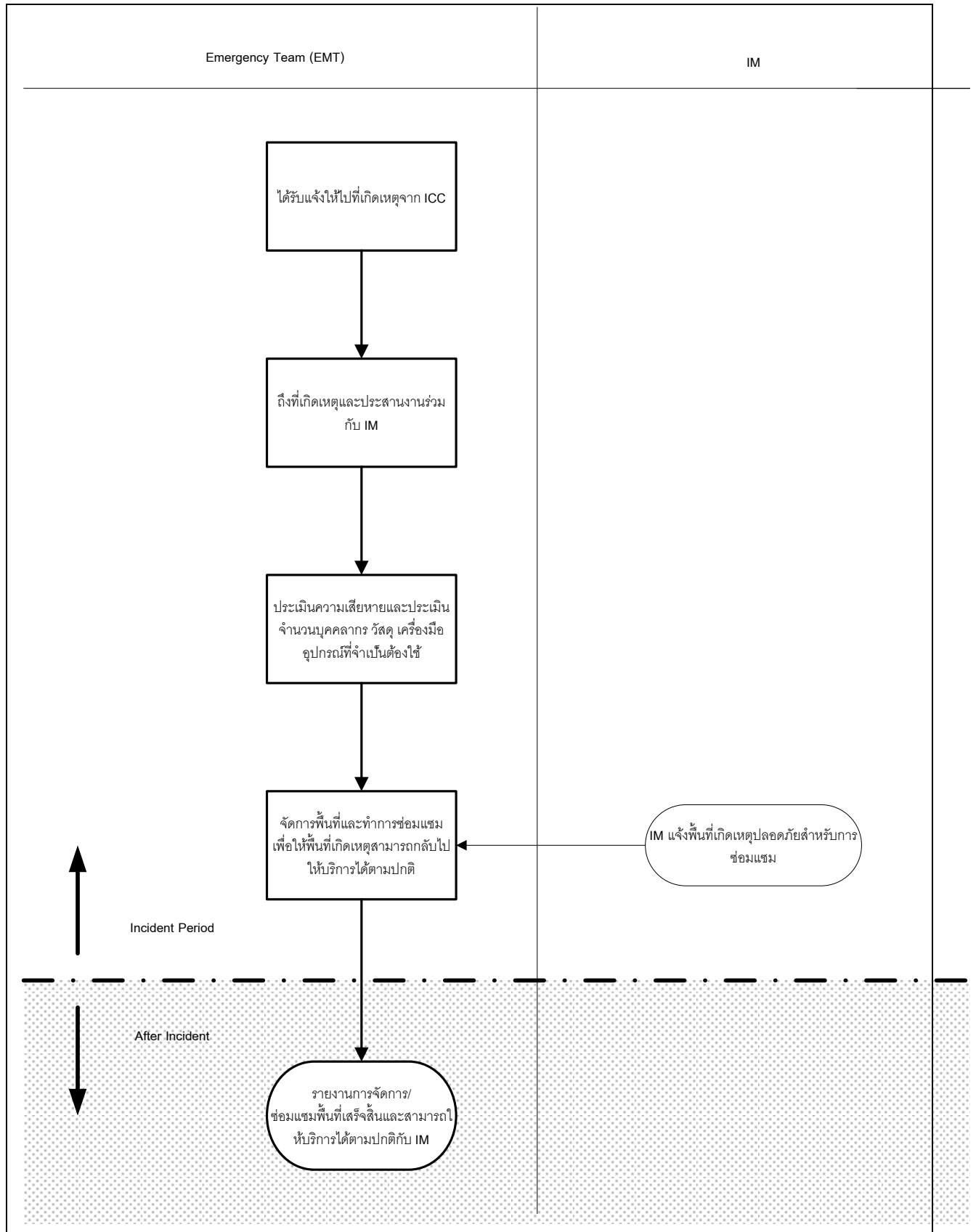
Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)

รหัสเอกสาร : PM-SFD-006

Rev.: 03


วันประกาศใช้ : 07/05/2025

หน้า 28 / 74



รูปที่ 8 : กระบวนการจัดการของทีมฉุกเฉิน (Emergency Team: EMT)

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025

2.3.8 ทีมฉุกเฉิน (Emergency Team: EMT)

ในกรณีที่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อยานพาหนะ หรืออุปกรณ์ต่างๆ เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ในห้องควบคุมการเดินรถ (CCR) จะแจ้งไปยังผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรม (EC) ให้จัดเตรียมทีมฉุกเฉิน (EMT) โดยการร้องขอทีมวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) ผ่านทาง Maintenance Center (MC) และผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงของบีทีเอส เมื่อได้รับการร้องขอทีมฉุกเฉิน (EMT) ที่เหมาะสมจะต้องไปที่เกิดเหตุ หัวหน้าทีมฉุกเฉินจะไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็ว และทำการปรึกษาร่วมกับผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง หรือวิศวกรที่ได้รับมอบหมายถึงวิธีการปฏิบัติ เพื่อทำการตรวจสอบ และ/หรือซ่อมแซม ในส่วนที่จำเป็นก่อนให้บริการต่อไปทีมฉุกเฉิน (EMT) อาจมีสมาชิกแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทของเหตุการณ์ และผลกระทบที่มีต่ออุปกรณ์ต่างๆ ระบบ หรือยานพาหนะทีมฉุกเฉิน (EMT) อาจประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญจากส่วนงานต่างๆ ดังต่อไปนี้

- งานซ่อมบำรุงทางวิ่งรถไฟฟ้า
- งานซ่อมบำรุงขบวนรถไฟฟ้า
- งานซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า
- งานซ่อมบำรุงระบบบิโเลคทรอนิกส์ (ระบบอาณัติสัญญาณ ระบบวิทยุ ระบบควบคุม และส่งถ่ายข้อมูล SCADA)
- งานซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า/เครื่องกลในอาคาร
- งานซ่อมบำรุงงานโยธา
- งานซ่อมบำรุงระบบวิทยุสื่อสาร
- งานซ่อมบำรุงระบบประตูกันชนขบวน (PSD)

ทีมฉุกเฉิน (EMT) จะมีหัวหน้าทีมที่ได้รับการแต่งตั้ง โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติการในกรณีฉุกเฉิน หัวหน้าทีมฉุกเฉิน (EMT) มีความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- 1) ทำให้แน่ใจว่าการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)
- 2) ระบุว่าอุปกรณ์อะไรที่ผิดปกติ หรือได้รับความเสียหาย
- 3) บันทึกข้อมูล และลำดับเหตุการณ์ ในระหว่างการปฏิบัติการของทีมฉุกเฉิน (EMT)
- 4) ช่วยเหลือผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ในการประเมินขอบเขตความเสียหาย และประมาณการความเสียหายเบื้องต้น
- 5) จัดเตรียมพนักงาน และเครื่องมือ หรืออุปกรณ์พิเศษที่จำเป็น สำหรับงานซ่อมแซม
- 6) ช่วยเหลือผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ในการประมาณเวลาในการซ่อมแซม
- 7) ควบคุมการปฏิบัติงานทางเทคนิคต่างๆ ณ ที่เกิดเหตุ
- 8) หลังจากทำงานซ่อมบำรุงต่างๆ ทั้งหมดเสร็จสิ้นหัวหน้าทีมฉุกเฉิน (EMT) ที่ได้รับการแต่งตั้งทำการยืนยันไปยังผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ว่าทีมฉุกเฉิน (EMT) ได้เสร็จสิ้นภาระกิจซ่อมบำรุง และพื้นที่ที่เกิดเหตุการณ์มีความปลอดภัย สำหรับการให้บริการ



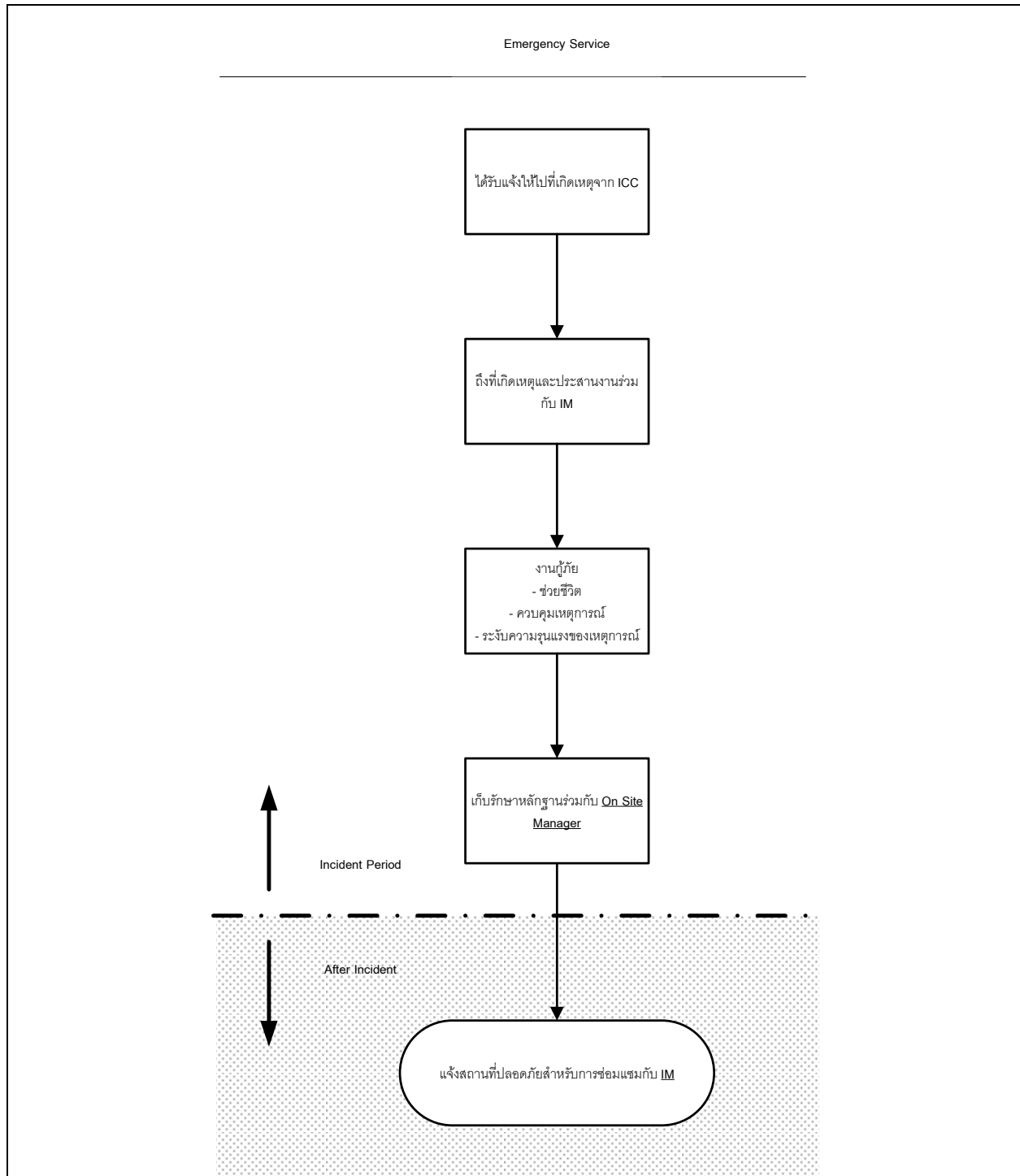
Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)

รหัสเอกสาร : PM-SFD-006


Rev.: 03

วันประกาศใช้ : 07/05/2025

หน้า 30 / 74



รูปที่ 9 : กระบวนการจัดการของทีมฉุกเฉิน (EMT)

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 31 / 74


2.3.9 หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (Emergency Service Commander: EMSC)

หัวหน้าของหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (อาทิ ตำรวจ หน่วยบรรเทาสาธารณภัย (ดับเพลิง) หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน มูลนิธิ กู้ภัย เจ้าหน้าที่อื่นๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) จะเป็นผู้สั่งการร่วมกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) เป็นผู้สั่งการหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินในการควบคุมเหตุการณ์ ความรับผิดชอบหลักของหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน คือ

- 1) ดูแลการเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บจากที่เกิดเหตุให้เป็นไปอย่างปลอดภัย (หลังจากได้ทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแล้ว)
- 2) แผนช่วยชีวิตผู้บาดเจ็บ/ผู้ติดค้าง รวมทั้ง พื้นที่ปฐมพยาบาล เพื่อการอพยพ
- 3) ดูแล และควบคุมการการดับเพลิง
- 4) ควบคุมจุดที่เกิดเหตุ และทำการการสืบสวน
- 5) กักกัน ยานพาหนะ/อุปกรณ์ เพื่อทำการสืบสวนรายละเอียด
- 6) รับมอบ และดูแลหลักฐาน เพื่อใช้ในการสืบสวนต่อไป
- 7) แจ้งสถานการณ์ควบคุมเพลิงไหม้ได้เรียบร้อยแล้ว (Fire Extinguished) แจ้งจำนวนผู้บาดเจ็บ (ถ้ามี) และการแจ้งคืนพื้นที่
- 8) ยืนยันกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ว่าเจ้าหน้าที่หน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉินทั้งหมด และอุปกรณ์ต่างๆ ได้ถูกนำออกจากพื้นที่ที่เกิดเหตุเรียบร้อยแล้ว

2.3.10 คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management Committee: CMC)

สำหรับเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) กรรมการผู้จัดการของบริษัทฯ หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจะทำ การเรียกประชุมคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC)

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 32 / 74

คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์มีรายชื่อในตาราง 2 ข้างล่าง :

Mandatory members (or appointed delegates)
<ul style="list-style-type: none"> ● Chief Executive Officer (CEO) as chairman ● Chief Operating Officer (COO) as Convene the meeting ● Chief Financial Officer (CFO) ● Chief Administrative Officer (CAO) as Secretary ● Operations Advisor ● Legal Director (LGDI) ● Corporate Communication Division Manager (CCDM) ● Finance Director (FNDI) ● Maintenance Director (MTDI) ● Asset Management and Engineering Department Manager (AEDM) ● Safety and Security Director (SSDI) ● Operations Director (OPDI), and ● Strategy and Planning Director (SPDI)

ตาราง 2 : คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์

คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) มีความรับผิดชอบ คือ


- 1) จัดหาแผนกลยุทธ์ และแผนการสนับสนุนในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ขั้นรุนแรง และเหตุการณ์ขั้นวิกฤต ซึ่งมีผลในด้านลบต่อความเชื่อมั่นของสาธารณชนต่อบริษัทฯ
- 2) การตัดสินใจระดับสูงด้านธุรกิจ ซึ่งเป็นนโยบายขององค์กรโดยรวม
- 3) ออกคำสั่งไปยังผู้ปฏิบัติการที่ตอบสนองเหตุการณ์ ผ่านผู้จัดการประจำการ
- 4) เก็บบันทึกการประชุม รวมทั้ง การตัดสินใจ และคำสั่งการที่ออกไป
- 5) เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสื่อมวลชน
- 6) ประสานงานกับหน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เกิดภัยพิบัติระดับชาติ
- 7) รายงานความคืบหน้าให้กับ กทม. และหน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

3. การตอบสนองการจัดการเหตุการณ์

หัวข้อนี้กล่าวถึงขั้นตอนของการจัดการเหตุการณ์ตามที่ปรากฏอยู่ในแผนภูมิ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และบุคคลที่เป็นหลักในการจัดการเหตุการณ์ และกระบวนการในการจัดการเหตุการณ์ทั้งหมด แผนภูมิภาพรูปที่ 10 นี้แจกแจงภารกิจ และความรับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของการตอบสนองเหตุการณ์ และกระบวนการจัดการ

UNCONTROLLED COPY

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 34 / 74

3.1 กระบวนการจัดการเหตุการณ์

ขั้นตอนทั้งหมดของการจัดการเหตุการณ์นับจากเมื่อรับทราบเหตุการณ์จนถึงการแก้ไขเหตุการณ์ การกลับสู่การให้บริการปกติ และการสรุปรวบรวมรายงานเหตุการณ์ปรากฏในแผนภูมิภาพรูปที่ 10


3.2 การตรวจพบ/การพิสูจน์ยืนยัน/การปฏิบัติการตอบสนองโดยทันที

3.2.1. บททั่วไป

เพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินทุกประเภทโดยพนักงานปฏิบัติการหน้างาน (เจ้าหน้าที่ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า พนักงานสถานี และเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟ) ประกอบด้วยการตรวจพบการพิสูจน์ยืนยัน และการปฏิบัติการตอบสนองเบื้องต้น และการควบคุมสถานการณ์ ส่วนรายละเอียดของขั้นตอนต่อไปในแต่ละประเภทของเหตุการณ์ที่เกิดในระบบของบริษัทฯ จะปรากฏอยู่ใน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการเดินรถ (Rule book) และคู่มือระเบียบปฏิบัติงานต่างๆ

3.2.2. การตรวจพบ/การพิสูจน์ยืนยัน

- เมื่อได้รับแจ้งเหตุการณ์ หรือเหตุฉุกเฉินจากสาธารณชน หรือจากสัญญาณเตือนที่ไม่ยืนยัน ให้ถือว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นยังไม่เป็นจริง จนกว่าจะมีการตรวจสอบ โดยพนักงานปฏิบัติงานในพื้นที่นั้นๆ หน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน หรือสัญญาณเตือนที่เป็นจริง ถ้ามีการยืนยันรายงานจากสาธารณชนเป็นจริง (สังเกตและยืนยันจาก CCTV) และ/หรือบุคคลที่แจ้งสามารถระบุชื่อตัวเองได้ก็อาจเริ่มการปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที
- รายงานเหตุการณ์ หรือสถานะฉุกเฉินใดๆ ที่ได้รับการยืนยันต้องถูกแจ้งไปยัง CCR ทันที เมื่อหัวหน้างานควบคุมการเดินรถ ได้รับแจ้งก็จะทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) พนักงานควบคุมในห้อง CCR คนใดคนหนึ่งอาจจะได้รับการแจ้งฉุกเฉิน และรายงานเหตุการณ์ และผู้ที่เขียนรายงานจะต้องแน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับชัดเจน ถูกต้อง และประกอบด้วยข้อมูลต่างๆ เหล่านี้
 - ชื่อ/สถานที่ของคนแจ้ง
 - สถานที่เกิดเหตุการณ์
 - รายละเอียดโดยย่อของเหตุการณ์ เช่น เกิดอะไรขึ้น
 - จำนวนผู้บาดเจ็บเป็นพนักงาน หรือผู้โดยสาร และลักษณะของการบาดเจ็บ
 - ขอบเขตความเสียหายของอุปกรณ์
 - เวลาที่เรียก/เกิดเหตุการณ์
- ต้องระบุ และบันทึกแหล่งที่มาของข้อมูล หากข้อมูลมาจากระบบ และอุปกรณ์ต่างๆ เช่น CCTV, SCADA และ CTC เป็นต้น
- หัวหน้าห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถต้องได้รับแจ้งให้ทราบทันที
- แบบฟอร์มการแจ้งเหตุการณ์ต้องมีการกรอกข้อมูลที่จำเป็นให้สมบูรณ์ เพื่อใช้แจ้งหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 35 / 74

3.2.3. การปฏิบัติการตอบสนองโดยทันที

การปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในขั้นแรกโดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC)/ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (CCR) ประกอบด้วย การควบคุมรักษาความปลอดภัยเบื้องต้น และการควบคุมสถานการณ์ไม่ให้อาการลุกลาม โดยอาจมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ควบคุมคนใดคนหนึ่งเป็นผู้จัดการ (ผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรม ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถบนเส้นทางหลัก ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถในอุโมงค์รถไฟฟ้า) งานเหล่านี้ได้แก่

- 1) การตัดไฟรางที่ 3 หรือรางจ่ายไฟฟ้า (Power rail, Gold Line) ของพื้นที่ที่เกิดผลกระทบ (โดยผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรม)
- 2) การหยุดรถไฟฟ้า ด้วยระบบอาณัติสัญญาณ การกำหนดให้รถทั้งหมดให้จอดที่สถานีโดยใช้คำสั่ง Hold หรือโดยการเรียกฉุกเฉิน (โดยผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถบนเส้นทางหลัก ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถในอุโมงค์รถไฟฟ้า หรือผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถสายสีทอง)
- 3) ให้ทำการจัดการดูแลในพื้นที่ที่ไม่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ ขณะที่ LC/DC/GLC ทำการจัดการเหตุการณ์
- 4) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบเหตุการณ์ และผลกระทบจากเหตุการณ์โดยทางวิทยุ และระบบประกาศข้อมูล และข่าวสาร สำหรับพื้นที่เฉพาะเจ้าหน้าที่


ข้อควรจำ : พนักงานต้องปฏิบัติตามทุกครั้ง เมื่อถูกขอร้องโดยห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า และรถไฟฟ้า (APM)

ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)/ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ที่มีหน้าที่ตอบสนอง และควบคุมเหตุการณ์ ณ ที่เกิดเหตุมีความรับผิดชอบดังนี้

- 1) พยายามช่วยชีวิตโดยอพยพจากพื้นที่อันตราย แต่ต้องไม่นำตนเองไปเสี่ยง
- 2) พยายามแก้ไขเหตุการณ์เบื้องต้นหากสามารถกระทำได้โดยปราศจากความเสี่ยง เช่น การดับไฟไหม้ ในระดับที่ได้รับการฝึกอบรมมาเท่านั้น
- 3) จัดการความปลอดภัย ณ ที่เกิดเหตุ อาทิ การป้องกันภัยจากการเคลื่อนที่ของรถไฟฟ้า และไฟฟ้าแรงสูง โดย
 - ขออนุมัติครอบครองเส้นทางฉุกเฉิน
 - ตัดแยกแหล่งจ่ายไฟฟ้าขับเคลื่อน
 - จำกัดขอบเขตของเหตุการณ์ โดยการอนุมัติปิดเส้นทางบางส่วนที่มีผลกระทบ

3.2.4. การปกป้องสถานที่เกิดเหตุ (Securing of the Site of Incident)

พนักงานที่อยู่ ณ ที่เกิดเหตุจะต้องช่วยเหลือผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) /ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ในการควบคุมสถานที่เกิดเหตุ นั้น โดยการอนุมัติปิดกั้นพื้นที่ด้วยเทป หรืออุปกรณ์อื่นๆ เพื่อ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025

- 1) ป้องกันอันตราย และผลกระทบจากเหตุการณ์จะไม่ลุกลามไปยังบุคคล และบริเวณอื่น
- 2) พนักงาน และหน่วยสนับสนุนที่อยู่ ณ ที่เกิดเหตุสามารถบ่งชี้ขอบเขตของสถานที่เกิดเหตุ และพื้นที่การปฏิบัติงานได้ (ตัวอย่างเช่น – พื้นที่ที่ได้รับการอนุมัติปิดทาง)
- 3) ป้องกันผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้าสู่พื้นที่เกิดเหตุ
- 4) ป้องกันผู้คน และสื่อมวลชนไม่ให้เห็นเหตุการณ์

3.2.5. การปฏิบัติเมื่อหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) มาถึง

หน่วยบริการเหตุฉุกเฉินจะมาที่จุดนัดพบที่บนสถานีซึ่ง ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) แจ้งต่อผู้ควบคุมเส้นทาง การเดินรถบนเส้นทางหลัก (LC) ตั้งแต่เริ่มแจ้ง สำหรับเหตุการณ์ขั้นรุนแรง (ระดับ 2) และเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เป็นผู้จัดตั้งกองบัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) ซึ่งจะจัดในพื้นที่ที่เหมาะสมที่ห้องควบคุมสถานี (SCR) ก่อนมาถึงที่เกิดเหตุ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ช่วยผู้จัดการ เหตุการณ์ (AIM) จะเป็นผู้ให้การช่วยเหลือ และสนับสนุนการทำงานของหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMS) เมื่อหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) มาถึงที่เกิดเหตุ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะต้องรายงานเหตุการณ์ โดยประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้


- 1) สภาพของที่เกิดเหตุ
- 2) ความคืบหน้าของการอพยพ
- 3) มาตรการการควบคุมสถานการณ์ต่างๆ รวมถึง การหยุดรถไฟ ไฟฟ้า ตัดแยกแหล่งจ่ายไฟฟ้าขับเคลื่อน
- 4) จำนวนของผู้ที่รับบาดเจ็บ เสียชีวิต หรือสูญหายที่ได้รับการยืนยัน หรือคาดการณ์
- 5) อาชญากรรมที่ต้องสงสัย และอาวุธที่เกี่ยวข้อง
- 6) อันตรายอื่นๆ
- 7) หมายเลขโทรศัพท์ และช่องสัญญาณวิทยุสื่อสารที่สามารถใช้ในการติดต่อสื่อสาร

3.3 เหตุการณ์ขั้นรุนแรง (ระดับ 2) และเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3)

3.3.1 การจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST)

เหตุการณ์ขั้นรุนแรง (ระดับ 2) และเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะต้องจัดตั้ง “ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์” จากนั้น ผู้จัดการเหตุการณ์จะให้แนวทางในการจัดตั้ง “จุดควบคุมส่วนหน้า” อย่างไรก็ตามผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะเป็นผู้แจ้งการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ เพื่อจะเป็นจุดนัดพบกับ หน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์จะเป็นจุดประสานงาน สำหรับการจัดการเหตุการณ์ และ จะต้องเป็นสถานที่ที่สามารถติดต่อ-สื่อสาร สำหรับทุกหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บุคคลที่จำเป็นต้องเข้าออกบริเวณศูนย์บัญชาการเหตุการณ์จะต้องแสดงสถานะตัวเองให้ชัดเจน โดยการสวมเสื้อคลุมสะท้อนแสง และมีป้ายระบุบทบาทหน้าที่ (เช่น ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)/หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC))

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 37 / 74

พื้นที่จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ ที่เหมาะสมให้พิจารณาองค์ประกอบดังนี้

- 1) เป็นพื้นที่ปลอดภัยสำหรับสำหรับบุคลากรทุกคนทั้งภายใน และภายนอกในการเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุ
- 2) ตั้งอยู่ในระยะที่ IM ทราบถึงการดำเนินการในพื้นที่ สามารถทราบความคืบหน้าของการจัดการเหตุการณ์ และประสานงานกับหน่วยงานฉุกเฉินทั้งหมดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร หรืออุปกรณ์ที่เพียงพอ
- 4) มีพื้นที่เพียงพอสำหรับกำลังคนและอุปกรณ์ต่างๆรวมทั้งพื้นที่ที่จุดคัดแยกผู้ป่วย
- 5) ต้องไม่กีดขวางเส้นทางอพยพ หรือทางออกฉุกเฉิน
- 6) ไม่กีดขวางทีมซ่อมบำรุงฉุกเฉิน
- 7) เป็นตำแหน่งที่ห่างจากพื้นที่อันตรายและมีความเสี่ยงสูง ในกรณีที่เป็นเหตุการณ์ช่วงระเบิด ตำแหน่งดังกล่าวควรอยู่ในระยะปลอดภัย (Safety Distance)

3.3.2 การจัดตั้งจุดควบคุมส่วนหน้า (Forward Control Point)


ถ้าเหตุการณ์เกิดบนเส้นทางวิ่งรถไฟฟ้า ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องสั่งให้ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ให้จัดตั้งจุดควบคุมส่วนหน้า (Forward Control Point) และไปทำหน้าที่แทนผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) อยู่ที่ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ แต่ในกรณีเหตุการณ์พบวัตถุต้องสงสัยไม่จำเป็นต้องจัดตั้งจุดนี้

สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดในโรงจอดซ่อมบำรุง ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์จะถูกตั้งขึ้นที่สถานที่เกิดเหตุ โดยอาจไม่ต้องมีจุดควบคุมส่วนหน้า (Forward Control Point)

3.3.3 การควบคุมดูแลของผู้ปฏิบัติงานในที่เกิดเหตุ

ในการจัดการเหตุการณ์ ทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติงานอย่างทันท่วงที เพื่อให้สามารถดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ และการให้บริการอย่างเหมาะสม และปลอดภัย นั้นหมายถึงผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องควบคุมพื้นที่ และควบคุมให้มีเพียงบุคคลที่เกี่ยวข้องอยู่ในพื้นที่เท่านั้น ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องยื่นเตือนหน้าที่ของผู้จัดการประจำการ หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) ซึ่งจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อเหตุการณ์โดยตลอด บุคคลเหล่านี้จะเข้าไปยังพื้นที่เกิดเหตุได้ต้องได้รับอนุญาตจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) / ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) และต้องรายงานเหตุการณ์ให้ทราบ เมื่อเหตุภายในทางวิ่งรถไฟฟ้าได้รับการแก้ไขแล้ว

ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เมื่อได้ดำเนินการสำเร็จในเรื่องการช่วยชีวิต สืบสาเหตุ หรือการปฏิบัติการเฉพาะ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องอยู่ในพื้นที่เกิดเหตุจนกระทั่งหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) จะออกจากพื้นที่เกิดเหตุทั้งหมด

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 38 / 74

3.4 การประเมิน และการลำดับความรุนแรงของเหตุการณ์

ขั้นตอนต่อไป สำหรับการจัดการเหตุการณ์ขึ้นอยู่กับประเภทของเหตุการณ์ และความรุนแรงของเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อ

- 1) จำนวนผู้บาดเจ็บ/เสียชีวิต
- 2) ความล่าช้า หรือความสูญเสียการให้บริการของระบบ (ความล่าช้าจากตารางการเดินรถ)
- 3) ระดับความเสียหายของสิ่งปลูกสร้าง สาธารณูปโภค และอุปกรณ์ต่างๆ

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะต้องร่วมกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ในการประเมินความรุนแรงของเหตุการณ์ โดยใช้หลักเกณฑ์ข้างต้นในการประเมินความรุนแรงของเหตุการณ์เป็น 3 ระดับ ตามที่กล่าวถึงในส่วนที่ 1.4 “คำจำกัดความ และประเภทของเหตุการณ์” ซึ่งได้ทำการสรุปการจัดการ และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ของแต่ละประเภทความรุนแรงไว้ ในส่วนที่ 3.8 “สรุปการปฏิบัติตอบสนอง สำหรับเหตุการณ์แต่ละประเภท”

3.5 แผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู


3.5.1. จุดประสงค์หลัก

จุดประสงค์หลักของแผนการจัดการเหตุการณ์ และแผนการปฏิรูปฟื้นฟู ให้ลำดับความสำคัญดังต่อไปนี้

- 1) ป้องกัน และช่วยชีวิตคน เช่น การอพยพ และปฏิบัติการกู้ภัย
- 2) จำกัดขอบเขตความเสียหาย - สิ่งปลูกสร้าง สาธารณูปโภคของระบบรถไฟฟ้า และอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ปิดกั้นพื้นที่ ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์
- 3) การนำระบบกลับสู่สภาวะการเดินรถปกติอย่างรวดเร็วเท่าที่เป็นไปได้ เช่น การวางแผนที่เหมาะสม และการประสานงานกู้ภัย และซ่อมบำรุง
- 4) การใช้กลยุทธ์ที่ได้ผลที่สุด เพื่อการปฏิรูปฟื้นฟู และกลับสู่การเดินรถปกติ

3.5.2. การประเมินสถานการณ์

เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC), ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM), ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM), วิศวกรเหตุการณ์ (IE) และหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) ต้องทำการประเมินสถานการณ์ ร่วมกันอย่างรวดเร็ว และควรพิจารณาแนวทางต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาโดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ต้องพยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหา และทางเลือกที่ดีที่สุดที่เป็นข้อสรุปอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ในการประเมินสถานการณ์ สำหรับเหตุการณ์ขั้นรุนแรง (ระดับ 2) หรือเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะต้องปรึกษากับผู้จัดการให้การสนับสนุนฉุกเฉิน ณ ศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (OCC Emergency Support Manager) ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (OPDI) หรือผู้จัดการฝ่ายควบคุมการเดินรถ (OCDM) หรือผู้จัดการห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (CRVM) และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะนำคำแนะนำ หรือคำสั่งจากคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) มาใช้ประกอบการตัดสินใจด้วย

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 39 / 74

3.5.3. การจัดทำแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู

หลังจากที่เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติการที่ดีที่สุดจากทางเลือกที่ประเมินไว้ในเวลาอันรวดเร็ว แผนการต่างๆ พร้อมกับคำสั่งปฏิบัติการจะต้องถูกจัดเตรียมขึ้นอย่างรวดเร็วโดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องทำการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่องและประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงาน และทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รับข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการจัดทำแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู

ในการจัดทำแผนการบริหารจัดการเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (OPDI) หรือผู้จัดการฝ่ายควบคุมการเดินรถ (OCDM) จะเสนอแนะให้ COO เรียกประชุมคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ เพื่อกำหนดแผนการรับมือกับวิกฤตการณ์


แผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟูจะต้องประกอบด้วย

- 1) การกำหนดงานกู้ภัย และงานซ่อมบำรุงที่จำเป็น เพื่อแก้ไขผลกระทบที่เกิดจากเหตุการณ์
- 2) ทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็น (กำลังคน อุปกรณ์หลัก เพื่อช่วยในการกู้สถานการณ์ และซ่อมบำรุง หรืออุปกรณ์พิเศษต่างๆ และการจัดสรรทรัพยากรดังกล่าว)
- 3) การกำหนดการเคลื่อนที่ของขบวนรถไฟฟ้า เพื่อช่วยในการกู้สถานการณ์ และซ่อมบำรุง
- 4) ขั้นตอนในการสื่อสาร หรือการใช้วิทยุสื่อสารคลื่นความถี่พิเศษ
- 5) ข้อมูลที่จะให้แก่พนักงาน และผู้โดยสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ และการให้บริการสำรอง หรือการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ รวมถึง ปรับระบบขายตั๋ว เพื่อให้เกิดความไม่สะดวกน้อยที่สุดกับผู้โดยสารที่ไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากเหตุการณ์ (ซึ่งมีอยู่ในคู่มือระเบียบปฏิบัติงานหลายเล่ม)
- 6) ขั้นตอนในการปรับจากการเดินรถสำรอง หรือไม่เต็มรูปแบบสู่สภาพการเดินรถปกติ
- 7) คำสั่งการประสานงานพิเศษอื่นๆ

3.6 การปฏิบัติตามแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู

3.6.1. บททั่วไป

หลังจากได้จัดทำแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) มีหน้าที่แจ้งให้พนักงานรับทราบก่อนที่นำไปปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาสำหรับการเตรียมการ และปรับปรุงแผน เพื่อให้เหมาะสมกับหน่วยงาน โดยประกาศแจ้งผ่านระบบวิทยุ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะต้องถูกนำเสนอขออนุมัติ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (OPDI) และผู้จัดการในหน้าที่จะให้การสนับสนุนต่อแผน และในด้านทรัพยากรต่างๆ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 40 / 74

3.6.2. งานของหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS)

การนำแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟูไปปฏิบัติ เพื่อผู้สถานการณ์ และงานซ่อมแซมต่างๆ ที่ตามมาจะสามารถเริ่มได้หลังจากหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) ได้เสร็จสิ้นภารกิจแล้ว และหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) ได้แจ้งว่าพื้นที่ในจุดเกิดเหตุมีความปลอดภัยเพียงพอ สำหรับการทำงานของ ทีมฉุกเฉิน (EMT) และหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) ต้องระบุว่าอุปกรณ์ใดจะต้องไม่ถูกรบกวนใน ระหว่างการซ่อมบำรุง เพื่อเป็นการรักษาหลักฐาน

3.6.3. งานของวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT)


ขอบเขตหน้าที่ของวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) คือ งานผู้สถานการณ์ และซ่อมแซม อุปกรณ์ รวมทั้งยานพาหนะที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ หรืออุบัติเหตุ โดยมุ่งประเด็นไปในเรื่องความปลอดภัย และงานซ่อมแซมเฉพาะที่จำเป็น เพื่อให้สามารถกลับสู่การปฏิบัติการอย่างปลอดภัย เช่น อาจจะตัดสินใจให้ เลื่อนงานซ่อมแซมระบบจนเสร็จสมบูรณ์ เพื่อให้กลับสู่การสภาพการเดินรถปกติออกไป (เช่น ซ่อมแซมต่อ ในช่วงเวลาซ่อมบำรุง หรือกลางคืน หรือช่วงชั่วโมงไม่เร่งด่วน) เพื่อที่จะให้สามารถกลับสู่การให้บริการ การเดินรถเร็วขึ้น และพอเพียงต่อการให้บริการผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบ

3.6.4. แผนการให้บริการเดินรถสำรองและการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ

พนักงานจะปฏิบัติตามคำสั่งของแผนการเดินรถไฟฟ้าที่ประกาศไว้ โดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) รวมทั้ง

- 1) นำรถไฟกลับสู่เส้นทางวิ่ง และดำเนินการเดินรถโดยหลีกเลี่ยงจุดเกิดเหตุ
- 2) ดำเนินการตามขั้นตอน และคำสั่งชั่วคราว สำหรับโหมดการเดินรถไม่เต็มรูปแบบอื่นๆ (เช่น การจำกัด ความเร็ว ไม่หยุดจอดรับผู้โดยสารที่สถานี ระยะเวลาเดินทาง และเส้นทางเดินรถที่แตกต่างจาก ตารางเดินรถปกติ และรูปแบบการให้บริการของระบบ AFC)

พนักงานบนสถานีที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเหตุการณ์ จะต้องให้การสนับสนุนในการให้บริการเดินรถสำรอง หรือการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ โดยจัดสรรพนักงานตามที่ถูกร้องขอ เพื่อช่วยเหลือผู้โดยสารให้ เดินทางถึงจุดหมาย โดยต้องแน่ใจว่าพนักงานได้รับทราบถึงสถานการณ์ และสามารถให้การสนับสนุน การให้บริการสำรอง และให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 41 / 74

3.7 การกลับสู่การเดินรถปกติ

3.7.1. ขั้นตอนในการปรับสู่สภาพการเดินรถปกติ

แผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟูต้องประกอบด้วยงาน และขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การปรับสู่การเดินรถเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งก็คือ (แต่ไม่จำกัดเพียงเท่านี้)

- 1) การแจ้งให้พนักงานทุกคนรับทราบถึงเวลาที่จะเริ่มการเปลี่ยนแปลง และให้แน่ใจว่าพนักงานมีเวลาเพียงพอในการเตรียมตัว เพื่อให้การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงการให้บริการนี้
- 2) ระบุว่ารถไฟขบวนใดเป็นขบวนสุดท้าย สำหรับรอบการวิ่งระยะสั้น หรือการบริการไม่เต็มรูปแบบ รวมถึง จุดสิ้นสุดของเส้นทาง การให้บริการสำรอง และจุดที่จะเริ่มวิ่งในเส้นทางปกติ ซึ่งจะต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
- 3) จัดขบวนรถไฟไฟฟ้าเปล่าวิ่งตรวจสอบพื้นที่ที่เกิดเหตุ หลังจากยกเลิกการอนุมัติปิดทาง
- 4) ปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ที่ใช้ในการยืนยันว่า สถานที่ที่เกิดเหตุมีความปลอดภัย สำหรับการกลับคืนสู่สถานะการเดินรถปกติอย่างระมัดระวัง

3.7.2. การยืนยันว่าสถานที่เกิดเหตุมีความปลอดภัย สำหรับการกลับเข้าสู่สถานะการเดินรถปกติ

ขั้นตอนต่อไปนี้เป็นขั้นตอนต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติ เพื่อกลับสู่การให้บริการอย่างความปลอดภัย หลังจากสถานที่ที่เกิดเหตุการณ์ได้รับการแก้ไขแล้ว ณ จุดนี้ หน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน และทีมฉุกเฉินได้เสร็จสิ้นภารกิจแล้ว และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เตรียมพร้อมที่จะยกเลิกการอนุมัติปิดทาง เพื่อให้สามารถกลับเข้าสู่การให้บริการปกติ การเสร็จสิ้นภารกิจของหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC)


หลังจากหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) เสร็จสิ้นภารกิจ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1) ได้รับการยืนยันจากหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) ว่าได้ควบคุมสถานการณ์ไว้แล้ว และพื้นที่มีความปลอดภัยพอเพียง สำหรับการสืบสวน หรืองานซ่อมบำรุงโดยบริษัทฯ
- 2) ได้รับการแจ้งจากหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และหัวหน้าของแต่ละหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินว่ากำลังคน และอุปกรณ์ได้ออกจากพื้นที่เกิดเหตุหมดแล้ว
- 3) แนะนำเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ว่าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินได้เสร็จสิ้นภารกิจ และงานซ่อมบำรุงได้เริ่มแล้ว

เสร็จสิ้นงานซ่อมบำรุงฉุกเฉิน

ก่อนที่จะแจ้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) เพื่อให้จ่ายกระแสไฟฟ้ากลับ หรือก่อนเริ่มการให้บริการเดินรถ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะต้อง

- 1) ยืนยันกับ ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ว่าทีมฉุกเฉินได้เสร็จสิ้นภารกิจแล้ว และไม่มีพนักงานหรืออุปกรณ์ใดๆ หรืองานซ่อมบำรุงอื่นใด อยู่บนทางวิ่งรถไฟ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 42 / 74


- 2) สั่งการให้ ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) เดินทางไปตรวจสอบตรวจสอบ ณ พื้นที่เกิดเหตุทั้งหมด และยืนยันว่าไม่มีพนักงาน อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึง อุปกรณ์ลัดวงจรของกระแสไฟฟ้ากับรางเดินรถไฟ หรือสิ่งกีดขวางใดๆ ที่อาจมีผลต่อการกลับสู่การให้บริการเดินรถอยู่ในบริเวณทางวิ่งรถไฟ
- 3) เมื่อได้รับการยืนยันที่ชัดเจนจากผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) และวิศวกรเหตุการณ์ (IE) แล้ว ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ถึงจะสามารถแจ้งทำการยกเลิกการอนุมัติปิดเส้นทางกับเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC)

พนักงานควบคุมเส้นทางที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์จะต้อง

- 1) ได้รับการแจ้งจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ว่าพนักงาน เจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์ทั้งหมด ได้ออกจากพื้นที่เกิดเหตุแล้ว
- 2) ได้รับอนุมัติจากเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ให้จ่ายคืนกระแสไฟฟ้ากลับสู่รางที่ 3 ในพื้นที่เกิดเหตุ หลังจากได้ปฏิบัติตามขั้นตอนข้อที่ 1 แล้ว
- 3) ร้องขอให้ผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรม (EC) ทำการจ่ายกระแสไฟฟ้ารางที่ 3 จากนั้น จัดให้มีรถไฟฟ้ามหานคร (Inspection Train) ในบริเวณที่เกิดเหตุ

3.8 สรุปการปฏิบัติการตอบสนอง สำหรับเหตุการณ์แต่ละประเภท


ประเภทของเหตุการณ์	สภาพเหตุการณ์	บทสรุปการตอบสนองขั้นพื้นฐาน
ระดับ 1 : เหตุการณ์ขั้นต้น	<ul style="list-style-type: none"> ไม่กระทบต่อการให้บริการเดินรถ (เช่น รถไฟฟ้าขัดข้องซึ่งขัดขวางต่อการให้บริการ แต่สามารถแก้ไขได้ด้วยเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้ามหานคร) ล่าช้าจากตารางเดินรถไม่เกิน 15 นาที ไม่ต้องการปิดสถานี หรือส่วนหนึ่งของเส้นทางเดินรถ สามารถจัดการได้โดยพนักงานบริษัทฯ ความช่วยเหลือเล็กน้อยจากหน่วยงานสนับสนุนในกรณีฉุกเฉิน เช่น รถพยาบาล ดำรวจท้องที่ 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ บันทึกลำดับเหตุการณ์ลงในสมุดบันทึกเหตุการณ์ของห้องควบคุมการเดินรถ และสถานีพนักงานที่เกี่ยวข้อง พนักงานที่เกี่ยวข้องต้องรายงานและเขียนรายงานเหตุการณ์ OI จะทำการสอบสวนเหตุการณ์เบื้องต้น

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 43 / 74

ประเภทของ เหตุการณ์	สภาพเหตุการณ์	บทสรุปการตอบสนองขั้นพื้นฐาน
ระดับ 2 : เหตุการณ์ขั้นรุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> • บาดเจ็บค่อนข้างรุนแรง และ/หรือเสียชีวิต • เกิดความล่าช้าของการให้บริการเกินกว่า 15 นาที • ไม่สามารถกลับสู่สถานะการเดินรถไฟฟ้าปกติได้ทันที • อาจมีการอพยพ และปิดสถานีหรือส่วนหนึ่งของเส้นทางเดินรถ • สามารถควบคุมเหตุการณ์ได้โดยพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ทีมงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และต้องการการสนับสนุนหลักจากหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉิน 	<ul style="list-style-type: none"> • เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ร้องขอความช่วยเหลือจากฝ่ายจัดการเพิ่ม • ผู้จัดการรอเรียกได้รับการแจ้งเหตุ • ผู้จัดการแผนกความปลอดภัย หรือผู้แทนรายงานเหตุการณ์จากพื้นที่ • ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) สั่งให้จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ที่ห้องควบคุมสถานี (SCR) หรือสถานที่ที่เหมาะสม ปลอดภัย • หน่วยบริการเหตุฉุกเฉินจะมาติดต่อที่จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ • ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) จัดตั้งจุดควบคุมส่วนหน้า • การสอบสวนเป็นทางการ หรือคณะกรรมการสอบสวน
ระดับ 3 : เหตุการณ์ขั้นวิกฤต	<ul style="list-style-type: none"> • เหตุการณ์รุนแรง และสถานการณ์รุนแรงขึ้นเรื่อยๆ • พนักงานรู้สึกว่าจะไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ได้ • ต้องหยุดการให้บริการทันที มีการอพยพฉุกเฉินและปิดระบบทั้งหมด หรือส่วนใหญ่ของระบบ • มีผู้บาดเจ็บ และเสียชีวิตจำนวนมาก • มีความเสียหายอย่างหนัก จนทำให้ไม่สามารถเปิดให้บริการเป็นระยะเวลานาน 	<ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติเหมือนเหตุการณ์ระดับ 2 • เรียกประชุมคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ ที่ศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการตามคำร้องขอ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (COO) และคำแนะนำจากผู้จัดการสนับสนุนเหตุการณ์ฉุกเฉินประจำศูนย์ควบคุมการเดินรถ (CCR Emergency Support Manager) (OPDI/ CDM/CRVM) • ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (COO) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานรัฐบาลในกรณีที่เกิดภัยพิบัติระดับชาติ • การสืบสวนเป็นทางการ หรือคณะกรรมการสอบสวน • อาจมีการสอบสวนจากหน่วยงานภายนอก

ตารางที่ 3: สรุปการปฏิบัติการตอบสนอง สำหรับเหตุการณ์แต่ละประเภท

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 44 / 74

4. การจัดการทรัพยากร

โดยทั่วไปอุปกรณ์ฉุกเฉินที่จัดเตรียมไว้สำหรับพนักงานบริษัท และหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉินในสถานที่ต่างๆ ในระบบ BTS และรถไฟฟ้าสายสีทอง ดังนี้ :

- 1) สถานีรถไฟฟ้า
- 2) รถไฟฟ้า และรถไฟฟ้าระบบ APM
- 3) โรงจอดซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (อุปกรณ์ฉุกเฉินในโรงจอดซ่อมบำรุง ประกอบด้วย ยานพาหนะบริการฉุกเฉิน ตัวอย่างเช่น ชุดอุปกรณ์ฉุกเฉิน, Grinding Vehicle, SKL และ Re-Railing Rescue Equipment
- 4) อาคารบริหาร รวมถึงห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า
- 5) บริเวณใกล้จุดสับราง(Point box) และอุปกรณ์สับราง (Pivot Switch)
- 6) ในกรณีรถไฟฟ้าสายสีทองจะมีความแตกต่างออกไป โดยจะไม่มีอุปกรณ์ Grinding Vehicle, SKL และ Re-Railing Rescue Equipment


5. การประสานงานกับหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉิน และหน่วยงานภายนอก และการให้ความช่วยเหลือร่วมกัน

หน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉินรวมหน่วยงานต่างๆ เหล่านี้ เช่น

- สำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร (Bangkok Police Fire Brigade (BPF))
- การไฟฟ้านครหลวง (Metropolitan Electricity Authority (MEA))
- กรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration (BMA))
- หน่วยงาน สป.ก.ค. กระทรวงคมนาคม
- กรมการขนส่งทางราง
- บริษัททางด่วน และรถไฟฟ้ากรุงเทพจำกัด (มหาชน) (BEM)
- รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ARL, Airport Rail Link)
- หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง
- สถานีตำรวจท้องที่เกิดเหตุ
- หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน และหน่วยกู้ภัย

5.1 การกำหนดผู้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC)

- 1) หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) คือ บุคคลซึ่งจะทำหน้าที่เป็นตัวแทนของหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉินทั้งหมด บุคคลนี้จะต้องเป็นผู้บัญชาการผจญเพลิง และ/หรืองานกู้ภัยของหน่วยงานภายนอกที่เข้าร่วมทั้งหมด ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าหน่วย และมีผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ของบริษัท อำนาจความสะดวก การสั่งการ สำหรับกระบวนการควบคุมสถานการณ์ และกู้ภัยนั้น ต้องเป็นไปตามหลักการของการบังคับบัญชาร่วมระหว่างหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC)
- 2) การกำหนดผู้ทำหน้าที่หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) นั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะความชำนาญที่จำเป็นต่อการจัดการกับเหตุการณ์นั้นๆ


	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 45 / 74

ตารางข้างล่างนี้ได้ถูกร่างขึ้น เพื่อเป็นตัวอย่างในการกำหนดผู้ทำหน้าที่หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) สำหรับเหตุการณ์ประเภทต่างๆ

หน่วยงานที่สามารถทำหน้าที่เป็น หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน เหตุการณ์	หน่วย ดับเพลิง	รถพยาบาล/ เหตุฉุกเฉิน ทางการแพทย์	ตำรวจ	กลุ่มงาน เก็บกู้และ ตรวจพิสูจน์ วัตถุระเบิด	บริษัท ระบบ ขนส่งมวลชน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ผู้มีอำนาจ ในท้องถิ่น นั้นๆ
ไฟไหม้/ควันไฟ	EMSC	P	P		IM	(P)
ขู่วางระเบิด/สารพิษ			P	EMSC	IM	
การโจมตีด้วยระเบิด/การจับตัว ประกัน/สารพิษ/ อาวุธชีวภาพ	P	P	P	EMSC	IM	(P)
ภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์ คน เสียชีวิต		P	EMSC		IM	
ผู้บุกรุกในทางวิ่งรถไฟ			P		IM	
คนถูกรถไฟหรือยานพาหนะซ่อม บำรุงชน (Vehicle)	(P)	P	EMSC		IM	
คนถูกไฟช็อต/ไฟดูด		P	EMSC		IM	
รถไฟตกราง/รถไฟชนกัน	P	P	P		IM	
อาชญากรรมร้ายแรง/ การจับตัวประกัน		(P)	EMSC		IM	
การจลาจล		(P)	EMSC		IM	
แผ่นดินไหว	P	P	P		IM	EMSC

ตารางที่ 4 : การกำหนดผู้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน สำหรับเหตุการณ์ประเภทต่างๆ

- สัญลักษณ์ :**
- EMSC - หน่วยงานที่สามารถเป็นหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC)
 - IM - ผู้จัดการเหตุการณ์
 - P - หน่วยงานภายนอกที่เข้าควบคุมสถานการณ์ และกู้ภัย
 - (P) - หน่วยงานภายนอกที่เข้าร่วมควบคุมสถานการณ์ และกู้ภัย (ถ้าจำเป็น)

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 46 / 74

5.2 การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก

- 1) ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (CSSM) ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะพิจารณาแยกประเภทของเหตุการณ์จากข้อมูลในรายงานแจ้งเหตุการณ์ และจะกำหนดว่าหน่วยงานใดเป็นผู้ชำนาญการทางด้านนั้น จากนั้นหัวหน้างานควบคุมการเดินรถจะเรียกประชุมหน่วยงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องกระบวนการควบคุมและแก้ไขเหตุการณ์ และแจ้งให้ไปยังสถานที่เกิดเหตุ
- 2) ในขณะเดียวกันผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะจัดการให้หน่วยงานต่างๆ ทั้งหมดมาพบกัน นำไปยังศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) และจุดควบคุมส่วนหน้า (Forward Control Point)
- 3) จุดนัดพบที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น คือ ที่ห้องควบคุมสถานี (SCR) เสมอ แต่ถ้าหากไม่สามารถเข้าห้องควบคุมสถานี (SCR) ได้ เนื่องจากสภาพของพื้นที่ไม่เอื้ออำนวย ให้ย้ายศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) ไปที่ทางเข้าออกสถานีที่เหมาะสมกว่าแทน
- 4) การปฏิบัติงานทุกอย่าง ณ ที่เกิดเหตุต้องอยู่ภายใต้การประสานงาน และความเห็นชอบร่วมกันระหว่างผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และจะต้องสื่อสาร และแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่างๆ กับห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า และเจ้าหน้าที่ประสานงานของหน่วยงานภายนอกต่างๆ ตลอดเวลา
- 5) ก่อนที่จะอนุญาตให้ทีมฉุกเฉิน (EMT) เข้าสู่สถานที่เกิดเหตุ หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องยืนยันว่า สามารถควบคุมสถานการณ์ได้เสร็จสิ้นแล้ว รวมทั้ง รับรองความปลอดภัยของพื้นที่ และจะต้องรักษาหลักฐานไว้ในสภาพเดิมให้มากที่สุด
- 6) แจ้งรายงานเหตุการณ์ให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ทราบ เมื่อเสร็จภารกิจ และได้กลับสู่พื้นที่ปลอดภัย

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน (Emergency Response)

แนวทางในการปฏิบัติทั่วไปที่ใช้จัดการกับเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ วิธีการต่างๆ ได้ถูกลดทอนลงมาให้เหลือแต่ขั้นตอนที่จำเป็นที่ฝ่ายบริหารจัดการต้องปฏิบัติตาม หลังจากพนักงานที่อยู่ในที่เกิดเหตุ และหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินสามารถควบคุมสถานการณ์ไว้ได้ในเบื้องต้นแล้ว รายละเอียดของระเบียบปฏิบัติของพนักงานที่มีหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ หรือเหตุฉุกเฉินต่างๆ นั้น จะปรากฏอยู่ในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับแต่ละเหตุการณ์

6.1 เพลิงไหม้

6.1.1. เพลิงไหม้ในขบวนรถไฟฟ้า (EMU) และรถไฟฟ้าสายสีทอง (APM)

ให้แน่ใจว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- 1) TC, TAG พยายามควบคุมเพลิงไหม้ด้วยถังดับเพลิงชนิดมือถือ หากทำได้
- 2) ให้การดูแลและให้ข้อมูลผู้โดยสารเท่าที่ทำได้ จากนั้นรีบแจ้ง CCR รับทราบข้อมูล
- 3) CCR จัดเส้นทางเดินรถ และจัดการขบวนรถที่อยู่ใกล้เคียงขบวนรถที่เกิดเหตุเพลิงไหม้



Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)

รหัสเอกสาร : PM-SFD-006

Rev.: 03

วันประกาศใช้ : 07/05/2025


หน้า 47 / 74

- 4) ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า และเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า พยายามทำทุกวิถีทาง เพื่อนำขบวนรถไฟฟ้าเข้าสู่สถานีข้างหน้า เพื่อเป็นการควบคุมการอพยพ
- 5) CCR ได้รับการยืนยันว่าสถานีได้ทำการอพยพผู้โดยสาร และปิดให้บริการแล้ว
- 6) SS แจ้งรายงานเหตุการณ์ให้ ICC ทราบเป็นระยะ
- 7) ICC ประเมินสถานการณ์ความรุนแรงของเหตุการณ์ เพื่อตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งให้รถไฟฟ้า หรือรถไฟฟ้าสายสีทอง (APM) จอดที่ชานชาลา เพื่อทำการควบคุมเพลิงไหม้ หรือนำรถออกไปยังนอกสถานี เพื่อป้องกันการเกิดอันตรายต่อสถานี
- 8) กรณีขบวนรถไฟฟ้าต้องจอดอยู่ระหว่างสถานี ต้องแน่ใจว่า
 - สถานีข้างเคียงได้ทำการอพยพ และปิดการให้บริการแล้ว
 - นายสถานีข้างเคียงพร้อมในการอพยพผู้โดยสารออกจากขบวนรถไฟฟ้าที่เกิดเพลิงไหม้จากทั้งสองด้านของขบวนรถ
 - ได้รับการตัดกระแสไฟฟ้าขับเคลื่อน

6.1.2. เพลิงไหม้ในขบวนรถไฟฟ้าสายสีทอง (APM) กรณีไม่มี TA ประจำรถ

ให้แน่ใจว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- 1) CCR รับทราบเหตุการณ์จาก ATS Work Station หรือได้รับแจ้งจากผู้โดยสารผ่านระบบสื่อสารในขบวนรถ
- 2) CCR แนะนำผู้โดยสารให้ใช้ถังดับเพลิงชนิดมือถือในขบวนรถเพื่อควบคุมเพลิงในเบื้องต้น
- 3) CCR ให้คำแนะนำผู้โดยสารภายในขบวนรถผ่านระบบประกาศจากส่วนกลาง
- 4) CCR พยายามนำขบวนรถไฟฟ้า (APM) เข้าสู่สถานี เพื่อสามารถควบคุมการอพยพได้ (กรณีทำได้)
- 5) ในกรณีที่ขบวนรถไฟฟ้า (APM) ไม่สามารถเคลื่อนที่เข้าสู่สถานีได้ให้ CCR ทำการตัดกระแสไฟฟ้า ก่อนที่จะทำการช่วยเหลือ
- 6) CCR ติดต่อ SSG, ASG, TAG หรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้ไปยังจุดเกิดเหตุ เพื่ออพยพผู้โดยสารออกจากขบวนรถ และควบคุมเพลิงไหม้ด้วยอุปกรณ์ดับเพลิง
- 7) กรณีที่รถไฟฟ้า (APM) จอดอยู่ระหว่างสถานี ต้องแน่ใจว่า
 - สถานีข้างเคียงได้ทำการอพยพ และปิดให้บริการแล้ว
 - SSG สถานีข้างเคียงพร้อมในการอพยพผู้โดยสารออกจากขบวนรถไฟฟ้า (APM) ที่เกิดเพลิงไหม้จากทั้งสองด้านของขบวนรถ
- 8) CCR ได้รับการยืนยันว่าได้ทำการอพยพ และปิดให้บริการแล้ว
- 9) CCR ประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องนำขบวนรถออกจากพื้นที่เกิดเหตุไปยังพื้นที่กำหนด

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 48 / 74

6.1.3. เพลิงไหม้บนสถานี

ให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนได้ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินต่างๆ ของตน และยืนยันว่า

- 1) SS ตรวจสอบตำแหน่งจุดที่เกิดเหตุจากแผง FCP หรือจากผู้ประสบเหตุ
- 2) SS ไปตรวจสอบที่เกิดเหตุ ดับเพลิงเบื้องต้น และรายงาน CCR
- 3) กรณีไม่สามารถควบคุมเพลิงได้ ให้แจ้ง CCR ขออพยพผู้โดยสารและปิดสถานี
- 4) แจ้ง CCR ขอหน่วยงานฉุกเฉินภายนอก และภายใน
- 5) แจ้งยืนยัน CCR อพยพผู้โดยสาร และปิดสถานีเรียบร้อยแล้ว
- 6) SS รับหน้าที่เป็น IM และแต่งตั้ง ASiS เป็น AIM
- 7) IM มอบหมายให้ ASiS จัดตั้ง Command Post
- 8) IM ประเมินสถานการณ์ว่าขบวนรถไฟฟ้าสามารถวิ่งผ่านสถานีนั้นได้อย่างปลอดภัย หรือไม่สามารถวิ่งผ่านสถานีที่เกิดเหตุได้
- 9) IM รายงานสถานการณ์ให้ CCR และหน่วยงานฉุกเฉินที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ทราบ
- 10) IM อำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานฉุกเฉินจนกว่าเหตุการณ์จะเสร็จสิ้น
- 11) IM ปิดกั้นพื้นที่เกิดเหตุที่ได้รับความเสียหาย เพื่อรอการแก้ไข
- 12) IM เคลียร์พื้นที่จัดเก็บอุปกรณ์ เพื่อเตรียมเปิดให้บริการ
- 13) IM แจ้ง CCR เมื่อสถานีพร้อมเปิดให้บริการได้ตามปกติ


6.1.4. เพลิงไหม้สถานีจุดเชื่อมต่อสายเขียวสถานีวัดพระศรีมหาธาตุ (N17) กับรถไฟฟ้าสายสีชมพู สถานีวัดพระศรีมหาธาตุ (PK16)

เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีความเข้าใจระเบียบปฏิบัติการตอบสนองสถานการณ์ฉุกเฉิน การประสานงานกันระหว่างจุดเชื่อมต่อของรถไฟฟ้าทั้งสองสาย โดยมีขั้นตอนปฏิบัติในสภาวะฉุกเฉินสถานีวัดพระศรีมหาธาตุ (N17) (WI-SSD-057)

6.1.5. เพลิงไหม้ในโรงจอดซ่อมบำรุง (Depot) หรือ โรงซ่อมบำรุง (Workshop)

ให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ และยืนยันว่า

- 1) หลังได้รับคำยืนยันว่า เกิดเหตุเพลิงไหม้ในโรงจอดซ่อมบำรุงแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ได้จัดเตรียมเส้นทางเข้า สำหรับพาหนะฉุกเฉิน และมีผู้นำทางสำหรับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน รออยู่ที่หน้าทางเข้าด้านหน้าแล้ว ในระหว่างที่ทีมฉุกเฉินพยายามควบคุมเพลิงไหม้ เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) สั่งให้หัวหน้างานควบคุมรถไฟฟ้า และเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้าทำการเคลื่อนขบวนรถไฟฟ้าออกจากพื้นที่โรงจอดซ่อมบำรุงไปยังพื้นที่ปลอดภัยเท่าที่สามารถทำได้ เตรียมเส้นทางเดินรถ สำหรับพาหนะซ่อมบำรุง และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสานกับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS)

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 49 / 74

- 2) พนักงานได้รับการแจ้งว่า ประกาศ เสียงสัญญาณแจ้งเหตุเตือนภัย เกิดเพลิงไหม้ในอาคาร ขอให้ทุกคนเก็บสัมภาระ ปิดคอมพิวเตอร์ และรีบออกจากอาคารทันที โดยใช้บันไดหนีไฟ และให้ไปรวมตัวกันยังจุดรวมพลโดยเร็วที่สุด และให้แน่ใจว่าพนักงานปฏิบัติตามเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติในการอพยพหนีไฟได้ถูกต้อง

6.1.6. เพลิงไหม้ในอาคารบีทีเอส ที่มีผลกระทบต่อห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า

ถ้าจำเป็นต้องอพยพพนักงานจากห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้าให้ยืนยันว่า ถ้าเพลิงไหม้มีผลกระทบต่อโครงสร้างของห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า หรือบุคคลที่อยู่ภายใน เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะสั่งให้ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถบนเส้นทางหลัก/โรงจอดซ่อมบำรุง เริ่มต้นการปิดระบบตามคำสั่ง และอพยพออกจากอาคารตามวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

6.1.7. เพลิงไหม้ที่อาคารข้างเคียง

ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ และยืนยันว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมเส้นทางเดินรถบนเส้นทางหลักจะประสานงานกับเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้าและนายสถานี เพื่อตัดสินใจในการควบคุมการอพยพ และปิดกั้นพื้นที่ที่มีผลกระทบต่อผู้โดยสารเพื่อความปลอดภัยสูงสุด เจ้าหน้าที่สถานีควรตระหนักถึงการจัดการกับสถานการณ์ดังกล่าวด้วยการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ดับเพลิง เพื่อให้สามารถควบคุมเพลิงไหม้ภายในสถานีได้ เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะทำการตรวจสอบกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ว่ารถไฟฟ้าสามารถเคลื่อนผ่านสถานีไปได้อย่างปลอดภัย โดยไม่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ แจ้งประสานหน่วยงานสถานีดับเพลิงห้องที่เข้าช่วยทำการดับเพลิงที่เกิดเหตุ

ข้อควรจำ: กรณีที่เกิดจากไฟไหม้ เป็นอันตรายทำให้ขาดอากาศหายใจ

6.2 การขู่วางระเบิด หรือการระเบิด

- 1) การขู่วางระเบิด หรือก่อการร้ายโดยทั่วไปแล้วมีจุดประสงค์ เพื่อสร้างความหวาดกลัว และเพื่อขัดขวางการดำเนินธุรกิจ การปฏิบัติการก่อการร้ายส่วนใหญ่ที่มีผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิตจะเกิดขึ้นโดยไม่มีการเตือนหรือข่มขู่ล่วงหน้า ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านเห็นพ้องต้องกันว่า หากกลุ่มผู้ก่อการร้าย หรือบุคคลอันตรายใดๆ ถ้าต้องการที่จะสร้างความเสียหาย หรือความสูญเสียต่อชีวิตก็จะสามารถทำได้ โดยไม่ต้องมีการเตือนล่วงหน้า ซึ่งไม่สามารถขัดขวาง ป้องกันได้ง่าย นั่นหมายความว่า ต้องมีนโยบาย และมาตรการ เพื่อที่จะรองรับกับเหตุการณ์นี้อย่างจริงจัง ในขณะที่เดียวกันก็ต้องป้องกันไม่ให้ผู้ก่อการร้ายเหล่านี้ทำความเสียหายต่อธุรกิจด้วย
- 2) สิ่งที่จะลดความเสียหายร้ายแรงจากการโจมตี คือ การฝึกซ้อม และการเตรียมการที่ดี เจ้าหน้าที่ตำรวจ และทหารสามารถให้ความช่วยเหลือจัดหาผู้เชี่ยวชาญด้านการเก็บกู้วัตถุต้องสงสัย หรือวัตถุระเบิด อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่เหล่านี้ก็ไม่มีกำลังพลพอที่จะตรวจค้นได้ทั่วทั้งระบบ รวมทั้ง อาคาร และสิ่งปลูกสร้างต่างๆ อีกทั้งพวกเขายังไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมของระบบ จึงอาจไม่สามารถตรวจพบสิ่งผิดปกติได้ พนักงานที่คุ้นเคยกับพื้นที่นั้น คือ บุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับงานนี้ และควรได้รับการฝึกฝนด้านการตรวจตราขั้นพื้นฐานให้



Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)

รหัสเอกสาร : PM-SFD-006

Rev.: 03


วันประกาศใช้ : 07/05/2025

หน้า 50 / 74

มากที่สุด การฝึกนี้ต้องเป็นการเน้นให้ค้นหาวัดสิ่งของที่ไม่ใช่ของในพื้นที่นั้นๆ และให้ค้นหาโดยไม่จะต้องสิ่งใดๆ ทำยสุด เมื่อพบวัตถุต้องสงสัยแล้วต้องเน้นไม่ให้หยิบ ยก สัมผัส หรือทำการเคลื่อนย้าย ให้ปล่อยวัตถุนั้นไว้ตามสภาพเดิม และรายงานห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้านั้นที่ โดยใช้อุปกรณ์อื่นที่ไม่ใช่เครื่องมือสื่อสารไร้สาย

- 3) การประเมินการข่มขู่ต้องกระทำอย่างรอบคอบ การข่มขู่ที่เจาะจง ควรจะพิจารณาว่า เป็นอันตรายมากกว่า ซึ่งต้องการความร่วมมือจากหลายๆ ฝ่ายในการรับมือ ลักษณะของการข่มขู่ และสถานการณ์ที่ควรให้ดำเนินการค้นหาก่อนที่จะเริ่มให้มีการอพยพ คือ
 - มีความเป็นไปได้สูงของการข่มขู่เล่นตลกทางโทรศัพท์
 - การจัดการด้านความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพดำเนินการอยู่
 - ข้อมูล หรือข้อความในคำเตือนไม่ถูกต้อง
 - เสียงของผู้ข่มขู่อยู่ในอาการมึนเมา ตลก หรือยังเป็นเด็กอยู่
 - สถานการณ์โดยทั่วไปของการก่อการร้ายอยู่ในระดับต่ำ
 - เส้นทางเดินรถไฟฟ้ามียุทธศาสตร์สถานการณ์ทางการเมือง มีกลุ่มผู้ชุมนุมตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้ามียุทธศาสตร์
- 4) ถ้าการข่มขู่ระบุสถานที่ และเวลาของการโจมตี/ระเบิด ให้ดำเนินการอพยพ และปิดพื้นที่บริเวณนั้นทันที จากนั้นให้จัดตั้งเขตปลอดภัยขึ้น ตามที่ได้กล่าวไว้ในส่วนนี้
- 5) ถ้าการข่มขู่เกิดขึ้นในขณะที่ระดับของการคุกคามอยู่ในระดับรุนแรงให้ดำเนินการอพยพทันที
- 6) สำหรับการข่มขู่ หรือการก่อการร้ายใดๆ ควรพิจารณาข้อแนะนำดังต่อไปนี้
 - ให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานของตน และได้ติดต่อกับกลุ่มงานเก็บกู้ และตรวจพิสูจน์วัตถุระเบิดแล้ว
 - บุคคลที่รับคำข่มขู่ต้องอยู่ เพื่อให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ/หรือกลุ่มงานเก็บกู้ และตรวจพิสูจน์วัตถุระเบิด ซึ่งอาจสามารถกระทำผ่านโทรศัพท์ได้
 - พนักงานของบริษัทฯ และพนักงานของผู้รับเหมาที่ได้รับการฝึกฝนด้านการค้นหาวัดระเบิด ต้องกระทำการค้นหาในพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง บริษัทฯ จะเป็นผู้รับผิดชอบการค้นหาในพื้นที่ส่วนกลาง และในขบวนรถไฟฟ้ามอเตอร์ที่จอดอยู่ พนักงานที่ได้รับการมอบหมายต้องได้รับการฝึกฝนด้านการค้นหาวัดระเบิด โดยมีคำสั่งห้ามแตะต้องวัตถุต้องสงสัยที่ถูกค้นพบ
 - การค้นหานขบวนรถไฟฟ้ามอเตอร์ที่อยู่ในระหว่างการให้บริการ จะกระทำขณะที่หยุดที่สถานีปลายทาง
 - พื้นที่สาธารณะจะถูกค้นหาก่อน โดยเริ่มต้นที่บริเวณที่มีผู้โดยสารหนาแน่น เส้นทางออกฉุกเฉิน และบริเวณต่างๆ ของสถานี เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคต้องเป็นผู้ทำการค้นหาภายในห้องอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ
 - ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้ามอเตอร์เป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามความคืบหน้าของการค้นหา และรายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเป็นระยะ และเมื่อการค้นหาสิ้นสุดแล้ว

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 51 / 74

- แจ้งเตือนให้ผู้ดูแลรักษาความสะอาดทราบ และหยุดเก็บ - รื้อถังขยะ จนกว่าจะได้รับการแจ้งเหตุการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
- ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถ เป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามความคืบหน้าของการค้นหาตามตารางที่ 1 ประเภทความรุนแรงของเหตุการณ์ และรายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบเมื่อการค้นหาลิ้นสุดแล้ว
- **ถ้าพบวัตถุต้องสงสัย ห้ามแตะต้อง โดยเด็ดขาด!**
 - ให้รายงานห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้าทราบทางโทรศัพท์ (ห้ามใช้วิทยุ หรือเครื่องมือสื่อสารไร้สายต่างๆ เด็ดขาด)
 - ปิดสถานีเกิดเหตุทันที และทำการอพยพผู้โดยสารทันที
 - ห้ามหยุดค้นหาจนกว่าการค้นหาทั้งหมดจะเสร็จสิ้นสมบูรณ์

7) หากเกิดระเบิดขึ้น

- ให้แน่ใจว่าได้ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อการเกิดเพลิงไหม้
- อ้างอิง WI-SFD-021 ในกรณีพบวัตถุต้องสงสัย วัตถุระเบิด และการขู่วางระเบิด

6.3 เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ หรือการสูญเสียชีวิต

ให้แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนได้ปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า


- ได้มีการกระทำทุกวิถีทาง เพื่อนำผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือผู้เสียชีวิตออกจากขบวนรถไฟฟ้า หรือไม่
- ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้าได้ร้องขอรถพยาบาล และมีพนักงานพร้อมอยู่ที่ทางเข้า - ออกสถานี เพื่อนำไปยังสถานที่เกิดเหตุ หรือไม่
- ผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือผู้เสียชีวิตยังอยู่ในพื้นที่ระบบ หรือ ไม่ และพนักงานกำลังให้การปฐมพยาบาลแก่ผู้ประสบเหตุอยู่หรือไม่ (ข้อควรจำ : พนักงานไม่มีสิทธิ์ที่จะตัดสินใจว่าผู้ประสบเหตุนั้นเสียชีวิตแล้ว หรือ ไม่ ต้องทำการปฐมพยาบาลต่อไปจนกว่า หรือบุคคลากรทางการแพทย์จะมาถึง)

ข้อควรจำ : ห้ามยกเลิกคำร้องขอรถพยาบาลจนกว่าผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือผู้เสียชีวิต จะถูกเคลื่อนย้ายออกจากระบบของ BTS หรือได้รับการเคลื่อนย้ายโดยรถพยาบาล

6.4 เหตุผู้บุกรุกในทางวิ่งรถไฟฟ้า และรถไฟฟ้าสายสีทอง (APM)

- 1) การมีผู้บุกรุกลงในพื้นที่รางรถไฟฟ้า หรือในทางวิ่งรถไฟฟ้าสายสีทอง (APM) ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่อผู้โดยสาร เนื่องจากเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้าต้องทำการเบรกฉุกเฉินหยุดขบวนรถไฟฟ้าทันทีที่พบเห็น หรือได้รับแจ้ง หรือในเส้นทางเดินรถไฟฟ้าสายสีทองผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถ ต้องใช้คำสั่งควบคุมหยุดขบวนรถไฟฟ้าสายสีทอง (APM) ทันที หากพบมีบุคคลอยู่ในเขตพิภคความไม่ปลอดภัย แต่เหตุฉุกเฉินลักษณะนี้ ก็อาจเกิดขึ้นได้เนื่องจาก

- มีคนออกจากขบวนรถไฟฟ้าขณะที่จอดอยู่ระหว่างสถานี โดยใช้อุปกรณ์ปลดล็อกประตูรถไฟฟ้าฉุกเฉิน

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 52 / 74

- มีคนบุกรุกเข้าไปในทางวิ่งจากส่วนของชานชาลา
 - มีพนักงานเข้าไปในทางวิ่ง โดยไม่ได้รับอนุญาต
 - สัตว์เลี้ยง หรือสุนัขจรจัด พลัดหลงลงไปในเส้นทาง
- 2) ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า/เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า/เจ้าหน้าที่สถานี ได้ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการของตนรวมทั้ง
- หยุดขบวนรถไฟฟ้าที่อยู่ในบริเวณนั้น
 - ตัดไฟฟ้า และแยกวงจรของรางที่สาม และดำเนินการอนุมัติปิดทาง
 - แจ้งให้ รบก. หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปกับพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม เพื่อตรวจสอบพื้นที่บริเวณนั้น
 - นำพาผู้บุกรุกในทางวิ่งรถไฟฟ้า และรถไฟฟ้าสายสีทอง (APM) ออกจากพื้นที่ก่อนเปิดให้บริการปกติอีกครั้ง
 - นำขบวนรถไฟฟ้าออกจากพื้นที่นั้นไปยังชานชาลาที่เปิดให้บริการอยู่


ข้อควรจำ : มีความเป็นไปได้สูงว่า บุคคลนั้นอาจเป็นอันตราย และไม่อาจคาดเดาได้ จึงไม่ควรเข้าใกล้ โดยลำพัง ถ้าหากบุคคลนั้นครอบครองอาวุธ ควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้จัดการเท่านั้น

- ถ้าต้องใช้ขบวนรถไฟฟ้าตรวจสอบ สำหรับการตรวจสอบเหตุการณ์ที่ยังไม่ได้รับการยืนยัน จะต้องใช้ขบวนรถไฟฟ้าที่ไม่มีผู้โดยสาร โดยมี รบก. และ/หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจติดตามไปด้วย
- ขบวนรถไฟฟ้าที่ไม่สามารถหยุดได้ทันเวลา และกำลังเคลื่อนที่เข้าหาผู้บุกรุก ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้าอยู่กับผู้โดยสารแต่เพียงลำพังได้ปฏิบัติตามขั้นตอนวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง
 - ผู้บุกรุกมีอาวุธ หรือไม่ รบก. และเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับรายงานนี้แล้ว หรือไม่
 - รบก. ได้ร้องขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจับคนร้ายนั้น ในฐานะที่เป็นผู้บุกรุก และทำให้ผู้อื่นเสี่ยงภัยหรือไม่
 - ปรับเปลี่ยนรูปแบบการเดินรถไฟฟ้า และรถไฟฟ้าสายสีทอง (APM) ให้เหมาะสมกับสถานการณ์
 - แจ้งรายงานผู้เกี่ยวข้องทราบตามขั้นตอน

6.5 เหตุคนถูกขบวนรถไฟฟ้าชนรวมถึงรถไฟฟ้าสายสีทอง (APM)

ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- 1) ได้อนุมัติปิดเส้นทาง โดยได้แยกตัดแหล่งจ่ายกระแสไฟฟ้าอย่างเหมาะสม และผู้ประสบเหตุกำลังได้รับความช่วยเหลือ
- 2) สถานที่เกิดเหตุได้รับการปิดกั้นถูกรบกวนน้อยที่สุด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจสอบหาหลักฐานได้ และให้ตรวจสอบภาพจากโทรทัศน์วงจรปิดโดยเร็วที่สุด เพื่อยืนยันว่าเป็นการฆ่าตัวตาย หรือไม่

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 53 / 74

- 3) ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เท่านั้น ที่สามารถอนุญาตให้เคลื่อนย้ายขบวนรถออกจากที่เกิดเหตุ โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- 4) ผู้ได้รับบาดเจ็บถูกนำส่งโรงพยาบาลใด เพื่อการติดตามดูแลช่วยเหลือ
- 5) ต้องการทีมฉุกเฉินพร้อมด้วยอุปกรณ์พิเศษต่างๆ เพื่อทำการช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือไม่ การยกขบวนรถด้วยแม่แรง เพื่อเคลื่อนย้ายจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ และความชำนาญพิเศษ และต้องไม่กระทำโดยหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (Emergency Team)
- 6) อุปกรณ์ หรือพาหนะทุกอย่างที่เกี่ยวข้องจะต้องถูกระงับการใช้งานไว้ จนกว่าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) ที่เกี่ยวข้อง จะทำการสอบสวน และเก็บบันทึกข้อมูลหลักฐานเสร็จสิ้น
- 7) การอนุญาตให้ดำเนินการให้บริการตามปกติอีกครั้ง จะต้องได้รับการยินยอม และอนุญาตจากเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำท้องที่เกิดเหตุก่อนจึงสามารถดำเนินการได้

6.6 เหตุคนถูกกระแสไฟฟ้าดูด


ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- 1) ถ้าร่างของผู้ได้รับบาดเจ็บยังสัมผัสอยู่กับรางที่ 3 ต้องได้รับการยืนยันว่า รางที่ 3 นั้น ได้ถูกตัดกระแสไฟฟ้าเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะสัมผัสร่างของผู้ได้รับบาดเจ็บ
- 2) เมื่อได้รับการยืนยันว่า ร่างของผู้บาดเจ็บไม่ได้สัมผัสอยู่กับแหล่งจ่ายกระแสไฟฟ้าแล้ว ให้ทำการปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บเท่าที่สามารถจะทำได้ จุดที่ถูกกระแสไฟฟ้าดูดต้องถูกทำเครื่องหมายไว้ด้วย
- 3) หากหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินยืนยันว่า ผู้บาดเจ็บได้เสียชีวิตแล้ว ห้ามเคลื่อนย้ายร่างผู้เสียชีวิต จนกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมาถึงทำการเก็บบันทึกหลักฐานเสร็จเรียบร้อยแล้ว และอนุญาตให้ทำการเคลื่อนย้าย
- 4) เมื่อมีหน่วยงานภายนอกเข้าทำการช่วยเหลือต้องมั่นใจว่า พื้นที่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัย (Five safety rule) เรียบร้อยแล้วเท่านั้น

6.7 สภาพอากาศ และสิ่งแปรปรวน

สภาพอากาศที่แปรปรวนของกรุงเทพ และปริมณฑล ที่อาจมีผลต่อการดำเนินงานของรถไฟฟ้าบีทีเอส ประกอบด้วยสถานการณ์ ดังต่อไปนี้

- 1) พายุ (ความรุนแรงระดับลมใต้ฝุ่น)
- 2) พายุฟ้าคะนองรุนแรง
- 3) พายุฤดูร้อน
- 4) คว้นไฟจากเหตุเพลิงไหม้ หรือจากการเผาหญ้าเศษขยะในเส้นทางวิ่งรถไฟฟ้า
- 5) คว้นไฟจากเพลิงไหม้อาคารสิ่งปลูกสร้างใกล้เคียงทางวิ่ง

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 54 / 74

6.8 รถไฟฟ้าตกราง/รถไฟฟ้ายกขึ้นรวมถึงรถไฟฟ้ายาสีทอง (APM)


ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- 1) จำนวน และลักษณะของผู้ได้รับบาดเจ็บ ขั้นตอนการใช้แผนการอพยพ หรือดำเนินการสิ่งใดๆ อยู่
- 2) วิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) ได้รับแจ้ง และมีแผนงาน สำหรับการขนย้ายอุปกรณ์เครื่องมือ (Re-Railing Rescue Equipment) ขึ้นยานพาหนะซ่อมบำรุง ไปยังที่เกิดเหตุทางราง
- 3) สถานีในบริเวณที่ได้รับผลกระทบที่ไม่สามารถให้บริการ โดยการเดินรถสำรองได้ถูกปิดแล้ว และมีการเตรียมการบริการรับ - ส่งผู้โดยสารแล้ว หรือไม่
- 4) มีแผนการให้บริการสำรองที่ได้ผล เพื่อเดินรถหลีกเลี่ยงจุดที่มีการกีดขวาง โดยไม่รบกวนการเคลื่อนที่ของพาหนะซ่อมบำรุง
- 5) ให้ตระหนักว่า รถไฟฟ้าขบวน หรือรถไฟฟ้ายกขึ้น อาจทำให้การเข้าถึงที่เกิดเหตุ หรือการอพยพเป็นไปได้ยากลำบาก ผนัง และพื้นของรถไฟฟ้ายกขึ้น อาจหัก หรือบิดเบี้ยวผิดรูป ซึ่งอาจปิดกั้นทางผ่านเข้า - ออก หรือทางประตู รวมถึง ด้านข้างของขบวนรถ การอพยพ และการเข้า - ออก อาจจำเป็นต้องทำผ่านทางประตูฉุกเฉินที่หัวขบวนทั้งสองด้าน
- 6) รถไฟฟ้าระบบ APM ทีมฉุกเฉินแต่ละฝ่ายงานมีไว้ตอบสนอง ตามเหมาะสมของกิจกรรมที่แตกต่างออกไป เนื่องจากมีขนาดของรถไฟฟ้ายกขึ้น ลักษณะขบวนรถ โครงสร้างเส้นทางวิ่ง ประตูอพยพ เส้นทางอพยพ ระบบการเดินรถ ที่ต่างกับกับระบบรถไฟฟ้าหลัก

6.9 สารพิษ/แก๊สรั่วไหล

รายละเอียดของระเบียบปฏิบัติในการกำจัดสารพิษรั่วไหล สำหรับสารอันตรายแต่ละชนิดที่ใช้ในบริษัทฯ ต้องถูกจัดทำขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในบริษัทฯ โดยอาศัยข้อมูลจากคู่มือการใช้วัสดุอันตราย หรือจัดทำโดยหน่วยดับเพลิง และให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามขั้นตอนการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตนอย่างถูกต้อง และยืนยันว่า

- 1) บริเวณที่ได้รับผลกระทบจากสารพิษ/แก๊สรั่วไหล กำลังดำเนินการอพยพ
- 2) พนักงานที่รับผิดชอบได้รับการเตือนให้สวมใส่อุปกรณ์ป้องกันที่เหมาะสม (เช่น ใส่อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล : PPE) และให้ดำเนินการควบคุมเพลิง เปลวเพลิง และวัสดุที่มีควัน
- 3) มีการดำเนินการค้นหาสาเหตุของการรั่วไหล
- 4) ได้จัดการรั่วไหลของสารพิษ หรือแก๊สอย่างถูกต้อง และห้ามล้างลงท่อระบายน้ำ ซึ่งสามารถทำให้สารพิษนี้กระจายออกไปนอกบริเวณได้
- 5) อุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ รวมทั้ง เครื่องมือสื่อสารทุกชนิดได้ถูกปิด ถ้าเป็นสารไวไฟ ซึ่งอาจนำไปสู่การระเบิดได้ หากเกิดประกายไฟ
- 6) ประตู หรือหน้าต่างได้ถูกเปิดออก เพื่อเพิ่มการระบายอากาศ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 55 / 74


- 7) เมื่อการรั่วไหลสิ้นสุด บริเวณนั้นต้องถูกตรวจสอบ และยืนยันว่า พื้นที่มีความปลอดภัยก่อนที่จะเข้าไปได้ ซึ่งควรจะดำเนินการ โดยหน่วยดับเพลิง ถ้ามีความเป็นไปได้ว่าอาจมีแก๊สสะสมอยู่ในระดับต่ำ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) /หัวหน้าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMSC) ผู้ทำหน้าที่ในพื้นที่นั้นต้องแจ้ง เพื่อให้ทำการทดสอบก่อนที่จะกลับเข้าสู่การปฏิบัติการ หรือหน้าที่ตามปกติ
- 8) ใช้สารดูดซับ (Absorbent) หรือวัสดุดูดซับโรย เพื่อดูดซับสารเคมีที่รั่ว
- 9) จัดเก็บใส่ถุงขยะอันตราย และนำไปจัดใส่ถังขยะอันตราย

6.10 อาชญากรรมร้ายแรง

- 1) พนักงานของบริษัทฯ ไม่จำเป็นต้องนำตนเองเข้าไปเสี่ยงกับอันตราย หรือให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บ หากต้องตอบสนองต่อสถานการณ์นั้น ถ้ามีเรื่องอาชญากรรมเข้ามาเกี่ยวข้องกับพนักงานต้องแจ้งต่อห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฯ ซึ่งจะเป็นผู้แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อไป พนักงานต้องรักษาระยะปลอดภัยไว้ และต้องกันผู้โดยสารอื่นๆ ไม่ให้เข้าไปใกล้บริเวณที่เกิดเหตุ พนักงานต้องไม่พยายามสื่อสารกับคนร้าย/ผู้ก่อเหตุ หรือทำให้คนร้ายไม่พอใจ พนักงานต้องไม่ขัดขวางหากคนร้ายต้องการออกจากพื้นที่

ข้อควรจำ : ต้องแจ้งข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น รายละเอียดและจำนวนเกี่ยวกับคนร้าย/ผู้ก่อเหตุ ลักษณะอาวุธของคนร้าย/ผู้ก่อเหตุ และจำนวนตัวประกัน (ถ้ามี) เป็นต้น

- 2) ให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า
 - เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ได้เตรียมการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ในห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฯ หรือผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ที่ห้องควบคุมสถานี (SCR) สำหรับการเจรจาปล่อยตัวประกันหากจำเป็น
 - พนักงานผู้รับการติดต่อจากคนร้ายทางวิทยุ หรือโทรศัพท์ ควรพยายามสื่อสารกับคนร้ายอยู่ตลอด และพยายามเก็บข้อมูลให้มากที่สุด เพราะหากคนร้ายกำลังยุ่งกับการพูดคุยก็เป็นการยากที่คนร้ายนั้น จะทำร้ายตัวประกันเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องการให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งรักษาการติดต่อกับคนร้ายไว้ และหลีกเลี่ยงคำพูดที่ทำให้คนร้ายไม่พอใจพนักงานผู้นั้นควรปฏิบัติ ดังนี้
 - ห้ามเจรจาต่อรอง
 - พยายามรับฟังอย่างเดียว และหลีกเลี่ยงการเจรจาด้วยการตั้งคำถามเปิด เช่น
 - อะไรที่ทำให้คนร้ายทำอย่างนี้
 - คนร้ายต้องการอะไร
 - ครอบครัวของคนร้ายจะรู้สึกอย่างไร
- 3) จดบันทึกสิ่งที่ทำให้คนร้ายไม่พอใจ และคำพูดใดที่ทำให้คนร้ายสงบลง เจ้าหน้าที่ตำรวจเจรจาต่อรองต้องการข้อมูลเหล่านี้


	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 56 / 74

- 4) ถ้าสถานการณ์เลวร้ายลง บอกให้คนร้ายทราบว่ากำลังฟังอยู่ และจะเปิดสายนี้ให้วางอยู่ตลอดจนกว่าผู้ที่สามารถช่วยเหลือได้ จะมาถึง ขอมทำตามความต้องการของคนร้ายให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยต้องไม่กระทบต่อความปลอดภัยของผู้อื่น

6.11 เหตุคนร้ายจับตัวประกัน

สถานการณ์คนร้ายจับตัวประกันเป็นเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นกับผู้โดยสาร หรือพนักงานในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นบนสถานี หรือบนรถไฟ มีการทำร้ายร่างกายตัวประกันเพื่อคนร้ายจะได้เรียกร้องสิ่งที่ต้องการ เช่น ยานพาหนะในการหลบหนี หรือด้วยเหตุผลใดๆก็ตาม อาจทำให้ผู้โดยสารหรือพนักงานตกอยู่ในอันตราย หรือเสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้อื่น มีแนวทางหลายประการสำหรับพนักงานในการจัดการกับสถานการณ์ที่มีการจับตัวประกันดังนี้

- 1) เมื่อได้รับรายงานเหตุคนร้ายจับตัวประกัน หรือเสียงปืน ผู้ที่เกี่ยวข้องจะติดต่อหน่วยงานตำรวจท้องที่ และใช้แผนงานรับมือเหตุฉุกเฉิน
- 2) พนักงาน และผู้โดยสารจะได้รับการแจ้งเตือนให้อพยพออกจากพื้นที่ทันทีหากเป็นไปได้ และหาที่กำบังหากไม่สามารถอพยพได้
- 3) เจ้าหน้าที่ช่วยอพยพผู้โดยสารในการอพยพออกจากพื้นที่ให้มากที่สุด ถ้าเป็นไปได้
- 4) ถ้าหากไม่สามารถอพยพได้ เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำในการหลบภัยในพื้นที่ และใช้มาตรการด้านความปลอดภัย เช่น ล็อกประตู ปิดหน้าต่าง และปิดไฟ
- 5) พนักงานจะให้ความช่วยเหลือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และช่วยเหลือผู้โดยสารที่ได้รับบาดเจ็บ
- 6) พนักงานต้องไม่พยายามขัดขวางคนร้าย และต้องไม่นำตนเองเข้าไปเสี่ยงกับอันตรายหรือทำให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บ
- 7) ติดตามความเคลื่อนไหว ระบุตัวคนร้ายผ่านทางกล้องวงจรปิด
- 8) เจ้าหน้าที่ห้องศูนย์ควบคุมจะประสานไปยังสถานีรถไฟ และขบวนรถไฟอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และเพื่อให้แน่ใจว่ารถไฟทุกขบวนรับทราบสถานการณ์ และสามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม
- 9) เจ้าหน้าที่จะสื่อสารกับผู้โดยสารผ่านระบบ PA ข้อความ หรือวิธีการอื่นๆเพื่อให้ข้อมูล และคำแนะนำ
- 10) หากผู้ก่อเหตุอยู่บนขบวนรถไฟ ให้อพยพออกจากรถไฟให้เร็วที่สุด

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 57 / 74

6.12 การจลาจล

1) ระบบขนส่งมวลชนระบบราง เป็นจุดที่สะดวกในการก่อจลาจล อาจมีสาเหตุเพียงแต่จากการที่ผู้คนจำนวนมาก อยู่ในบริเวณเดียวกัน และเกิดการหงุดหงิดทำให้เกิดความสับสน อลหม่าน อาจนำไปสู่การบาดเจ็บ หรือ เสียชีวิตได้จากการเหยียบกันตาย การจลาจลอาจเริ่มจากภายนอกเขตบริษัท และเคลื่อนเข้าสู่ส่วนที่เป็นพื้นที่ สาธารณะในสถานี เมื่อมีการจลาจลเกิดขึ้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อการให้บริการ และ/หรือทรัพย์สิน ของบริษัทฯ ให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และ ยืนยันว่า

- พนักงานที่เกี่ยวข้องได้รับแจ้งเหตุ
- เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ได้ร้องขอความช่วยเหลือกำลังสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- การควบคุมฝูงชนกำลังดำเนินอยู่ และสถานีนั้น ได้ถูกปิด ก่อนที่สถานีจะแออัดเกินกว่าจะสามารถ ควบคุมได้
- การให้บริการได้ถูกปรับเปลี่ยน เพื่อป้องกันไม่ให้ คนจากภายนอกเข้ามาสมทบกับกลุ่มจลาจลเพิ่มขึ้น และป้องกันผู้โดยสารที่ไม่เกี่ยวข้องจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้

6.13 แผ่นดินไหว/โครงสร้างเสียหาย/สิ่งกีดขวางขนาดใหญ่


การเกิดแผ่นดินไหวในบริเวณกรุงเทพ และปริมณฑลนั้นมีโอกาสเกิดน้อยมาก เนื่องจากคุณสมบัติลักษณะ ของคลื่นแผ่นดินไหวที่เกิดตามแนวราบ อย่างไรก็ตามแผ่นดินไหวก็สามารถทำให้เกิดการเคลื่อนตัว และการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งของทางวิ่ง รวมถึง ผลกระทบที่มีต่อสิ่งปลูกสร้างที่มีส่วนพื้นระดับผิวดิน หากมีเหตุการณ์ แผ่นดินไหว หรือมีความเสียหายแก่โครงสร้างเกิดขึ้น ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- 1) มีการปฏิบัติตามแผนการ เพื่อปิดการให้บริการในลักษณะที่ควบคุมได้
- 2) ได้อพยพผู้โดยสารสู่บริเวณที่ปลอดภัย ซึ่งอาจได้รับอันตรายจากเพลิงไหม้ หรือเศษวัสดุหล่นใส่เล็กน้อยที่สุด
- 3) ทีมฉุกเฉิน (EMT) ที่จำเป็นได้ถูกส่งออกมา เพื่อประเมินสถานการณ์ในเบื้องต้น และเคลื่อนย้ายสิ่งกีดขวางออก
- 4) ได้มีการเตรียมงาน สำหรับการตรวจสอบ ทางวิ่ง ระบบอาณัติสัญญาณ ระบบวิทยุสื่อสาร โครงสร้างสถานี และตัวอาคาร โดยวิศวกรโยธาของผู้รับเหมางานซ่อมบำรุง หรือผู้เชี่ยวชาญภายนอกด้านงานโครงสร้างอาคาร

6.14 ข้อเสนอแนะสำหรับทีมฉุกเฉิน (EMT)

ฝ่ายบริหาร และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง วิศวกรเหตุการณ์ (IE) ต้องแน่ใจว่า

- 1) ทีมฉุกเฉิน (EMT) ตอบรับ เมื่อได้รับการร้องขอไปรายงานตัว ณ สถานที่เกิดเหตุตามขั้นตอน โดยทำการติดต่อ เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) หรือผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรม (EC) ประสานงานแจ้งห้องควบคุม (CCR) และหาวิธีการที่จะไปให้ถึงสถานที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด
- 2) วิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) ได้รับรายละเอียดของเหตุการณ์อย่างถูกต้อง รวมทั้ง ตำแหน่ง สถานที่ และการประเมินความเสียหายเบื้องต้น โดย IM หรือผู้ดูแลพื้นที่


	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 58 / 74

- 3) สำหรับแผนงานซ่อมบำรุงรถเดินใดๆ ให้เผื่อเวลาในการเตรียมการขนย้ายเครื่องมืออุปกรณ์ยกขบวนรถ และจัดวาง (Re-railing equipment) ประมาณอย่างน้อย 30 นาทีถึง 1 ชั่วโมง
- 4) วิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมรถเดิน (EMT) แจ้งเข้าพื้นที่ต่อเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) เข้าทำการตรวจสอบ และแก้ไข แจ้งรายงานตัวต่อผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)
- 5) เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ให้การสนับสนุนการขนส่งหน่วยซ่อมบำรุงรถเดินอย่างรวดเร็วโดยขบวนรถไฟฟ้าเที่ยวพิเศษ หรือโดยเคเบิลเส้นทางสำหรับพาหนะซ่อมบำรุง เพื่อให้หน่วยซ่อมบำรุงรถเดินสามารถเข้าใกล้สถานที่เกิดเหตุได้มากที่สุด
- 6) ทีมรถเดิน (EMT) ต้องยังไม่เริ่มกระทำการซ่อมแซม และจะต้องสถานที่เกิดเหตุน้อยที่สุด จนกว่าได้รับอนุญาตจากวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และวิศวกรเหตุการณ์ (IE) จะต้องได้รับอนุญาตจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เสียก่อน
- 7) ทีมรถเดิน (EMT) ให้รายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์เป็นระยะกับ IM ตลอดจนภายใต้การบังคับบัญชา
- 8) ทีมรถเดิน (EMT) และฝ่ายงานต้นสังกัดต้องเก็บรักษา รายงานความเสียหาย และมูลค่าความเสียหายให้ปลอดภัย ห้ามเผยแพร่ออกนอกระบบของบริษัทฯ
- 9) วิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมรถเดิน (EMT) แจ้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) เมื่อออกจากพื้นที่ และอยู่บนพื้นที่ปลอดภัย และแจ้งรายงานให้ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ทราบและแจ้งห้องควบคุม (CCR) ตามขั้นตอน

6.15 การระงับการใช้งานขบวนรถไฟฟ้า (EMU) และรถไฟฟ้าสายสีทอง (APM) หรืออุปกรณ์

ขบวนรถไฟฟ้า หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในอุบัติเหตุครั้งหนึ่งๆ นั้น อาจมาจากข้อขัดข้อง หรือปัญหาด้านเทคนิคซึ่งอาจนำไปสู่เหตุการณ์ในทำนองเดียวกันนี้อีกครั้ง ขบวนรถไฟฟ้า หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องต้องถูกระงับการใช้งานจนกว่าจะเสร็จสิ้นการสืบสวน การตรวจสอบ และการซ่อมแซม สิ่งที่ต้องกระทำมี ดังต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลต่างๆ ทั้งหมดของขบวนรถ หรืออุปกรณ์ที่ถูกบันทึกไว้ต้องได้รับการจัดเก็บ
- 2) สถานะสุดท้ายของการทำงานของอุปกรณ์ควบคุม หรือขบวนรถไฟฟ้า ขณะเกิดเหตุต้องถูกถ่ายภาพ หรือถูกบันทึกไว้ รวมทั้ง ร่วมเป็นประจักษ์พยาน
- 3) ตำแหน่งของขบวนรถ หรืออุปกรณ์ครั้งสุดท้ายขณะที่เกิดเหตุต้องถูกถ่ายภาพ และทำเครื่องหมายไว้บนทางวิ่งหรือบริเวณข้างเคียง เพื่อบันทึกสถานะนั้น
- 4) ต้องมีการตรวจสอบความเสียหาย และถ่ายภาพไว้
- 5) ถ้าเป็นไปได้ ต้องมีการทดสอบการทำงานของขบวนรถ หรืออุปกรณ์ว่าทำงานถูกต้อง หรือไม่
- 6) ถ้าจำเป็นต้องจอดเก็บขบวนรถในระหว่างการ ระงับการใช้งานด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม ต้องกำหนดพื้นที่โดยใช้เทปกั้นโดยรอบ และมีป้ายแสดง “ห้ามเคลื่อนย้าย” และ “ระงับการใช้งาน” ด้วย
- 7) หลังจากเสร็จสิ้นขั้นตอนเหล่านี้แล้ว อาจสามารถนำขบวนรถ หรืออุปกรณ์ไปซ่อมแซมได้ตามความจำเป็น
- 8) ต้องได้รับ อนุมัติให้นำไปใช้ (Fit for operation) ก่อนนำไปใช้งานใหม่อีกครั้ง

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 59 / 74

6.16 ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการสื่อมวลชน/ประชาสัมพันธ์

ในกรณีที่มีข้อซักถามจากสาธารณชน หรือสื่อมวลชนต่างๆ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ข้อซักถามนี้จะต้องส่งผ่านไปยังผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) ซึ่งจะเป็นผู้ให้คำแนะนำแก่ผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร ในการให้ข้อมูลเบื้องต้นจนกว่าจะพร้อม สำหรับการแถลงข่าวอย่างเป็นทางการ

7. การจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management)

บทนี้กล่าวถึงขั้นตอนต่างๆ ที่คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ควรปฏิบัติในการจัดการวิกฤตการณ์ (ระดับ 3)

7.1 คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) และการบัญชาการร่วม (Unified Command)

หลังจากได้รับแจ้งเหตุ และแนะนำจากผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้จัดการฝ่ายควบคุมการเดินรถ เกี่ยวกับเหตุการณ์ร้ายแรงที่มีลักษณะเข้าขั้นวิกฤต กรรมการผู้จัดการของบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อาจตัดสินใจเรียกประชุมคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) โดยขึ้นอยู่กับลักษณะของเหตุการณ์นั้น ห้องจัดการสถานการณ์ จะถูกจัดตั้งขึ้นแยกต่างหาก ณ อาคารบีทีเอส ชั้น 11 และเป็นสถานที่ซึ่งคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ใช้เป็นที่ประชุม


จุดประสงค์หลักของคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) คือ

- 1) ให้การสนับสนุนด้านการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การวางแผน และส่งกำลังบำรุง สำหรับเหตุวิกฤตการณ์ (ระดับ 3) รวมทั้ง เหตุการณ์ฉุกเฉินระดับชาติ
- 2) ตัดสินใจเรื่องสำคัญของบริษัทฯ เพื่อปกป้อง และจำกัดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ของบริษัท
- 3) ควบคุมการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชน และสื่อมวลชนต่างๆ

คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) จะกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา ผ่านทางผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ ผู้เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) และผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) ผลการตัดสินใจต้องถูกนำไปปฏิบัติ โดยผ่านทางโครงสร้างการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Structure) ที่จัดทำไว้

7.2 การตัดสินใจวิกฤต (Critical Decision)

ในกระบวนการบริหารจัดการวิกฤตการณ์ อาจจำเป็นต้องมีการตัดสินใจวิกฤต ซึ่งอยู่นอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ในกรณีภาวะวิกฤตเช่นนี้ การตัดสินใจขั้นวิกฤตจะกระทำโดยคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) วัตถุประสงค์ของการจัดการเหตุการณ์โดยทั่วไป คือ การจัดการกับผลกระทบของเหตุการณ์นั้นอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อลดระดับความรุนแรงของความเสียหายต่อส่วนอื่นๆ ของระบบรถไฟฟ้า ถึงกระนั้นก็ไม่สามารถให้บริการด้วยตารางเดินรถระยะระหว่างขบวน สมรรถนะปกติของระบบได้ การตัดสินใจใช้โหมดการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ อาจก่อให้เกิดผลกระทบตามมา ซึ่งนำไปสู่สถานการณ์ที่เป็นอันตรายอื่นๆ เช่น การเบียดเสียดขัดแย้งของผู้โดยสารที่สถานี หรือในขบวนรถไฟฟ้า

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 60 / 74


ดังนั้น จึงอาจต้องตัดสินใจในการปิดการให้บริการชั่วคราว และต้องยอมรับการสูญเสียรายได้ เพื่อความปลอดภัยของสาธารณชน คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ต้องประเมินความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของสาธารณชนต่อการให้บริการ และตัดสินใจว่า จะเพิ่มบริการเสริมต่างๆ เพื่อลดความหนาแน่น หรือหยุดการให้บริการ การตัดสินใจขั้นวิกฤตลักษณะนี้ ต้องกระทำโดยคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) หลังจากได้ประเมินสถานการณ์ และพิจารณาทางเลือกต่างๆ อย่างรอบคอบแล้ว การพิจารณาทางเลือกใดๆ ควรตัดสินใจจากข้อดี และข้อเสียของแต่ละทางเลือก ขั้นตอนสำหรับการตัดสินใจขั้นวิกฤตในกรณีนี้ คือ

- 1) ระบุอันตรายที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการปฏิบัติการ รวมทั้ง ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมา
- 2) ระบุความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อความเสียหาย และด้านการเงิน
- 3) ทำตารางการเปรียบเทียบระหว่างข้อดี และข้อเสียของแต่ละทางเลือก เพื่อช่วยในการตัดสินใจ
- 4) พิจารณา และเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด
- 5) ตัดสินใจขั้นสุดท้าย โดยมีแผนการ และวิธีดำเนินการที่ชัดเจน
- 6) นำผลการตัดสินใจนี้ไปปฏิบัติ โดยผ่านทางผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (OPDI) และทางโครงสร้างการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Structure)
- 7) ปฏิบัติงานสนับสนุนต่างๆ โดยส่วนอื่นๆ ของบริษัทฯ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการเหตุการณ์ ผลการตัดสินใจ และการดำเนินการทุกอย่างของคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ต้องถูกบันทึกในรายงานการประชุมอย่างเป็นทางการ

7.3 การจัดการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์

การควบคุมการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในระหว่าง หรือหลังจากการเกิดเหตุการณ์หนึ่งๆ มีความสำคัญอย่างมาก เพื่อรักษาภาพพจน์ที่ดีของบริษัทฯ และเพื่อให้ข้อเท็จจริงของเหตุการณ์นั้นๆ ได้ถูกนำเสนออย่างถูกต้อง และไม่นับเป็นนอกเหนือจากรายละเอียดเกี่ยวกับผลกระทบจากเหตุการณ์ต่อผู้โดยสารในระบบของบริษัทฯ แล้ว การให้ข้อมูลต่อสาธารณะอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการหยุด หรือการระงับการให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อแจ้งต่อสาธารณชนให้ทราบแต่เนิ่นๆ เพื่อเตรียมหาทางเลือกอื่นในการเดินทาง และหลีกเลี่ยงความไม่สะดวกที่อาจเกิดขึ้นจากการระงับการให้บริการ คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) จะให้แนวทาง และอนุมัติในเนื้อหาของคำแถลงการณ์อย่างเป็นทางการที่จะแถลงต่อสื่อมวลชน และจะจัดเตรียมการแถลงข่าวโดยเร็วที่สุด

โดยมีผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร (CCDM) อาจเป็นผู้ช่วยในการจัดเตรียมคำแถลงการณ์อย่างเป็นทางการ ให้แก่คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร (CCDM) ต้องรายงานตัวต่อผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) ณ ที่เกิดเหตุ และรับคำสั่งที่เกี่ยวกับการให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน และสาธารณชน จากผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) การเปิดเผยข้อมูลแก่สื่อมวลชนอย่างเป็นทางการ สำหรับเหตุการณ์รุนแรงต้องได้รับการอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการก่อน อนึ่ง การอนุญาตนำสื่อต่างๆ ไปยังสถานที่เกิดเหตุต้องได้รับอนุญาตจากผู้จัดการ - เหตุการณ์ (IM) ก่อน และหลังจากได้รับอนุญาตแล้ว ผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร (CCDM) ต้องแน่ใจว่า

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 61 / 74

- 1) สื่อมวลชนต่างๆ ต้องไม่เข้าไปในบริเวณที่เกิดเหตุจนกว่า การจัดการเหตุการณ์จะเสร็จสิ้น และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) อนุญาตให้เข้าไปได้
- 2) ผู้แทนสื่อต่างๆ ต้องตระหนักถึงความเสี่ยงในการเข้าพื้นที่รางรถไฟ และต้องยอมรับความเสี่ยงด้วยตนเอง และต้องมีเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ กำกับดูแลด้วย
- 3) ผู้แทนสื่อต่างๆ ต้องไม่พยายามสัมภาษณ์พนักงานของบริษัทฯ
- 4) ผู้แทนสื่อต่างๆ ต้องไม่พยายามถ่ายภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหวโดยไม่ได้รับอนุญาต
- 5) ผู้แทนสื่อต่างๆ รอคอยชัดเจนจากการจัดแถลงข่าวอย่างเป็นทางการ หรือการให้ข้อมูลจากทางบริษัท โดยกำหนดวัน เวลา และสถานที่ แถลงข่าวให้ทราบ


ถ้าเหตุการณ์รุนแรงนั้น ทำให้เกิดการเสียชีวิต หรือบาดเจ็บสาหัส ผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร (CCDM) ต้องแน่ใจว่ารายละเอียดทุกอย่างเกี่ยวกับรูปพรรณ และลักษณะของผู้โดยสาร ถูกควบคุม และเก็บรักษาเป็นความลับ เพื่อจะได้ส่งต่อไปยังญาติของผู้ประสบภัย หลังจากการแก้ไขสถานการณ์เหตุการณ์รุนแรง (ระดับ 2) หรือเหตุการณ์วิกฤต (ระดับ 3) เสร็จสิ้นแล้ว ฝ่ายสื่อสารองค์กร มีหน้าที่

- 1) แถลงข่าว หรือข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ที่ได้รับการยืนยันแล้วต่อสื่อมวลชนต่างๆ
- 2) เตรียมการ และแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนต่างๆ ภายใต้การดูแลอย่างใกล้ชิดจากคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) หรือกรรมการผู้จัดการ (CEO)
- 3) ปกป้องรักษาชื่อเสียงของ บริษัท ขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยการแสดงหลักฐานต่างๆ ให้เห็นว่า มาตรการที่จำเป็นทุกชนิดได้ถูกนำมาใช้ เพื่อการตรวจสอบ และตอบสนองต่อสถานการณ์นั้นๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม

7.4 การเตรียมการด้านกฎหมาย

ในกรณีของเหตุการณ์ หรือมหันตภัยร้ายแรง คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) จะต้องการคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย บริษัทฯ ต้องอยู่ในสถานะที่สามารถเรียกร่องสิทธิทางกฎหมายได้ หรือสามารถป้องกันตนเองจากการฟ้องร้องโดยผู้อื่นได้ คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ต้องพิจารณาถึงผลกระทบทางกฎหมายที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากเหตุการณ์วิกฤต (ระดับ 3) และต้องเตรียมการแผนงานล่วงหน้า เพื่อตอบโต้ผลกระทบต่างๆ ข้อเสนอแนะด้านกฎหมาย เพื่อใช้ช่วยสนับสนุนคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) มีดังต่อไปนี้

- 1) วิเคราะห์ผลกระทบต่อขอบเขตความคุ้มครองของประกันภัย และการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่สามารถทำได้
- 2) ช่วยประเมินความรับผิดชอบต่อความเสียหาย อันอาจเกิดขึ้นเมื่อต้องพิจารณาการตัดสินใจขั้นวิกฤต
- 3) ช่วยตัดสินใจในการแต่งตั้งตัวแทนทางกฎหมายในการฟ้องร้องต่างๆ (เช่น หน่วยงานด้านอาชญากรรม หากฝ่ายบริหารถูกนำไปพัวพันกับคดีอาญา หรือทนายผู้เชี่ยวชาญด้านฟ้องร้องความเสียหายจากการบาดเจ็บ ถ้ามีการฟ้องร้องจากผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือการฟ้องร้องจากผู้ได้รับความเสียหาย)

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 62 / 74

7.5 การบริหารทรัพยากร การเงิน และการบริหารจัดการ

เหตุการณ์วิกฤต หรือเหตุการณ์รุนแรงโดยทั่วไปมักจะมีผลต่อการบริหารพัสดุ การเงิน และการบริหารจัดการ ต้องมีการแต่งตั้งตัวแทนของส่วนงานเหล่านี้ เพื่อเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายซ่อมบำรุง จะร้องขอการสนับสนุนด้านการบริหารทรัพยากร ซึ่งอาจรวมถึงการจัดหาสิ่งต่างๆ เป็นพิเศษให้กับพนักงาน และอุปกรณ์ต่างๆ ยกตัวอย่างเช่น

- 1) ชิ้นส่วนที่สำคัญที่ตามปกติแล้วไม่เก็บไว้ในสต็อก หรือในที่เก็บอะไหล่ทั่วไป อาจจำเป็นต้องได้รับการสั่งซื้อโดยเร่งด่วน รวมทั้ง ชิ้นส่วนที่จำเป็นต่อการซ่อมแซมความเสียหาย หรืออุปกรณ์ที่ชำรุด เพื่อให้สามารถคืนสู่การให้บริการตามปกติ
- 2) พนักงานอาจต้องการที่พัก อาหาร และการจัดการต่างๆ เป็นพิเศษให้แก่ ครอบครัวของพนักงาน หากพวกเขาจำเป็นต้องทำงานติดต่อกัน โดยได้รับการหยุดพักเพียงเล็กน้อย

ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี และการเงินจะช่วยในการอนุมัติใช้งบประมาณในการบริหารจัดการเหตุการณ์วิกฤต และควรมีการจัดเตรียมมาตรการด้านการเงินฉุกเฉิน รวมถึง การอนุมัติวงเงินเร่งด่วน โดยเป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมพร้อมต่อเหตุฉุกเฉิน ควรมีระบบที่สามารถใช้งานได้ เพื่อบันทึกข้อมูลด้านค่าใช้จ่ายที่ถูกต้องแม่นยำ เนื่องจากเหตุการณ์ และงานปฏิรูปพื้นที่ทั้งหมด ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญมากในการเรียกร้องค่าเสียหาย ข้อมูลเหล่านี้ ยังสามารถใช้เป็นประโยชน์ต่อการประมาณการงบประมาณฉุกเฉิน และการวิเคราะห์ความเสี่ยง ส่วนงานเหล่านี้จะต้องประสานงานงานร่วมกัน โดยผ่านทาง คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC)

8. การอพยพ และการหยุดการให้บริการ

ในบทนี้กล่าวถึงขั้นตอนการอพยพ และการหยุดการให้บริการ สำหรับเหตุการณ์รุนแรง (ระดับ 2) หรือเหตุการณ์วิกฤต (ระดับ 3) ซึ่งสำหรับเหตุการณ์ทั้ง 2 ระดับ ความสำคัญอยู่ที่ควบคุมสถานการณ์ในการปฏิบัติอย่างไร

8.1 การอพยพ และกลยุทธ์การอพยพ

จุดประสงค์ของการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน คือ พนักงานสามารถควบคุมการอพยพให้เป็นไปอย่างปลอดภัย อย่างไรก็ตามในกรณีเร่งด่วนมากๆ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นผลให้การอพยพนั้นไม่สามารถควบคุมได้ ฝ่ายบริหารจัดการที่มีหน้าที่ควบคุมการจัดการเหตุการณ์จะต้องคุ้นเคยกับกลยุทธ์การอพยพในลักษณะต่างๆ และให้แน่ใจว่าพนักงานสามารถควบคุม และปฏิบัติการดำเนินการอพยพตามวิธีการที่ระบุในคู่มือ ระเบียบการปฏิบัติงาน

8.1.1. ข้อเสนอแนะโดยทั่วไป สำหรับกลยุทธ์การอพยพ

เมื่อเริ่มกลยุทธ์การอพยพ ฝ่ายบริหารต้องแน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- 1) ถ้าไม่แน่ใจในความปลอดภัยของผู้โดยสารต้องดำเนินการอพยพจากบริเวณนั้นทันที
- 2) ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ได้รับการเตือนว่า สถานการณ์ของการอพยพต้องถูกรายงานอย่างละเอียดต่อหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMT) ถ้าไม่ทราบต้องรายงานว่า “ไม่ทราบ”



Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)

รหัสเอกสาร : PM-SFD-006

Rev.: 03

วันประกาศใช้ : 07/05/2025

หน้า 63 / 74


- 3) ต้องไม่สั่งให้พนักงานเข้าสู่พื้นที่อันตราย หากได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติ พนักงานต้องได้รับการเตือนให้ปฏิบัติใดๆ โดยที่ไม่นำตนเองเข้าไปเสี่ยงกับอันตราย
- 4) ให้ความสนใจเป็นพิเศษกับผู้โดยสารที่พิการ/ทุพพลภาพ ซึ่งต้องการความช่วยเหลือในการอพยพจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ หรือผู้โดยสารคนอื่นๆ หรือโดยหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMT) ถ้าเป็นไปได้ควรให้ใครคนใดคนหนึ่งอยู่ช่วยเหลือผู้พิการ จนกว่าจะได้รับความช่วยเหลือที่ต้องการ

8.1.2. การอพยพที่สถานี

การอพยพของสถานีตามปกติ สามารถทำให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว โดยอาศัยความสามารถในการรองรับผู้โดยสารของทางเข้า - ออก บันได และบันไดเลื่อน และโดยผ่านทางประตูอัตโนมัติ หากไม่มีเหตุการณ์เร่งด่วนที่คุกคามต่อชีวิตในสถานีนั้นๆ การอพยพจะสามารถควบคุมได้ และประตูอัตโนมัติยังคงให้บริการได้อยู่ แต่ต้องถูกปรับตั้งให้อยู่ในโหมดสำรอง ซึ่งระบบนี้จะช่วยในการนำบัตรโดยสารกลับมาใช้ใหม่ โดยรบกวนผู้โดยสารน้อยที่สุด ในกรณีที่มีเหตุการณ์คุกคามต่อชีวิตร่วมด้วย แผ่นกั้นที่ประตูอัตโนมัติจะถูกปรับเป็นโหมดออกฉุกเฉิน (Free exit mode) ที่แผงควบคุม (ANNUNCIATOR) จะแจ้งสถานะยืนยันว่า เป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือไม่ ในกรณีที่มีสัญญาณเตือนไฟไหม้ดังขึ้น ถ้าเจ้าหน้าที่สถานี ไม่กดรับทราบสัญญาณเตือนนี้ภายใน 20 วินาที จะทำให้เกิด General Alarm ดัง และหลังจากนั้นอีก 5 นาที ระบบจะทำการสั่งให้เปลี่ยนไปใช้โหมดการออกฉุกเฉิน (All Gates Open) โดยอัตโนมัติ หรือโดยการกดปุ่ม EMG ที่แผงชุดควบคุมในกรณีที่ต้องการความรวดเร็วกว่า สามารถตอบสนองได้ทันที

สถานการณ์ที่จำเป็นต้องดำเนินการการอพยพของสถานีหนึ่งๆ เช่น

- 1) ไฟไหม้ในสถานี รวมทั้ง บนขบวนรถไฟฟ้า ขณะกำลังเข้าจอดที่ชานชลา
- 2) อุบัติเหตุร้ายแรงกับขบวนรถไฟฟ้าที่สถานี หรือใกล้ๆ กับสถานี (จำเป็นต้องจัดเส้นทางเข้าให้กับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน: EMS)
- 3) การก่อการร้าย โดยการขว้างระเบิด/แก๊ส หรืออาวุธชีวภาพ
- 4) การก่อการร้าย ด้วยการวางระเบิดหรือสารเคมี/อาวุธชีวภาพ
- 5) การจี้ตัวประกัน
- 6) กระแสไฟฟ้าที่สถานีขัดข้องทั้งหมด (เป็นไปได้อย่างยาก)
- 7) เหตุการณ์ภายนอกระบบ แต่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับสถานี
- 8) ไฟไหม้รุนแรงอาคารข้างเคียง หรือได้รับผลกระทบจากควันไฟจนเปิดให้บริการไม่ได้
- 9) กลุ่มผู้ชุมนุมก่อเกิดจลาจลยึดสถานีรถไฟฟ้า
- 10) การหยุดการให้บริการ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 64 / 74

วิธีการอพยพผู้โดยสารที่สถานีที่สามารถทำได้

- 1) จากสถานีสู่ระดับถนน (ลักษณะปกติ)
- 2) จากสถานีสู่ขบวนรถไฟฟ้า
- 3) จากสถานีสู่รางวิ่ง การอพยพโดยพิจารณาสำหรับกรณีพิเศษเท่านั้น

ตามปกติแล้วจะไม่ใช้รางวิ่งเป็นทางหนีภัย แต่สามารถใช้เป็นเส้นทางอพยพสำรองได้ถ้าสภาพของพื้นที่สถานีส่วนอื่นเสียหายจนไม่สามารถดำเนินการเคลื่อนย้ายไปยังทางออกตามปกติได้ ถ้าชั้นจำหน่ายตั๋วถูกปิดกั้นสามารถใช้ ขบวนรถไฟฟ้าในการอพยพผู้โดยสารแทนได้ ถ้าจำเป็นต้องอพยพ โดยการเดินเท้า ขบวนรถไฟฟ้าที่กำลังเคลื่อนที่เข้าสู่รางวิ่งที่ใช้สำหรับการอพยพจะต้องถูกสั่งให้หยุดทันที และเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า (TC/TAG) เป็นผู้นำในการอพยพ


การควบคุมการเข้า - ออกสถานี (การปิดสถานีไม่ให้ผู้โดยสารเข้า ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสามารถในการอพยพผู้โดยสารออก) จะต้องปฏิบัติเมื่อเริ่มการอพยพ ห้ามใช้ลิฟต์ สำหรับการอพยพ เพราะอาจทำให้ผู้โดยสารติดอยู่ในลิฟต์ที่ถูกหยุดให้บริการได้ จะต้องปล่อยให้บันไดเลื่อนเคลื่อนที่ในทิศทางเดียวกับทิศทางการอพยพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเส้นทางอพยพไปสู่สถานที่ปลอดภัย บันไดเลื่อนที่เคลื่อนที่ในทิศทางสู่บริเวณที่เกิดเหตุ จะต้องถูกสั่งให้หยุด และจะถูกใช้เป็นบันไดสำรองให้กับเส้นทางอพยพ

8.1.3. การอพยพจากขบวนรถไฟฟ้า (EMU) และรถไฟฟ้าระบบ APM

ลักษณะของการอพยพจากขบวนรถไฟฟ้าขึ้นอยู่กับสถานี และสภาพแวดล้อม เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า (TC/TAG) ต้องได้รับการเน้นให้ทำทุกวิถีทาง เพื่อนำขบวนรถไฟฟ้าไปยังสถานีข้างหน้า ถ้าไม่สามารถปฏิบัติได้ ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถบนเส้นทางหลัก (LC/GLC) ต้องจัดเตรียมเส้นทางอพยพ ซึ่งเลือกโดยเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า (TC/TAG) ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถบนเส้นทางหลัก (LC/GLC) ต้องแจ้งเส้นทางนี้แก่ผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรม (EC) และต้องแน่ใจว่า เส้นทางนี้ได้รับการป้องกันการตัดแยกแหล่งจ่ายกระแสไฟฟ้า ขั้วเคลื่อน เส้นทางนี้ตามปกติแล้วจะเริ่มที่ทางออกฉุกเฉินบริเวณหัวขบวนด้านที่หันไปยังสถานีที่ใกล้ที่สุด

ลักษณะต่างๆ ในการอพยพผู้โดยสารจากขบวนรถไฟฟ้าที่สามารถทำได้ คือ

- 1) จากขบวนรถไฟฟ้าสู่ขบวนรถไฟฟ้าผ่านประตูฉุกเฉิน ด้านหน้า/หลัง
- 2) จากขบวนรถไฟฟ้าสู่ขบวนรถไฟฟ้าผ่านประตูผู้โดยสาร (โดยพื้นที่จะต้องอยู่เฉพาะในทางตรง และระนาบเดียวกันเท่านั้น)
- 3) จากขบวนรถไฟฟ้าสู่รางวิ่งผ่านประตูฉุกเฉิน (พิจารณา สำหรับกรณีพิเศษเท่านั้น)
- 4) จากขบวนรถไฟฟ้าสู่ขบวนรถไฟฟ้าผ่านประตูผู้โดยสาร (เฉพาะกรณี)
- 5) จากขบวนรถไฟฟ้า APM เดินบนเส้นทางอพยพฉุกเฉิน (Emergency walk way) บริเวณทางเดินยกสูงกลางโครงสร้าง
- 6) จากขบวนรถไฟฟ้า APM ใช้บันไดอพยพ เดินทางสู่สถานี (G1, G2, G3)

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025

ขบวนรถไฟฟ้าที่จำเป็นต้องได้รับการอพยพ ในสถานการณ์ดังต่อไปนี้

- 1) ไฟไหม้ หรือสงสัยว่าอาจเกิดไฟไหม้ หรือพบวัตถุต้องสงสัยบนขบวนรถไฟฟ้ารถไฟฟ้า APM
- 2) กระแสไฟฟ้าขัดข้อง/ขาด/หายไป และมีโอกาสว่าจะนานเกิน 20 นาที
- 3) รถไฟฟ้า และรถไฟฟ้า APM หยุด และไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ เนื่องจากการขัดข้องทางเทคนิค และขบวนรถไฟฟ้าช่วยเหลือไม่สามารถมาถึงได้ภายใน 30 นาที
- 4) ขบวนรถไฟฟ้า และรถไฟฟ้า APM ประสบเหตุตกจุดสับราง หรือตกเส้นทางเส้นทางวิ่ง
- 5) เกิดอุบัติเหตุในเส้นทางระหว่างสถานี และห้ามเคลื่อนย้ายรถหน่วยงานราชการเข้าตรวจสอบ

ลักษณะต่างๆ ในการอพยพผู้โดยสารจากขบวนรถไฟฟ้าที่สามารถทำได้ คือ

- 1) จากขบวนรถไฟฟ้าสู่ชานชาลา (ผลักดัน/ลากจูง)
- 2) จากขบวนรถไฟฟ้าสู่ขบวนรถไฟฟ้าช่วยเหลือ บนทางวิ่งเดียวกัน
- 3) จากขบวนรถไฟฟ้าสู่รางวิ่งเข้าสู่สถานีใกล้เคียง โดยมีสองลักษณะ คือ
 - การอพยพในลักษณะที่สามารถควบคุมได้ภายใต้การนำของพนักงานควบคุมรถไฟฟ้า โดยการประสานงานกับห้องควบคุมการเดินรถ
 - การอพยพในลักษณะที่ไม่สามารถควบคุมได้ เมื่อผู้โดยสารหลบหนีออกจากขบวนรถไฟฟ้าสู่รางวิ่งเอง
- 4) จากขบวนรถไฟฟ้า APM เดินบนเส้นทางอพยพฉุกเฉิน (Emergency walk way) บริเวณทางเดินยกสูงกลางโครงสร้าง
- 5) จากขบวนรถไฟฟ้า APM ใช้บันไดอพยพ เดินทางสู่สถานี (G1, G2, G3)


8.1.4. การอพยพภายในโรงจอดซ่อมบำรุง (Depot)

การอพยพภายในโรงจอดซ่อมบำรุง จะปฏิบัติตามแผนการอพยพที่ได้กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่พนักงานควบคุมเพลิงจะกำหนดบริเวณ และความรับผิดชอบของพนักงานตามหน้าที่ในแผนฉุกเฉินที่กำหนดไว้

8.2 การหยุดการให้บริการ

การหยุดการให้บริการสำหรับขบวนรถไฟฟ้า อาจเกิดขึ้นได้ 3 ลักษณะ

- 1) การปิดหนึ่ง หรือมากกว่าหนึ่งสถานี (เช่น ปิด เนื่องจากเกิดเหตุการณ์ขึ้นภายใน หรือภายนอกสถานี เช่น เหตุการณ์ฉุกเฉินบริเวณขึ้นจำหน่ายบัตรโดยสาร) แต่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อการให้บริการของขบวนรถไฟฟ้า ซึ่งยังคงสามารถให้ขบวนรถไฟฟ้าวิ่งผ่านได้โดยไม่จอดที่สถานีนั้น
- 2) การปิดส่วนใดส่วนหนึ่งของเส้นทาง หากมีเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการปิดกั้นของส่วนของทางวิ่ง ซึ่งทำให้ไม่สามารถให้บริการเดินรถไปยังสถานีหนึ่งๆ หรือมากกว่าหนึ่งสถานี
- 3) การปิดระบบทั้งหมด ในกรณีที่การบริการของส่วนที่ไม่ได้รับผลกระทบ อาจนำไปสู่สถานะที่อาจก่อให้เกิดอันตรายจากการเบียดเสียดของผู้โดยสาร มากกว่าจะช่วยระบายผู้โดยสาร
- 4) กลุ่มผู้ประท้วงก่อจลาจลปิดสถานีรถไฟฟ้า
- 5) ประกาศราชการจากการแพร่ระบาดของโรคระบาด หรือสถานการณ์ทางการเมือง

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 66 / 74

ระบุจำนวนขบวนรถไฟฟ้าบนเส้นทาง ซึ่งยังคงสามารถให้บริการอยู่ได้ขณะที่มีการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ ขบวนรถไฟฟ้าส่วนที่เหลือต้องถูกดึงกลับโรงจอดซ่อมบำรุง หรือนำไปจอด ณ พื้นที่จอดขบวนรถไฟฟ้าที่เหมาะสม เช่น ที่สถานีปลายทาง

ข้อมูลที่ประกาศสู่ผู้โดยสารต้องเพียงพอที่จะทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจได้ว่าจะรอใช้บริการต่อ หรือจะเปลี่ยนไปใช้บริการจากระบบขนส่งอื่นๆ ต้องกำหนดระยะเวลาในประกาศอย่างรอบคอบ เช่น “ไม่สามารถให้บริการได้เป็นเวลาอย่างน้อย ---X--- ชั่วโมง”

การให้ข้อมูลต่อสาธารณชน เป็นหน้าที่รับผิดชอบของผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร (CCDM) ซึ่งจะให้แน่ใจว่า ได้มีการแจ้งข้อมูลการเปลี่ยนแปลงการให้บริการแก่สาธารณะ พร้อมทั้งให้เหตุผล สำหรับการเปลี่ยนแปลงนี้ด้วย

การพิจารณาปิดระบบทั้งหมด ควรกระทำในกรณีพิเศษที่การให้บริการต่อไปอาจนำไปสู่อันตราย หรือ ความเสียหายร้ายแรงต่อผู้โดยสาร พนักงาน และทรัพย์สินเท่านั้น ซึ่งกรณีนี้เกิดขึ้นน้อยมาก ซึ่งมีหลักในการประเมิน ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

- 1) กระแสไฟฟ้าขัดข้องเป็นเวลานาน ซึ่งมีผลให้ไม่มีกระแสไฟฟ้าขับเคลื่อน
- 2) แผ่นดินไหว (เป็นไปได้อย่างมากในบริเวณกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล) ปิดการให้บริการจนกว่าจะได้รับการตรวจสอบระบบทั้งหมด และได้รับการยืนยันว่าปลอดภัยแล้ว
- 3) อัคคีภัยอย่างรุนแรง หรือการโจมตีของผู้ก่อการร้าย (ระเบิด) โดยมีจำนวนผู้เสียชีวิตมาก ซึ่งต้องการกำลังเสริมอย่างมาก จนการควบคุมการปฏิบัติการในส่วนที่เหลือไม่สามารถทำได้
- 4) เกิดน้ำท่วมในระดับที่สูงเกินจากออกแบบไว้หรือสถิติที่เคยมีซึ่งกระทบกับอุปกรณ์การให้บริการ
- 5) เกิดการจลาจล กลุ่มผู้ประท้วง ชุมนุมในเส้นทางให้บริการ และส่งผลกระทบต่อให้บริการ

9. การให้บริการสำรอง

ในบทนี้จะกล่าวถึงแนวทางต่างๆ ที่ควรพิจารณาในการให้บริการสำรอง ระหว่างที่มีการแก้ไขสถานการณ์

การให้บริการไม่เต็มรูปแบบ และการให้บริการสำรองในภาวะเหตุการณ์รุนแรง

- 1) ถ้าส่วนหนึ่งของระบบของ บริษัท ขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต้องถูกปิดลง เนื่องจากเหตุการณ์ การให้บริการในส่วนที่เหลืออาจดำเนินต่อไปในลักษณะของการให้บริการแบบไม่เต็มรูปแบบ
- 2) ถ้ามีเพียงสถานีเดียวที่ได้รับผลกระทบ และถูกปิดลง เนื่องจากเหตุการณ์นั้น (เช่น เกิดเพลิงไหม้ แต่ไม่ลุกลาม และสามารถควบคุมได้ที่บริเวณชานชาลา) การปฏิบัติการเดินรถยังคงสามารถให้บริการได้บนเส้นทางปกติ โดยการวิ่งผ่านโดยไม่จอดที่สถานีนั้น ในกรณีนี้ หลังจากได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เจ้าหน้าที่ ควบคุมการเดินรถไฟฟ้าจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่ควบคุมรถไฟฟ้า (TC/TAG) ทราบต่อไป และใช้คำสั่งไม่ให้จอด ขบวนรถที่สถานีนั้นๆ และต้องประกาศให้ผู้โดยสารบนขบวนรถไฟฟ้า และที่สถานีอื่นๆ ทราบด้วย
- 3) ถ้าส่วนของเส้นทางถูกปิดกั้น เนื่องจากเหตุการณ์ใดๆ อาจใช้การเดินรถแบบพิเศษ 33 ลักษณะนี้ เพื่อให้บริการ ในส่วนอื่นๆ ของระบบที่ไม่ได้รับผลกระทบ



Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)


รหัสเอกสาร : PM-SFD-006

Rev.: 03

วันประกาศใช้ : 07/05/2025

หน้า 67 / 74

- การให้บริการช่วงสั้น 2 ฟัง (Turnaround service) ขบวนรถไฟฟ้ายังคงให้บริการอยู่ในส่วนที่เหลือของระบบในทิศทางปกติ โดยใช้สถานีหนึ่ง หรือมากกว่าหนึ่งเป็นสถานีปลายทางชั่วคราว
 - การให้บริการช่วงสั้น ฟังเดียว (Shuttle services) เมื่อทางวิ่งใดทางวิ่งหนึ่งถูกปิดกั้นในลักษณะเป็นส่วนหนึ่งของเส้นทางเดินรถสามารถดำเนินต่อไปได้ โดยให้ขบวนรถไฟขบวนเดียววิ่งทั้ง 2 ทิศทาง (ไป - กลับ) บนทางวิ่งฝั่งตรงข้าม เพื่อให้การเดินรถในช่วงที่เกิดผลกระทบนั้นสามารถดำเนินต่อไปได้
 - การให้บริการช่วงสั้น 2 ฟังรวมกับการให้บริการช่วงสั้นฟังเดียว (Bi-direction services) ขบวนรถไฟฟ้ายังคงให้บริการอยู่ในส่วนที่เหลือของระบบในทิศทางปกติ แต่มีขบวนรถไฟบางขบวน หรือทุกขบวนวิ่งเข้าไปสถานีเกินจุดกลับรถ และวิ่งกลับออกมา และวิ่งไปในเส้นทางปกติ
- 4) ได้มีการกำหนดแผนการเดินรถสำรอง หรือการเดินรถไม่เต็มรูปแบบมาตรฐาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) สามารถประกาศแจ้งรหัส เพื่อกำหนดใช้แผนการเดินรถที่ต้องการได้ โดยที่พนักงานสามารถปฏิบัติได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสั่งหลายๆ คำสั่ง รหัส และแผนการเดินรถเหล่านี้ มีอยู่ในคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการต่างๆ ซึ่งมีคำแนะนำ สำหรับการนำไปปฏิบัติ รวมทั้ง การเตรียมการบริการไม่เต็มรูปแบบ สำหรับการปฏิบัติการด้านระบบจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ (AFC) เพื่อลดความไม่สะดวกต่อผู้โดยสารให้น้อยที่สุด
- 5) ต้องระลึกเสมอว่าระยะเวลาระหว่างขบวน (Headway) จะเพิ่มขึ้น และความสามารถในการขนส่งผู้โดยสารจะลดลงจากการทำการให้บริการช่วงสั้น 2 ฟัง (Turnaround service) และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเดินรถแบบการให้บริการช่วงสั้นฟังเดียว (Shuttle service) ซึ่งทำให้เกิดการสะสมของผู้โดยสาร การให้บริการช่วงสั้น 2 ฟังรวมกับการให้บริการช่วงสั้นฟังเดียว (Bi-direction services) การให้บริการดังกล่าวจะต้องเผื่อเวลา สำหรับการเปลี่ยนหัวขบวนเคลื่อนในการวิ่งย้อนทิศทางกลับ ดังนั้น จึงต้องเตรียมมาตรการในการจัดการกับปัญหาความแออัดของผู้โดยสารไว้ล่วงหน้า
- 6) สำหรับการปฏิบัติการให้บริการสำรอง หัวหน้างานควบคุมการเดินรถ หรือเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ต้อง
- ประกาศว่าเป็นเหตุการณ์รุนแรง
 - ตัดสินใจร่วมกับผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถบนเส้นทางหลักว่า จะใช้แผนการเดินรถสำรองมาตรฐานรหัสใด โดยการพิจารณาถึง
 - ระยะเวลาระหว่างขบวน (Headway)
 - จำนวนขบวนรถไฟที่จะใช้
 - รถไฟฟ้าขบวนใดที่จะถูกดึงออกจากบริการ และสถานที่จอดขบวนรถไฟชั่วคราว
 - ให้คำแนะนำ และข้อมูลต่างๆ ที่ไม่ได้อยู่ในแผนการเดินรถสำรองมาตรฐานเพิ่มเติมแก่ หัวหน้าพนักงานควบคุมรถไฟฟ้า (TCS) เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า (TC/TAG) และนายสถานี (SS/SSG)
 - ให้แน่ใจว่า ผู้โดยสารได้รับการประกาศให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงการให้บริการโดยเร็วที่สุด ถ้าประกาศให้ผู้โดยสารทราบได้ก่อนการเปลี่ยนแปลงจะดียิ่ง

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 68 / 74

- 7) ถ้าคาดว่าจะต้องหยุดให้บริการนานกว่าที่คาดไว้ ควรจัดให้มีบริการรถประจำทางแก่ ผู้โดยสาร เพื่อทดแทนการบริการ โดยขบวนรถไฟไฟฟ้าที่หยุดไป และ/หรือเพิ่มความสามารถของระบบที่ลดลง โดยการให้บริการไม่เต็มรูปแบบการให้บริการผสมผสานกันระหว่างการให้บริการเดินรถช่วงสั้น 2 ฝั่ง (Turn around service) และการให้บริการเดินรถช่วงสั้นฝั่งเดียว (Shuttle service) จะสามารถรองรับความต้องการของผู้โดยสารได้
- 8) ควรประกาศให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการให้บริการสำรองนี้ โดยการติดประกาศที่สถานี และที่ป้ายหยุดรถ ฝ่ายประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ผ่านข้อมูลที่เกี่ยวข้องนี้ไปยังสื่อ เพื่อกระจายเสียงสู่สาธารณะชนโดยทางวิทยุ, โทรทัศน์ หรือสื่อ Social Media บริษัทต่อไป

10. การเตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน


การเตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการระแวดระวัง ควรกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างถูกต้อง และปลอดภัยต่อเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิด หรือภาวะฉุกเฉินต่างๆ ซึ่งรวมถึง การบำรุงรักษาอุปกรณ์ฉุกเฉินทุกชิ้นตามสถานที่ต่างๆ ให้คงอยู่ และทำงานตามปกติ และควรให้พนักงาน บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด- (มหาชน) มีความพร้อม และมีทักษะในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินตลอดเวลา

10.1 การตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉิน

อุปกรณ์ฉุกเฉินได้จัดเตรียมไว้ให้ในสถานี บนขบวนรถไฟไฟฟ้า และโรงจอดซ่อมบำรุง และโรงจอดขบวนรถไฟไฟฟ้า โดยความสัมพันธ์ของอุปกรณ์ต่างๆ ตามลักษณะการทำงาน และสถานที่ติดตั้งควรเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัย เพื่อป้องกันการโจรกรรมอุปกรณ์ปฐมพยาบาล หรืออุปกรณ์ฉุกเฉินเหล่านี้ แต่ต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการนำไปใช้ฝ่ายซ่อมบำรุง หรือผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงผู้รับผิดชอบระบบ หรืออุปกรณ์ต่างๆ จะต้องเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบ และบำรุงรักษาตามวาระอย่างสม่ำเสมอ และยังคงต้องเป็นผู้ดำเนินการซ่อมแซม เมื่อขัดข้องหรือเสียหายด้วยอุปกรณ์ที่สูญหาย หรืออยู่ในสภาพที่ไม่สามารถใช้งานได้ หรือหมดอายุ ต้องมีการรายงานไปยังส่วนที่รับผิดชอบ การซ่อมบำรุงหรือดูแลอุปกรณ์นั้นๆ และต้องหามาทดแทนให้เต็มตามจำนวน วัสดุที่หมดอายุต้องถูกกำจัด

10.2 การตรวจสอบโดยฝ่ายบริหารจัดการ และการตรวจสอบความปลอดภัย

ฝ่ายบริหารจัดการมีหน้าที่สำคัญในการทำให้แน่ใจว่า บริเวณพื้นที่ ระบบ และอุปกรณ์ด้านเทคนิคต่างๆ ทั้งหมดอยู่ในสภาพตามที่กำหนด และได้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติกรอย่าง-ถูกต้อง ฝ่ายบริหารจัดการต้องดำเนินการตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉิน ภายใต้อุปเขตความรับผิดชอบของตนตามวาระอย่างสม่ำเสมอ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 69 / 74

10.3 โปรแกรมการฝึกอบรม การฝึกซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการทุกคน (ผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถบนเส้นทางหลัก, เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟ และเจ้าหน้าที่สถานี) รวมถึง พนักงานซ่อมบำรุง และพนักงานในสำนักงานบางคน จะต้องได้รับการฝึกอบรมการผจญเพลิง และการปฐมพยาบาล โดยเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมเบื้องต้น การฝึกอบรมเบื้องต้น และการทำให้คุ้นเคยกับพื้นที่ทำงานนั้นประกอบด้วย

- 1) การฝึกอบรม สำหรับการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
- 2) การฝึกอบรมการป้องกันการเกิดเพลิงไหม้ และการใช้งานอุปกรณ์ผจญเพลิงต่างๆ
- 3) การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติต่อการจู่โจมระเบิด และวิธีการค้นหาวัตถุต้องสงสัยเบื้องต้น
- 4) การฝึกอบรมเชิงทฤษฎี เรื่องกฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติ รวมทั้ง เหตุการณ์ฉุกเฉิน
- 5) การฝึกอบรม และการซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ในการรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

ต้องมีการฝึกอบรมให้พนักงานแต่ละคนมีความพร้อม และความชำนาญในการปฏิบัติการต่อภาวะฉุกเฉินตลอดเวลา ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานต้องขออนุมัติ เพื่อจัดให้มี “การฝึกซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน” อย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปี โดยมีจุดประสงค์ เพื่อสร้างการทำงานเป็นทีม สำหรับตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงาน สำหรับการฝึกซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินประจำปี


การจัดทำโปรแกรมการฝึกซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้น ต้องครอบคลุมหลักเกณฑ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ติดตามให้พนักงานทุกคนเข้ารับการอบรม การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง
- 2) รักษาไว้ซึ่งความชำนาญในการให้การปฐมพยาบาล
- 3) ครอบคลุมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินหลายๆ อย่างที่อาจเกิดขึ้นได้
- 4) ให้เกิดการรบกวนต่อการเดินรถปกติให้น้อยที่สุด (เช่น ทำการฝึกซ้อมในช่วงเวลาที่มีขบวนรถไฟวิ่งน้อย หรือหลังเวลาปิดบริการ)

10.4 โปรแกรมการสร้างความคุ้นเคยให้กับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS)

ก่อนที่หน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) จะไปยังที่เกิดเหตุ เพื่อระงับ และตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้น หัวหน้าหน่วย หรือเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีความคุ้นเคยกับสถานที่ และสาธารณูปโภค และระบบฉุกเฉินต่างๆ ภายในระบบก่อน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเตรียมความพร้อม สำหรับกรณีฉุกเฉินได้ การสร้างความคุ้นเคยนี้ต้องครอบคลุมถึง

- 1) การสร้างความคุ้นเคยกับสถานที่/บริเวณพื้นที่ที่หน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) ถูกเรียกเข้าไป
- 2) การตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉินต่างๆ (เช่น สายน้ำดับเพลิง เป็นต้น)
- 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอันตรายในระบบบริษัทฯ และอันตราย เมื่อทำงานในเขตที่มีความปลอดภัย (การเคลื่อนที่ของขบวนรถไฟ ไฟฟ้าแรงสูง สำหรับการขับเคลื่อน)
- 4) การฝึกอบรมด้านกฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติ สำหรับการทำการภายในขอบเขตพื้นที่ของบริษัทฯ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 70 / 74

10.5 การฝึกซ้อมประจำ และการฝึกซ้อมใหญ่

เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน และการบัญชาาร่วมกันกับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) ในการจัดการกับเหตุการณ์ จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรม และการฝึกซ้อมร่วมกันระหว่างพนักงานของบริษัทฯ ทีมฉุกเฉิน และหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) ขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยต้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 1) การสาธิต และการประเมินความสำเร็จในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ หน่วยดับเพลิง หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน
- 2) การทดสอบความถูกต้อง และความรวดเร็วในการตอบสนองของพนักงานต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินจริงในลักษณะต่างๆ
- 3) การทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยกับการใช้งานอุปกรณ์ฉุกเฉินต่างๆ

การจำลองเหตุการณ์ลักษณะต่างๆ ของเหตุการณ์ฉุกเฉินร้ายแรงที่เกี่ยวข้องกับขบวนรถไฟฟ้าจะต้องถูกสร้างโดยผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย ร่วมกับหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม และผู้จัดการของหน่วยต่างๆ ที่เข้าร่วมการฝึก รวมทั้ง หัวหน้าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินอาวุโส การฝึกซ้อมเหตุการณ์ฉุกเฉินร้ายแรง ควรครอบคลุมถึงเหตุการณ์ลักษณะต่างๆ ดังนี้


- 1) ไฟไหม้ในขบวนรถไฟฟ้า เพลิงไหม้ที่สถานี และเพลิงไหม้บริเวณอื่นๆ
- 2) การข่มขู่ การก่อการร้าย เช่น การขู่วางระเบิด
- 3) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อผู้โดยสาร/ผู้บาดเจ็บในขบวนรถไฟฟ้า หรือบนทางวิ่งรถไฟฟ้า
- 4) รถไฟฟ้าตรง และการกู้ขบวนรถไฟฟ้ากลับขึ้นราง
- 5) การอพยพ โดยวิธีการต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์

10.6 การประเมิน และการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติประจำปี

เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จะต้องพิจารณาปรับปรุงผลงานด้านความปลอดภัย และประสิทธิภาพของการปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ ผู้จัดการ และพนักงานทุกคนควรได้รับการสนับสนุนให้นำเสนอประเด็น และแสดงความคิดเห็นของตน และอภิปรายร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาต่างๆ ในกฎระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการเดินรถไฟฟ้า และคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการต่างๆ ให้ดีขึ้น หากผู้จัดการ หรือพนักงานพบความบกพร่องด้านความปลอดภัยใดๆ ในกระบวนการจัดการเหตุการณ์จะต้องแจ้งต่อผู้จัดการที่รับผิดชอบทันที เพื่อไม่ให้เกิดการมีการปฏิบัติผิดๆ เพิ่มขึ้นอีก จากนั้นผู้จัดการที่รับผิดชอบต้องประกาศต่อพนักงานในสายการรับผิดชอบของตนถึงแนวทางในการหลีกเลี่ยงอันตรายนั้น จนกว่าจะพบวิธีแก้ไข และนำไปปฏิบัติอย่างถาวร

10.6.1. การประเมินผลงานหลังการฝึกซ้อม

ควรมีการจัดเก็บรายงานการฝึกอบรม โปรแกรมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยเฉพาะการประเมินรายงานการฝึกที่มีการบันทึกถึงอันดับ และเวลาของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งรายงานการฝึกอบรมเหล่านี้ จะช่วยให้ผู้จัดการสามารถพบจุดอ่อนต่างๆ ในกระบวนการของการจัดการเหตุการณ์ และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้ ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย จะเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินการฝึกซ้อม

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 71 / 74

เหตุการณ์ฉุกเฉิน และรับผิดชอบในการค้นหาจุดอ่อนต่างๆ และแต่งตั้งผู้มีความรู้เป็นคนกลาง เพื่อประเมินและพิจารณาการปฏิบัติการของพนักงานเหล่านั้น ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัยจะต้องนำข้อวิจารณ์เหล่านี้ไปพิจารณาพร้อมกับส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อตกลงเป็นเอกฉันท์ในการประเมินว่ามีส่วนใดบ้างที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข และจะดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายซ่อมบำรุงต่อไป

10.6.2. การประเมินรายงานอุบัติเหตุ และรายงานอุบัติการณ์

เมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ขึ้นในระบบบริษัท ในแต่ละครั้ง พนักงานที่เกี่ยวข้องจะทำรายงานก่อนหมดหน้าที่ประจำการ สำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉินร้ายแรงพนักงานต้องรายงานให้กับห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้าทราบทันที เพื่อประกอบกับข้อมูลอื่นๆ สำหรับเหตุการณ์ไม่ร้ายแรงจะต้องส่งรายงานให้ฝ่ายความปลอดภัย ในการสรุปหาสาเหตุของการเกิดเหตุการณ์หนึ่งๆ อาจต้องการการสืบสวนรายละเอียดเพิ่มเติม การพิจารณา และการวิเคราะห์รายงานอุบัติเหตุและรายงานเหตุการณ์ ผู้จัดการฝ่าย-ความปลอดภัย จะเป็นผู้อำนวยการในการพิจารณา และการวิเคราะห์รายงานอุบัติเหตุ


11. การสืบสวนอุบัติเหตุ และเหตุการณ์

11.1 บททั่วไป

การสืบสวนอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการจัดการเหตุการณ์ และเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะต้องรู้แน่ชัดถึงสาเหตุของการเกิดเหตุการณ์ เพื่อการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นอีก ปัจจัยต่อไปนี้เป็นสิ่งสำคัญในการหาสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุได้อย่างถูกต้อง

- 1) การเก็บรวบรวมหลักฐาน
- 2) สำหรับการดำเนินการทางกฎหมายโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 3) สำหรับการฟ้องร้องทางกฎหมาย โดยผู้ประสบเหตุที่จะเรียกร้องค่าเสียหาย
- 4) สำหรับกระบวนการต่างๆ ในการประกันภัย
- 5) การบ่งชี้สถานะที่เป็นอันตราย ขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม หรือสาเหตุอื่นๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงโดยฝ่ายบริหารของบริษัทฯ

การสืบสวนอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ ต้องกระทำโดยพนักงานผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และผ่านการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ ในการดำเนินการสืบสวนสอบสวน ซึ่งได้รับอนุมัติแต่งตั้งโดยผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย พนักงานทุกคนจะต้องได้รับการฝึกให้มีความรู้ในการรักษาหลักฐาน ผู้จัดการ ประจำการ (On-Site Manager) ต้องได้รับการฝึกวิธีการเก็บรวบรวมหลักฐานเบื้องต้น ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการสอบสวน (Board of Inquiry) ควรได้รับการฝึกฝนอย่างเป็นทางการจากสถาบันที่เป็นที่ยอมรับ หรือมีประสบการณ์ในการสืบสวนสอบสวนเหตุการณ์

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 72 / 74

11.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่ทำหน้าที่สืบสวนสอบสวนในระหว่างการจัดการเหตุการณ์


เมื่อเกิดเหตุการณ์ขั้นรุนแรง หรือขั้นวิกฤต ผู้จัดการประจำการ (On-site Manager) จะต้องรักษา และเก็บรวบรวมหลักฐาน ณ ที่เกิดเหตุตามวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติการสืบสวนที่ได้รับการอนุมัติแล้ว ผู้จัดการประจำการ (On-site Manager) ที่มีหน้าที่ดำเนินการสืบสวน และสามารถร้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานฝ่ายความปลอดภัย และคุณภาพที่อยู่ในหน้าที่ ซึ่งผู้จัดการประจำการ (On-site Manager) รวบรวมรายงาน และหลักฐานทั้งหมด ส่งให้ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัยต่อไป

ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) จะเก็บรวบรวมรายงานเหตุการณ์ในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่รุนแรง และส่งไปยังผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติที่ใช้ในการดำเนินการสืบสวน และคณะกรรมการสอบสวนได้แสดงไว้ใน “Safety Control (QP-SFD-001)”

11.3 การเก็บรักษาหลักฐาน

ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้จัดการประจำการ (On-site Manager) ต้องบันทึกข้อมูลลำดับเหตุการณ์ในสมุดบันทึกหลักฐาน สำหรับการสืบสวนขั้นต่อไป ผู้จัดการประจำการ (On-site Manager) ร่วมกับหัวหน้าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMSC) มีหน้าที่ประสานงาน และสั่งการวิธีการมาตรการในการเก็บรักษา และการส่งมอบหลักฐาน สำหรับการสอบสวนขั้นต่อไป พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์มีหน้าที่ต้องจดบันทึกหลักฐาน หรือข้อมูลใดๆ ก็ตามที่พบเห็น และส่งให้กับผู้บังคับบัญชาของตนในทันที ในกรณีเหตุการณ์รุนแรงให้ส่งรายงานแก่ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยเร็วที่สุด ในกรณีเหตุการณ์ไม่รุนแรงให้ส่งรายงานต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง ถ้าไม่สามารถติดต่อผู้บังคับบัญชาได้ให้แจ้งต่อพนักงานควบคุมเส้นทางที่เกี่ยวข้อง ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (CSSM) ที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ต้องแน่ใจว่าได้เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ของระบบ CTC ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์แล้ว สำหรับเหตุการณ์ใดๆ ก็ตาม ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (CSSM) ต้องตัดสินใจว่า จะแยกเทปบันทึกออกเมื่อใด และต้องสั่งให้เจ้าหน้าที่จัดการระบบ (System Administrator) เก็บรวบรวมข้อมูลบันทึกการเดินรถ (Play back) เทปบันทึกเสียง รวมทั้ง ให้เจ้าหน้าที่จัดการระบบ (System Administrator) ส่งข้อมูลเหล่านั้นต่อไปยังผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย สถานที่เกิดเหตุต้องถูกล็อกไว้ในสภาพเดิม เพื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจทำการสืบสวน ตรวจสอบหลักฐานที่จำเป็นต่างๆ ดังนั้น พนักงานปฏิบัติการควรหลีกเลี่ยงการเข้าไปรบกวนสถานที่เกิดเหตุจนกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมาถึง พนักงานจะต้องระบุผู้ที่สามารถเป็นพยาน และร้องขอให้อยู่ เพื่อให้คำให้การต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มากที่สุด เมื่อมีการเสียชีวิต หรือการบาดเจ็บสาหัสเกิดขึ้น ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ต้อง:

- 1) เตรียมการต่างๆ เพื่อกันเขตพื้นที่บริเวณนั้น (ด้วยความช่วยเหลือจาก รปภ. และพนักงานสถานี)
- 2) ห้ามไม่ให้มีการปรับเปลี่ยน แก้ไข การทำความสะอาด หรือการซ่อมแซมใดๆ จนกว่าสถานที่นั้นจะได้รับการตรวจสอบ และอนุญาตให้เข้าพื้นที่โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- 3) พยายามหาข้อมูลจากประจักษ์พยานให้มากที่สุด รวมทั้ง ชื่อ และที่อยู่ของพยาน
- 4) บันทึกภาพ หรือและบันทึกวิดีโอ สถานภาพสุดท้ายของอุปกรณ์ แผงควบคุม และสัญญาณต่างๆ เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟ (TC/TAG) ต้องไม่เคลื่อนย้ายขบวนรถไฟที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุ เว้นแต่เป็นการทำเพื่อ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)		
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025
			หน้า 73 / 74

ช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ หรือจนกว่าจะได้รับอนุญาตจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หลังจากปรึกษากับหัวหน้าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMSC) ในกรณีนี้ จะต้องทำเครื่องหมายแสดงตำแหน่งของรถไฟฟ้าก่อนที่จะมีการเคลื่อนย้าย ข้อมูลการวิ่งของขบวนรถไฟฟ้าต้องถูกเก็บโดยทีมฉุกเฉิน และส่งผ่านไปยังผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) ต่อไป

11.4 คณะกรรมการสอบสวน

คณะกรรมการสอบสวนจะถูกเรียกประชุม และดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติสำหรับการสอบสวนอุบัติเหตุ (PM-SFD-005)

11.5 การดำเนินการสอบสวนที่เป็นกิจวัตร

สำหรับเงื่อนไขของการดำเนินการสอบสวนที่เป็นกิจวัตรว่าจะปฏิบัติเมื่อใด และอย่างไร รวมทั้งผู้มีอำนาจหน้าที่ และสมาชิกของหน่วยสอบสวนที่เป็นกิจวัตร และคำจำกัดความได้อธิบายอยู่ใน “นโยบาย และระเบียบปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย และคุณภาพ”

11.6 ชุดเครื่องมือ และอุปกรณ์ประกอบการสืบสวน (Investigation Kit)


ผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) และผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) จะเป็นผู้จัดหาชุดเครื่องมือเพื่อใช้ในการสืบสวน ณ ที่เกิดเหตุ ชุดเครื่องมือ และอุปกรณ์ สำหรับการสืบสวนเหตุการณ์ร้ายแรง อย่างน้อยควรประกอบด้วย

- 1) กล้องถ่ายรูป หรือโทรศัพท์พกพาชนิดมีกล้องถ่ายรูป
- 2) เครื่องบันทึกเสียง
- 3) ไฟฉาย
- 4) แบตเตอรี่สำรอง สำหรับเครื่องบันทึกเสียง หรือไฟฉาย เป็นต้น
- 5) กระดาษ และ ปากกา หรือคัลเลอร์บอร์ด
- 6) สายวัด
- 7) สีชอล์ก สำหรับการทำสัญลักษณ์
- 8) สีสเปรย์
- 9) ถุงพลาสติกขนาดต่างๆ กัน เพื่อใช้ในการเก็บวัตถุพยาน
- 10) ฉลาก สำหรับติดบนวัตถุพยานที่พบ
- 11) อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล สำหรับการทำงานที่จุดเกิดเหตุ เช่น เสื้อสะท้อนแสง หมวกนิรภัย เป็นต้น

11.7 การจบการสืบสวน ณ ที่เกิดเหตุ

เมื่อเสร็จสิ้นการเก็บรวบรวมหลักฐานในที่เกิดเหตุ สำหรับเหตุการณ์ร้ายแรงใดๆ ผู้จัดการประจำการ (On-site Manager) ต้อง

- 1) รายงานให้ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ทราบถึงสถานะของงานสืบสวน และการเก็บรวบรวมหลักฐาน
- 2) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจติดต่อกับผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย เพื่อขอรายงาน และข้อมูลการสืบสวนของบริษัท

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 74 / 74

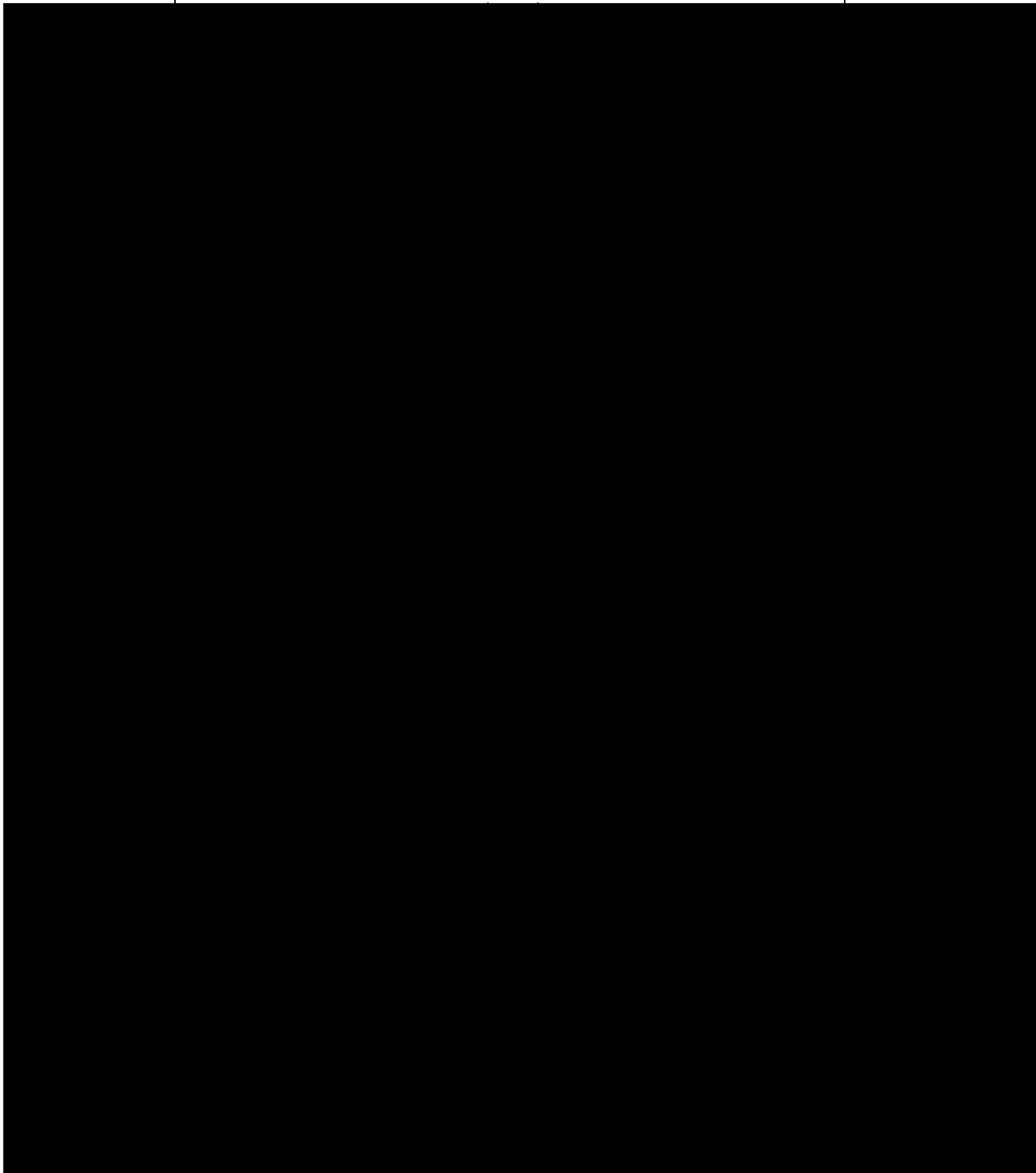
11.8 การวิเคราะห์อุบัติเหตุ/การวิเคราะห์เหตุการณ์

ฝ่ายความปลอดภัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูล และประเมินเหตุการณ์ ข้อมูลที่สำคัญของเหตุการณ์นั้นๆ จะต้องถูกจัดเก็บในฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการประเมินทางสถิติ และการประมาณแนวโน้ม ซึ่งจะช่วยกำหนดสิ่งที่ต้องปรับปรุงในกฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติ และยังช่วยกำหนดว่าควรดำเนินการฝึกซ้อมเหตุการณ์ร้ายแรงชนิดใด

ภาคผนวก 18ข

เอกสารแสดงการจัดให้มีการตรวจสอบสภาพพนักงาน

ประจำปี พ.ศ. 2568





Vibhavadi
HOSPITAL Purnanagar, Chennai



WFV : 080-0598588
HRD
Human Resources Department

ขอเชิญพนักงานที่มีรายชื่อ ตรวจสอบสุขภาพประจำปี

ณ ศูนย์ฝึกอบรม อาคารบีทีเอส

เข้าตรวจสอบสุขภาพในวันที่ 18-21 และ
24-27 มีนาคม 2568

" เวลา 06.30 - 16.30 น. "



สอบถามเพิ่มเติม ☎ 1926 , 1928 , 1988

ภาคผนวก 19ข

แผนการซ้อมดับเพลิง และอพยพหนีไฟ ประจำปี พ.ศ. 2568

SAFETY ACTIVITY PLAN YEAR 2025

[illegible]

ภาคผนวก 20ข

สถิติการเจ็บป่วยและการเกิดอุบัติเหตุของพนักงาน

1.4 ความปลอดภัยและอุบัติเหตุ

การเปิดให้บริการเดินรถในเดือนมกราคม 2568 บริษัทได้ตรวจสอบความปลอดภัยและคุณภาพในการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1.4.1 ความปลอดภัย (Safety)

การดำเนินการด้านความปลอดภัย บริษัทได้บันทึกสถิติการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารและพนักงาน โครงการรถไฟฟ้าสายสีทอง สถานีกรุงธนบุรี (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3) ในเดือนมกราคม 2568 ดังนี้

ตารางที่ 1 - 22 ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย

รายการที่	ตัวชี้วัดอัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรง	มาตรฐานความปลอดภัย	จำนวนที่เกิดขึ้นจริง
1	การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร	≤ 0.06 รายต่อล้านเที่ยวคน	-
2	การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน (ไม่รวมผู้รับเหมา)	≤ 0.18 รายต่อสองแสนชั่วโมงทำงาน	-

คำนิยาม

1) การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล เพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีตามการวินิจฉัยของแพทย์หลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บรวมทั้งการบาดเจ็บจากการลงราง การบาดเจ็บจากสภาพอุปกรณ์และการปฏิบัติ (พื้นที่หรือวิธีการ) ที่ไม่ปลอดภัยของบีทีเอส ไม่รวมถึงการฆ่าตัวตาย การพยายามฆ่าตัวตาย และผลของการใช้ยารักษาโรคของตนเอง

2) การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน หมายถึง จำเป็นต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่องที่โรงพยาบาล (ผู้ป่วยใน) เพื่อสังเกตอาการหรือได้รับการรักษาทันทีตามการวินิจฉัยของแพทย์หลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ และจำเป็นต้องหยุดงานเพิ่มเติมอีกอย่างน้อย 1 วัน

1.4.2 อุบัติการณ์ (Incident)

ในเดือนมกราคม 2568 ไม่พบอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นที่มีผลต่อความปลอดภัยสถานีกรุงธนบุรี (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3)

1.4.3 อุบัติเหตุ (Accident)

ในเดือนมกราคม 2568 พบอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นที่มีผลต่อความปลอดภัยสถานีกองธนบุรี (G1) ถึงสถานีกลองสาน (G3) จำนวน 3 เหตุการณ์

ตารางที่ 1 - 23 รายการอุบัติเหตุ

ลำดับ	วันที่	เวลา	สถานที่	รายละเอียด
1	18/01/68	20.46 น.	G1	นายสถานีรับแจ้งจาก รปภ.ว่ามีผู้โดยสารเด็กชายมากับผู้ปกครองชาวต่างชาติวิ่งขึ้นบันไดเลื่อนและล้ม จึงเข้าตรวจสอบพบมีการบาดเจ็บเล็กน้อยบริเวณหน้าแข้ง ผู้โดยสารไม่ประสงค์ปฐมพยาบาล เบื้องต้นไม่มีการร้องเรียนและขอเดินทางต่อไปสถานี G3 โดยทำการตรวจสอบบันไดเลื่อนไม่พบสิ่งผิดปกติ จากนั้นทำการแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ
2	19/01/68	17.53 น.	G3	นายสถานีตรวจสอบ CCTV พบ CCTV G3_US02_PTZ กล้องได้สถานีฝั่ง Out bound หน้าจอเป็นสีม่วง จึงตรวจสอบสาเหตุเกิดจากผู้รับเหมา กทม. ใช้รถแม็คโครขุดเจาะพื้นกระเบื้องทางเดินฟุตบอลกระแทกท่อสายระบบ CCTV ได้รับความเสียหาย ฐานขอบปูนเสา CCTV มีรอยแตกเล็กน้อย จึงแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ให้มีการดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป
3	27/01/68	14.55 น.	G2	นายสถานีรับแจ้งจาก รปภ.ว่ามีผู้โดยสารหญิงต่างชาติเสียหลักล้มที่บันไดกลาง ฝั่ง Out bound จึงเข้าตรวจสอบ พบมีการบาดเจ็บเข้าซ้ายข้อมือเล็กน้อย และข้อเท้าขวาฟกช้ำ สาเหตุเกิดจากผู้โดยสารแจ้งว่าก้าวเท้าผิดจังหวะ นายสถานีจึงปฐมพยาบาลเบื้องต้น เมื่ออาการดีขึ้นจึงเดินทางออกจากระบบและได้เดินทางต่อไปยังไอคอนสยาม จากนั้นแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

1.4 ความปลอดภัยและอุบัติเหตุ

การเปิดให้บริการเดินรถในเดือนกุมภาพันธ์ 2568 บริษัทได้ตรวจสอบความปลอดภัยและคุณภาพในการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1.4.1 ความปลอดภัย (Safety)

การดำเนินการด้านความปลอดภัย บริษัทได้บันทึกสถิติการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารและพนักงาน โครงการรถไฟฟ้าสายสีทอง สถานีกรุงธนบุรี (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3) ในเดือนกุมภาพันธ์ 2568 ดังนี้

ตารางที่ 1 - 22 ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย

รายการที่	ตัวชี้วัดอัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรง	มาตรฐานความปลอดภัย	จำนวนที่เกิดขึ้นจริง
1	การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร	≤ 0.06 รายต่อล้านเที่ยวคน	-
2	การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน (ไม่รวมผู้รับเหมา)	≤ 0.18 รายต่อสองแสนชั่วโมงทำงาน	-

คำนิยาม

1) การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล เพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีตามการวินิจฉัยของแพทย์หลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บรวมทั้งการบาดเจ็บจากการลงราง การบาดเจ็บจากสภาพอุปกรณ์และการปฏิบัติ (พื้นที่หรือวิธีการ) ที่ไม่ปลอดภัยของบีทีเอส ไม่รวมถึงการฆ่าตัวตาย การพยายามฆ่าตัวตาย และผลของการใช้ยารักษาโรคของตนเอง

2) การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน หมายถึง จำเป็นต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่องที่โรงพยาบาล (ผู้ป่วยใน) เพื่อสังเกตอาการหรือได้รับการรักษาทันทีตามการวินิจฉัยของแพทย์หลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ และจำเป็นต้องหยุดงานเพิ่มเติมอีกอย่างน้อย 1 วัน

1.4.2 อุบัติการณ์ (Incident)

ในเดือนกุมภาพันธ์ 2568 พบอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นที่มีผลต่อความปลอดภัยสถานีนีกรุงธนบุรี (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3) จำนวน 1 เหตุการณ์

ตารางที่ 1 - 23 รายการอุบัติเหตุ

ลำดับ	วันที่	เวลา	สถานที่	รายละเอียด
1	17/02/68	09.50 น.	G3	นายสถานีพบเศษปูนหล่นจากคานโครงสร้างสถานี ชั้นจำหน่ายตั๋วหน้าโต๊ะตรวจการณ ปรก.จึงปิดกั้นพื้นที่ ไม่มีผู้ใดได้รับบาดเจ็บ ขณะเกิดเหตุไม่มีผู้โดยสาร จากนั้นแจ้งผู้เกี่ยวข้องแจ้งซ่อมตามขั้นตอน ช่างเข้าตรวจสอบเกิดจากเศษปูนขณะก่อสร้างเดิม จึงนำเก็บออก

1.4.3 อุบัติเหตุ (Accident)

ในเดือนกุมภาพันธ์ 2568 พบอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นที่มีผลต่อความปลอดภัยสถานีกองขนบุรี (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3) จำนวน 2 เหตุการณ์

ตารางที่ 1 - 24 รายการอุบัติเหตุ

ลำดับ	วันที่	เวลา	สถานที่	รายละเอียด
1	05/02/68	19.17 น.	G1	นายสถานีรับแจ้งจากเจ้าหน้าที่สถานีว่า มีผู้โดยสารหญิงอายุ 27 ปี ลืมที่บันไดขึ้น – ลง ขานชาลากับขึ้นจำหน่ายตั๋ว จึงตรวจสอบพบมีอาการเจ็บที่ข้อเท้าขวาเหมือนขาพลิก ผู้โดยสารไม่ประสงค์ปฐมพยาบาลขอไปโรงพยาบาลด้วยรถแท็กซี่ จึงดูแลนำส่งสอบถามสาเหตุผู้บาดเจ็บแจ้งว่าเกิดจากตนใช้โทรศัพท์ขณะเดินลงบันไดและก้าวเท้าพลาด เบื้องต้นไม่มีการร้องเรียนโดยทำการตรวจสอบพื้นที่ไม่พบสิ่งผิดปกติ จากนั้นทำการแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ
2	21/02/68	21.40 น.	G2	นายสถานีรับแจ้งจากศูนย์ควบคุมว่ามีผู้โดยสารหญิงวัยเข้า APM02 แล้วลืม จึงตรวจสอบพบการบาดเจ็บทางนิ้วค้ำซ้ายปวดบวม จึงปฐมพยาบาลเบื้องต้นตรวจสอบสาเหตุเกิดจากผู้โดยสารอายุ 72 ปี รีบและวิ่งแล้วเสียหลักเองตรวจพื้นที่ไม่พบสิ่งผิดปกติ จากนั้นผู้โดยสารขอไปโรงพยาบาลโดยแท็กซี่ จึงได้ดูแลนำส่งต่อไป

1.4 ความปลอดภัยและอุบัติเหตุ

การเปิดให้บริการเดินรถในเดือนมีนาคม 2568 บริษัทได้ตรวจสอบความปลอดภัยและคุณภาพในการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1.4.1 ความปลอดภัย (Safety)

การดำเนินการด้านความปลอดภัย บริษัทได้บันทึกสถิติการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารและพนักงาน โครงการรถไฟฟ้าสายสีทอง สถานีกรุงธนบุรี (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3) ในเดือนมีนาคม 2568 ดังนี้

ตารางที่ 1 - 23 ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย

รายการที่	ตัวชี้วัดอัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรง	มาตรฐานความปลอดภัย	จำนวนที่เกิดขึ้นจริง
1	การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร	≤ 0.06 รายต่อล้านเที่ยวคน	-
2	การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน (ไม่รวมผู้รับเหมา)	≤ 0.18 รายต่อสองแสนชั่วโมงทำงาน	-

คำนิยาม

1) การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล เพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีตามการวินิจฉัยของแพทย์หลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บรวมทั้งการบาดเจ็บจากการลงราง การบาดเจ็บจากสภาพอุปกรณ์และการปฏิบัติ (พื้นที่หรือวิธีการ) ที่ไม่ปลอดภัยของบีทีเอส ไม่รวมถึงการฆ่าตัวตาย การพยายามฆ่าตัวตาย และผลของการใช้ยารักษาโรคของตนเอง

2) การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน หมายถึง จำเป็นต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่องที่โรงพยาบาล (ผู้ป่วยใน) เพื่อสังเกตอาการหรือได้รับการรักษาทันทีตามการวินิจฉัยของแพทย์หลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ และจำเป็นต้องหยุดงานเพิ่มเติมอีกอย่างน้อย 1 วัน

1.4.2 อุบัติการณ์ (Incident)

ในเดือนมีนาคม 2568 พบอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นที่มีผลต่อความปลอดภัยสถานีกรุงธนบุรี (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3) จำนวน 2 เหตุการณ์

ตารางที่ 1 - 24 รายการอุบัติเหตุ

ลำดับ	วันที่	เวลา	สถานที่	รายละเอียด
1	26/03/68	06.36 น.	G1	นายสถานีรับแจ้งจากแม่บ้านพบพื้นกระเบื้องทางเดินร้อนออก บริเวณ Exit 4 Walkway จึงตรวจสอบพบกระเบื้องร้อน จึงติดต่อช่างซ่อมมาเปลี่ยนจากนั้นแจ้งผู้เกี่ยวข้อง แจ้งซ่อมตามขั้นตอน
2	26/03/68	22.45 น.	G3	นายสถานีตรวจพบน้ำรั่วซึมใต้โครงสร้างชั้นจำหน่ายตั๋วฝั่ง Outbound ไหลลงชั้นพื้นถนน ตรวจสอบยังไม่ทำให้เกิดผลกระทบจึงคอยมอนิเตอร์ จากนั้นแจ้งผู้เกี่ยวข้อง แจ้งซ่อมตามขั้นตอน

1.4.3 อุบัติเหตุ (Accident)

ในเดือนมีนาคม 2568 พบอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นที่มีผลต่อความปลอดภัยสถานีกรุงธนบุรี (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3) จำนวน 6 เหตุการณ์

ตารางที่ 1 - 25 รายการอุบัติเหตุ

ลำดับ	วันที่	เวลา	สถานที่	รายละเอียด
1	09/03/68	10.44 น.	G2	นายสถานีรับแจ้งจากผู้โดยสารว่ามีผู้โดยสารหญิงล้มที่บันไดขึ้น - ลง ชานชาลาชั้นจำหน่ายตั๋วฝั่ง Outbound จึงเข้าตรวจสอบพบว่าได้รับบาดเจ็บข้อเท้าซ้ายบวมช้ำ จึงปฐมพยาบาลเบื้องต้นจนอาการดีขึ้น ผู้โดยสารแจ้งให้เพื่อนมารับและเดินทางต่อไปโรงพยาบาลศิริราช สอบถามสาเหตุผู้บาดเจ็บแจ้งว่าเกิดจากไม่ได้มองทางทำให้ก้าวเท้าพลาด เบื้องต้นไม่มีการร้องเรียน โดยทำการตรวจสอบพื้นที่ไม่พบสิ่งผิดปกติ จากนั้นทำการแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ
2	19/03/68	11.04 น.	G2	นายสถานีรับแจ้งจาก รปภ.ว่ามีผู้โดยสารหญิงอายุประมาณ 30 ปี เสียหลักข้อเท้าพลิกที่บันไดขึ้น - ลง ชานชาลาชั้นจำหน่ายตั๋วฝั่ง Outbound จึงเข้าตรวจสอบพบว่าผู้โดยสารคนดังกล่าวมีอาการเจ็บข้อเท้าซ้าย ไม่ต้องการความช่วยเหลือ ต้องการออกจากระบบเพื่อไปห้างไอคอนต่อ นายสถานีจึงให้แม่บ้านช่วยดูแลพาไป ตรวจสอบสาเหตุเกิดจากผู้โดยสารก้มหาของที่กระเป๋าลแล้วเกิดเสียหลัก เบื้องต้นไม่มีการร้องเรียน โดยทำการตรวจสอบพื้นที่ไม่พบสิ่งผิดปกติ จากนั้นทำการแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ
3	28/03/68	13.25 น.	G1	นายสถานีขณะปฏิบัติหน้าที่พบว่าแผ่นดินไหว จึงทำการอพยพผู้โดยสาร ปิดสถานี โดยดำเนินการตามขั้นตอน ตรวจสอบเบื้องต้นพบปูนร่วง 2 จุด บริเวณ Unpaid จึงทำการแจ้งซ่อมตามขั้นตอน
4	28/03/68	13.25 น.	G2	นายสถานีขณะปฏิบัติหน้าที่พบว่าแผ่นดินไหว จึงทำการอพยพผู้โดยสาร ปิดสถานี โดยดำเนินการตามขั้นตอน ตรวจสอบเบื้องต้นพบ Grill Air ด้านบน TVM01 หลุดร่วง 3 แผ่น และมีเศษปูนร่วงลงมาจากคานฝ้าชั้นจำหน่ายตั๋ว โดยไม่มีผู้ได้รับบาดเจ็บ จึงมอนิเตอร์และทำการแจ้งซ่อมตามขั้นตอน
5	28/03/68	13.25 น.	G3	นายสถานีขณะปฏิบัติหน้าที่พบว่าแผ่นดินไหว จึงทำการอพยพผู้โดยสาร ปิดสถานี โดยดำเนินการตามขั้นตอน ตรวจสอบเบื้องต้นพบมีรอยแตกร้าวที่ห้องรปภ. หลายจุด จึงมอนิเตอร์ และทำการแจ้งซ่อมตามขั้นตอน
6	30/03/68	11.25 น.	G2	นายสถานีรับแจ้งจาก รปภ.ว่ามีผู้โดยสารหญิงอายุประมาณ 47 ปี พิกอร์แกน ซ้ายลิบ ล้มบริเวณหน้าลิฟต์หมายเลข 02 จึงเข้าตรวจสอบพบว่าไม่บาดเจ็บทางกายเปื่อยช่วงสะโพกซ้ายหลังจากที่ล้ม ถูกแกงเสียหาย 2 ถูง ตรวจสอบสาเหตุเกิดจากฝนตกมีน้ำขังระบายไม่ทัน ผู้โดยสารไม่ได้ระวังจึงลื่นล้ม โดยแม่บ้านมีการนำป้ายวางแจ้งเตือนก่อนเกิดเหตุแล้ว เบื้องต้นยังไม่ได้ร้องเรียน จากนั้นแจ้งผู้เกี่ยวข้องตามขั้นตอน

1.4 ความปลอดภัยและอุบัติเหตุ

การเปิดให้บริการเดินรถในเดือนเมษายน 2568 บริษัทได้ตรวจสอบความปลอดภัยและคุณภาพในการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1.4.1 ความปลอดภัย (Safety)

การดำเนินการด้านความปลอดภัย บริษัทได้บันทึกสถิติการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารและพนักงาน โครงการรถไฟฟ้าสายสีทอง สถานีกรุงธนบุรี (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3) ในเดือนเมษายน 2568 ดังนี้

ตารางที่ 1 - 23 ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย

รายการที่	ตัวชี้วัดอัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรง	มาตรฐานความปลอดภัย	จำนวนที่เกิดขึ้นจริง
1	การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร	≤ 0.06 รายต่อล้านเที่ยวคน	-
2	การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน (ไม่รวมผู้รับเหมา)	≤ 0.18 รายต่อสองแสนชั่วโมงทำงาน	-

คำนิยาม

1) การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล เพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีตามการวินิจฉัยของแพทย์หลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บรวมทั้งการบาดเจ็บจากการลงราง การบาดเจ็บจากสภาพอุปกรณ์และการปฏิบัติ (พื้นที่หรือวิธีการ) ที่ไม่ปลอดภัยของบีทีเอส ไม่รวมถึงการฆ่าตัวตาย การพยายามฆ่าตัวตาย และผลของการใช้ยารักษาโรคของตนเอง

2) การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน หมายถึง จำเป็นต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่องที่โรงพยาบาล (ผู้ป่วยใน) เพื่อสังเกตอาการหรือได้รับการรักษาทันทีตามการวินิจฉัยของแพทย์หลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ และจำเป็นต้องหยุดงานเพิ่มเติมอีกอย่างน้อย 1 วัน

1.4.2 อุบัติการณ์ (Incident)

ในเดือนเมษายน 2568 พบอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นที่มีผลต่อความปลอดภัยสถานีกองธนูรี (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3) จำนวน 2 เหตุการณ์

ตารางที่ 1 - 24 รายการอุบัติเหตุ

ลำดับ	วันที่	เวลา	สถานที่	รายละเอียด
1	27/04/68	09.37 น.	G3	นายสถานีรับแจ้งจากห้องศูนย์ควบคุม มี TAG พบแผ่นไม้ยึดบริเวณจุดกลับรถฝั่ง IB จึงตรวจสอบและขอลงเก็บชิ้นตามขั้นตอน ภายหลังได้มีการตรวจสอบและประสานงานแผ่นไม้ดังกล่าวเป็นแผ่นไม้อัดชนิดบาง ของ Site งานก่อสร้างโรงพยาบาลตากสินไว้รองรับกระเบื้องที่ปูใหม่ เพื่อป้องกันรอยขีดข่วนเสียหาย ปลิวเนื่องจากมีลมแรงเมื่อคืนร่วงลงมา ตรวจสอบไม่มีทรัพย์สินเสียหาย
2	30/04/68	08.09 น.	G3	นายสถานีรับแจ้งจาก รปภ.ว่า มีผู้โดยสารหญิงอายุประมาณ 40 ปี เดินชนประตูกระจกของโถงลิฟต์หมายเลข 2 และได้เดินทางออกจากระบบบริเวณชั้นพื้นถนนแล้วไม่ได้ร้องเรียน และไม่ได้แจ้งบาดเจ็บ นายสถานีเข้าตรวจสอบบานกระจกเป็นประตูบานเลื่อน ไม่พบความเสียหาย ใช้งานได้ตามปกติ ตรวจสอบ CCTV สาเหตุเกิดจากผู้โดยสารเร่งรีบ จากนั้นแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ

1.4.3 อุบัติเหตุ (Accident)

ในเดือนเมษายน 2568 พบอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นที่มีผลต่อความปลอดภัยสถานีกองธนูรี (G1) ถึงสถานีกลองซาน (G3) จำนวน 1 เหตุการณ์

ตารางที่ 1 - 25 รายการอุบัติเหตุ

ลำดับ	วันที่	เวลา	สถานที่	รายละเอียด
1	14/04/68	18.17 น.	G1	นายสถานี G1 ได้รับแจ้งจากห้องศูนย์ควบคุมว่ามีผู้โดยสารเด็กหญิง ล้มที่บันไดเลื่อนชานชาลาชั้นจำหน่ายตั๋ว จึงเข้าตรวจสอบพบเด็กอายุประมาณ 7 ปี ได้รับบาดเจ็บมีรอยถลอกที่หน้าแข้งขวา จึงช่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้น ตรวจสอบ CCTV สาเหตุเกิดจากเสียหลักจากก้าวขึ้นบันไดเลื่อนแล้วเบียดกับมารถ นายสถานีเข้าตรวจสอบพื้นที่ไม่พบสิ่งผิดปกติ เมื่อผู้โดยสารอาการดีขึ้นได้เดินทางออกจากระบบที่ทางออก 2 เบื้องต้นไม่มีการร้องเรียน จากนั้นทำการแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

1.4 ความปลอดภัยและอุบัติเหตุ

การเปิดให้บริการเดินรถในเดือนพฤษภาคม 2568 บริษัทได้ตรวจสอบความปลอดภัยและคุณภาพในการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1.4.1 ความปลอดภัย (Safety)

การดำเนินการด้านความปลอดภัย บริษัทได้บันทึกสถิติการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารและพนักงาน โครงการรถไฟฟ้าสายสีทอง สถานีกรุงธนบุรี (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3) ในเดือนพฤษภาคม 2568 ดังนี้

ตารางที่ 1 - 22 ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย

รายการที่	ตัวชี้วัดอัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรง	มาตรฐานความปลอดภัย	จำนวนที่เกิดขึ้นจริง
1	การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร	≤ 0.06 รายต่อล้านเที่ยวคน	-
2	การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน (ไม่รวมผู้รับเหมา)	≤ 0.18 รายต่อสองแสนชั่วโมงทำงาน	-

คำนิยาม

1) การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล เพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีตามการวินิจฉัยของแพทย์หลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บรวมทั้งการบาดเจ็บจากการลงราง การบาดเจ็บจากสภาพอุปกรณ์และการปฏิบัติ (พื้นที่หรือวิธีการ) ที่ไม่ปลอดภัยของบีทีเอส ไม่รวมถึงการฆ่าตัวตาย การพยายามฆ่าตัวตาย และผลของการใช้ยารักษาโรคของตนเอง

2) การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน หมายถึง จำเป็นต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่องที่โรงพยาบาล (ผู้ป่วยใน) เพื่อสังเกตอาการหรือได้รับการรักษาทันทีตามการวินิจฉัยของแพทย์หลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ และจำเป็นต้องหยุดงานเพิ่มเติมอีกอย่างน้อย 1 วัน

1.4.2 อุบัติการณ์ (Incident)

ในเดือนพฤษภาคม 2568 พบอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นที่มีผลต่อความปลอดภัยสถานีกองเรือ (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3) จำนวน 2 เหตุการณ์

ตารางที่ 1 - 23 รายการอุบัติเหตุ

ลำดับ	วันที่	เวลา	สถานที่	รายละเอียด
1	10/05/68	17.35 น.	G3	นายสถานีขณะปฏิบัติหน้าที่ที่ SCR มีฝนตกและลมแรง ขณะเดียวกันได้ยินเสียงวัตถุหล่นลงมาจากหลังคาฝั่ง Inbound ชันจำหน่ายตัว จึงตรวจสอบพบเป็นแผ่นไม้ขนาด 30X30 ซม. ปลิวลงมาจาก Site ก่อสร้าง รพ.ตากสิน ไม่พบหลังคาเสียหาย จึงประสานงาน Site งาน แจ้งเหตุการณ์ให้ทราบเพื่อนำเก็บ จากนั้นแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ ซึ่ง OI ได้ติดต่อ Site งานอีกครั้ง และกำชับเน้นย้ำในกรณีดังกล่าวเพิ่มเติม
2	24/05/68	00.36 น.	G2	นายสถานีขณะตรวจสถานีพบเศษปูนร่วงหล่นที่พื้นชั้นจำหน่ายตัว Paid Area Inbound จึงตรวจสอบด้านบน คานโครงสร้างปูนไม่พบรอยแตก และประเมินเบื้องต้น ไม่มีเศษปูนหล่นเพิ่ม จากนั้นก็แจ้งซ่อมเพื่อให้ช่างเข้าตรวจสอบละเอียดอีกครั้ง

1.4.3 อุบัติเหตุ (Accident)

ในเดือนพฤษภาคม 2568 พบอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นที่มีผลต่อความปลอดภัยสถานีกองธนบุรี (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3) จำนวน 1 เหตุการณ์

ตารางที่ 1 - 24 รายการอุบัติเหตุ

ลำดับ	วันที่	เวลา	สถานที่	รายละเอียด
1	10/05/68	18.12 น.	G1	นายสถานีรับแจ้งจาก รปภ.ว่ามีผู้โดยสารหญิง ล้มที่บันไดเลื่อนชานชาลากับชั้นจำหน่ายตั๋ว จึงเข้าตรวจสอบพบว่าได้รับบาดเจ็บ มีแผลที่บริเวณขาซ้ายจึงทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ตรวจสอบ CCTV สาเหตุเกิดจากผู้โดยสารรีบวิ่งขึ้นบันไดเลื่อนแล้วเสียหลักล้มเอง นายสถานีตรวจสอบพื้นที่ไม่มีสิ่งใดชำรุดเมื่ออาการดีขึ้นได้เดินทางต่อไปสถานี G2 เบื้องต้นไม่ได้ร้องเรียน จากนั้นทำการแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

1.4 ความปลอดภัยและอุบัติเหตุ

การเปิดให้บริการเดินรถในเดือนมิถุนายน 2568 บริษัทได้ตรวจสอบความปลอดภัยและคุณภาพในการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1.4.1 ความปลอดภัย (Safety)

การดำเนินการด้านความปลอดภัย บริษัทได้บันทึกสถิติการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารและพนักงาน โครงการรถไฟฟ้าสายสีทอง สถานีกรุงธนบุรี (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3) ในเดือนมิถุนายน 2568 ดังนี้

ตารางที่ 1 - 22 ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย

รายการที่	ตัวชี้วัดอัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรง	มาตรฐานความปลอดภัย	จำนวนที่เกิดขึ้นจริง
1	การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร	≤ 0.06 รายต่อล้านเที่ยวคน	-
2	การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน (ไม่รวมผู้รับเหมา)	≤ 0.18 รายต่อสองแสนชั่วโมงทำงาน	-

คำนิยาม

1) การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล เพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีตามการวินิจฉัยของแพทย์หลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บรวมทั้งการบาดเจ็บจากการลงราง การบาดเจ็บจากสภาพอุปกรณ์และการปฏิบัติ (พื้นที่หรือวิธีการ) ที่ไม่ปลอดภัยของบีทีเอส ไม่รวมถึงการฆ่าตัวตาย การพยายามฆ่าตัวตาย และผลของการใช้ยารักษาโรคของตนเอง

2) การบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน หมายถึง จำเป็นต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่องที่โรงพยาบาล (ผู้ป่วยใน) เพื่อสังเกตอาการหรือได้รับการรักษาทันทีตามการวินิจฉัยของแพทย์หลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ และจำเป็นต้องหยุดงานเพิ่มเติมอีกอย่างน้อย 1 วัน

1.4.2 อุบัติการณ์ (Incident)

ในเดือนมิถุนายน 2568 พบอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นที่มีผลต่อความปลอดภัยสถานีกรุงเทพมหานคร (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3) จำนวน 2 เหตุการณ์

ตารางที่ 1 - 23 รายการอุบัติเหตุ

ลำดับ	วันที่	เวลา	สถานที่	รายละเอียด
1	16/06/68	22.53 น.	G2	นายสถานีรับแจ้งจาก รปภ. พบนักพิราบเขียวเศษปูนหล่นลงมาจากคานปูนหน้า POS03 ห้อง SCR Unpaid ที่ชั้นจำหน่ายตั๋ว จึงเข้าตรวจสอบ เบื้องต้นไม่มีผู้ใดได้รับผลกระทบ จึงปิดกั้นพื้นที่และแจ้งซ่อมเข้าระบบต่อมา Civil เข้าตรวจสอบแก้ไข นำเศษปูนออกจากบริเวณคานปูนออกทั้งหมด
2	28/06/68	20.25 น.	G2	นายสถานีขณะรับพิเศษวีลแชร์ชายที่ฝั่ง OB มีการวางอุปกรณ์ Ramp เรียบร้อย เมื่อพิเศษวีลแชร์กำลังจะออกจาก APM02 เสี่ยงปิดประตูตั้งขึ้นและประตูปิด นายสถานีจึงยื่นขวางประตู PSD ซึ่งวีลแชร์ไม่ถูกหนีบ แต่หนีบอุปกรณ์ Ramp เบื้องต้นไม่เสียหาย จึงแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ ตรวจสอบข้อมูลพบว่า GLC ไม่ทันได้ Hold ขบวนรถไว้

1.4.3 อุบัติเหตุ (Accident)

ในเดือนมิถุนายน 2568 พบอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นที่มีผลต่อความปลอดภัยสถานีกองธนูรี (G1) ถึงสถานีคลองสาน (G3) จำนวน 1 เหตุการณ์

ตารางที่ 1 - 24 รายการอุบัติเหตุ

ลำดับ	วันที่	เวลา	สถานที่	รายละเอียด
1	07/06/68	14.20 น.	G2	นายสถานีรับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ประกันภัยของรถยนต์ที่วิ่งสัญจรใต้สถานีฝั่ง OB แจ้งว่ามีเศษก้อนปูนหล่นใส่รถยนต์ซึ่งเป็นลูกค้าของตน ทำให้หลังการรถบด นายสถานีตรวจสอบข้อมูลพบหลังคามีรอยบดเล็กน้อย จึงแจ้งผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบ Civil และ OI ตรวจสอบแจ้งเศษก้อนปูนเป็นของสถานีจริง ทำการดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป