

## การบริการบนทางพิเศษ

การบริการบนทางพิเศษนับว่าเป็นหัวใจของการบริหารงานของบริษัท ดังนั้นตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทจึงได้มุ่งมั่นพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษโดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย สำหรับการบริการที่เป็นหนึ่งของบริษัท บริษัทจัดให้มีการบริการด้านต่างๆ ดังนี้

### 1. ด้านการติดต่อสื่อสารและอุปกรณ์



### ด้านการติดต่อสื่อสารและอุปกรณ์

บริษัทจัดให้มีศูนย์ควบคุมระบบทางพิเศษศรีรัช ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ และทางพิเศษอุดรรัถยา โดยมีพนักงานสื่อสารทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการประสานงานกับหน่วยกู้ภัยฉุกเฉิน ตลอดจนประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนทางพิเศษ และถนนด้านล่างเพื่อคอยให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษตลอด 24 ชม. โดยมีอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสาร คือ

#### • โทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)

โทรทัศน์วงจรปิดติดตั้งบนทางพิเศษเป็นระยะๆ ตลอดแนวเส้นทาง เพื่อตรวจสอบดูสภาพจราจรและเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นบนทางพิเศษ ทำให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษมั่นใจว่าจะได้รับความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

#### • โทรศัพท์ฉุกเฉิน (ETS)

โทรศัพท์ฉุกเฉินติดตั้งบนทางพิเศษทุกระยะ 1 กิโลเมตร ผู้ใช้บริการทางพิเศษสามารถใช้ติดต่อกับพนักงานสื่อสารที่ศูนย์ควบคุม โดยกดแกนเหล็กหรือปุ่มสีเขียวเรียกเข้ามาที่ศูนย์ พนักงานสื่อสารจะหันกล้องโทรทัศน์ (CCTV) ตัวที่ใกล้กับตำแหน่งของโทรศัพท์ที่มีการเรียกเข้ามา และจะสามารถเห็นภาพตำแหน่งที่มีการเรียกเข้ามาพร้อมกับเครื่องบันทึกเสียงและภาพ บันทึกการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการทางพิเศษ กับพนักงานสื่อสาร

#### • ป้ายข้อความ (VMS)

บริษัทจะประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจราจร และเหตุการณ์สำคัญต่างๆ ผ่านทางป้ายข้อความ ซึ่งติดตั้งก่อนทางแยกต่างๆ บนทางพิเศษ

### ด้านการจัดการจราจร

การประสานงานเพื่อการจัดการจราจรเป็นภารกิจประจำวันของบริษัทจะต้องประสานงานกับกองจราจร การทางพิเศษแห่งประเทศไทย และเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจทางด่วน 2 เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ โดยเฉพาะในช่วงเวลาการจราจรติดขัด เช่น บริเวณที่เป็นทางขึ้น-ลงหรือบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่นโดยอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการจัดการจราจร คือ

#### • ป้ายสัญญาณจราจร (MS)

บริษัทได้ติดตั้งป้ายสัญญาณในการแสดงสัญญาณจราจรเพื่อเตือนผู้ใช้ทางให้ชะลอด้วยความระมัดระวัง เช่น กำหนดความเร็วบนทางพิเศษในกรณีฝนตก หรือการกำหนดทิศทางการจราจร

#### • ตานชั่งน้ำหนักรถบรรทุก (Weighing Stations)

บริษัทได้คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการทางพิเศษ โดยจัดให้มีด่านชั่งน้ำหนักรถบรรทุกเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด หากพบว่ารถบรรทุกมีน้ำหนักเกินกว่าที่กำหนดไว้ จะไม่อนุญาตให้วิ่งขึ้นบนทางพิเศษ

### 2. ด้านการจัดการจราจร



### 3. ด้านการบริการกู้ภัยและยกลากจูง



### ด้านการบริการกู้ภัยและยกลากจูง

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการทางพิเศษประสบอุบัติเหตุหรือเครื่องยนต์ขัดข้องบนทางพิเศษ พนักงานกู้ภัยจะให้ความช่วยเหลือและแก้ไขเครื่องยนต์จนสามารถวิ่งต่อไปได้ หรือหากไม่สามารถแก้ไขได้ก็จะช่วยลากจูงรถจากบนทางพิเศษลงไปยังบริเวณที่ใกล้ที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น ยกเว้นกรณีที่ต้องเติมน้ำมัน หรือค่าผงเคมีขจัดคราบน้ำมันจากการเกิดอุบัติเหตุ

- **ค่าน้ำมัน**

ในกรณีน้ำมันหมด พนักงานจะเติมน้ำมันให้เพื่อให้สามารถนำรถลงจากทางพิเศษ และหาสถานีบริการน้ำมันได้ อัตราค่าน้ำมันขึ้นกับราคาท้องตลาด โดยเฉลี่ยจะประมาณ 100 บาท เท่านั้น

- **ค่าผงเคมี**

ในกรณีรถมีปัญหาและมีคราบน้ำมันไหลออกมาบนถนน ทางพนักงานจำเป็นต้องใช้สารเคมีขจัดคราบน้ำมันดังกล่าว เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการทางพิเศษคนอื่นๆ

### หมายเลขโทรศัพท์ที่ควรทราบ

|  |            |   |
|--|------------|---|
| สอบถามสภาพจราจรและแจ้งเหตุบนทางพิเศษ                                       | โทร        | 1543 / 66 (0) 2664 6400   |
| ศูนย์ควบคุมทางพิเศษเฉลิมมหานคร   | โทร/โทรสาร | 66 (0) 2240 0709  |
| ศูนย์ควบคุมทางพิเศษศรีรัช  | โทร        | 66 (0) 2664 6400 / 66 (0) 2248 7574-6 / 66 (0) 2641 4611 ต่อ 7007 |
|  | โทรสาร     | 66 (0) 2247 1994  |
| ศูนย์ควบคุมทางพิเศษสายศรีรัช - วงแหวนรอบนอกฯ                               | โทร        | 66 (0) 2555 0255  |
|  | โทรสาร     | 66 (0) 2555 0281  |
| ศูนย์ควบคุมทางพิเศษฉลองรัช   | โทร        | 66 (0) 2319 9730-9 ต่อ 4610-11                                    |
|  | โทรสาร     | 66 (0) 2319 9730-9 ต่อ 4623                                       |
| ศูนย์ควบคุมทางพิเศษอุดรรัถยา   | โทร        | 66 (0) 2567 5700 ต่อ 7171 / 66 (0) 2567 5680                      |
|  | โทรสาร     | 66 (0) 2567 5700 ต่อ 7155   |
| ศูนย์ควบคุมทางพิเศษบูรพาวิถี   | โทร        | 66 (0) 2746 9800-4 ต่อ 5501                                       |
|  |            | 66 (0) 2746 9799  |
|  | โทรสาร     | 66 (0) 2746 9799  |
| ศูนย์ควบคุมทางพิเศษสายกาญจนภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์)                       | โทร        | 66 (0) 2442 0876-7  |
|  | โทรสาร     | 66 (0) 2442 0899  |
| สถานีตำรวจทางพิเศษเฉลิมมหานคร  | โทร        | 66 (0) 2249 8007  |
|  | โทรสาร     | 66 (0) 2249 8007 / 66 (0) 2240 0147                               |
| สถานีตำรวจทางพิเศษศรีรัช   | โทร/โทรสาร | 66 (0) 2248 6891-5  |
| สถานีตำรวจทางพิเศษสายศรีรัช - วงแหวนรอบนอกฯ                                | โทร        | 66 (0) 2555 0275  |
|  | โทรสาร     | 66 (0) 2555 0281  |
| สถานีตำรวจทางพิเศษอุดรรัถยา (ปทุมธานี)                                     | โทร        | 66 (0) 2567 5682-3  |
| บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขา 1 ธุรกิจทางด่วน | โทร        | 66 (0) 2641 4611  |
|  | โทรสาร     | 66 (0) 2641 4610  |
| การทางพิเศษแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่                                      | โทร        | 66 (0) 2579 5380-9 / 66 (0) 2558 9800                             |
|  | โทรสาร     | 66 (0) 2561 2984 / 66 (0) 2579 8737                               |