

เอกสารประกอบการฝึกซ้อม

เหตุการณ์อุบัติเหตุร้ายแรงจากรถโดยสารประจำทาง



องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ปี ๒๕๖๖

คำนำ

การฝึกซ้อมเหตุการณ์อุบัติเหตุร้ายแรงจากรถโดยสารประจำทาง นับเป็นการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์อุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น หากมีความล่าช้าหรือให้การดูแลรักษาไม่ถูกต้อง อาจทำให้ผู้บาดเจ็บเสียชีวิตหรือพิการโดยไม่สมควร ทั้งนี้ การช่วยเหลือเบื้องต้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ จำเป็นที่จะต้องพึ่งพาผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์นั้น ๆ ก่อนที่ทีมกู้ภัยหรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถจะมาถึงและดำเนินการต่อ ทาง ชมรมก. จึงตระหนักถึงความสำคัญของความรู้ขั้นพื้นฐานของพนักงานในการช่วยเหลือและแนวทางปฏิบัติขณะเกิดเหตุการณ์ เพื่อลดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของทั้ง ชมรมก. และผู้รับบริการ

ทั้งนี้ เนื้อหาข้อมูลในบางส่วน ได้รับการสนับสนุนจาก ศูนย์กู้ชีพเรนทร โรงพยาบาลราชวิถี และสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้รวบรวมและนำเสนอ เพื่อให้เกิดเป็นแนวทางในการฝึกซ้อมเหตุการณ์อุบัติเหตุร้ายแรงจากรถโดยสารประจำทางในครั้งนี้

สารบัญ

	หน้า
กำหนดการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ ๑	๑
๑. หลักการและเหตุผล	๒
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. การประเมินความปลอดภัย และการแจ้งเหตุ	๓
๔. การคัดแยกผู้บาดเจ็บเบื้องต้น	๔
๕. การเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บแบบฉุกเฉิน	๖
๖. หลักการทั่วไปในการปฐมพยาบาล	๖
๗. แผนตอบโต้สถานการณ์ฉุกเฉิน “อุบัติเหตุร้ายแรงจากรถโดยสารประจำทาง”	๙
๘. ภาควิปฏิบัติ ฝึกซ้อมแผนตอบโต้สถานการณ์ฉุกเฉิน “อุบัติเหตุร้ายแรงจากรถโดยสารประจำทาง”	๒๔

กำหนดการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ ๒
การฝึกซ้อมเหตุการณ์อุบัติเหตุร้ายแรงจากรถโดยสารประจำทาง
“โครงการว่าจ้างที่ปรึกษาเพื่อจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ”

วันอังคารที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น.

สถานที่ ๑. ฝึกอบรมทฤษฎี ห้องประชุมศูนย์ สพบ. (เขตการเดินรถ ๕)
 ๒. ฝึกอบรมปฏิบัติ/ฝึกซ้อม กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อยู่แสมดำ)

๐๘.๓๐ – ๐๙.๐๐ น.	ลงทะเบียน
๐๙.๐๐ – ๐๙.๓๐ น.	ภาคทฤษฎี และความเป็นมาของโครงการฯ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ และการซ้อมเหตุการณ์อุบัติเหตุร้ายแรงจากรถโดยสารประจำทาง ๑) หลักการทั่วไปในการปฐมพยาบาล ๒) การคัดแยกผู้บาดเจ็บเบื้องต้น ๓) การเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ ๔) แผนตอบโต้สถานการณ์ฉุกเฉิน “อุบัติเหตุร้ายแรงจากรถโดยสารประจำทาง”
๐๙.๓๐ – ๑๐.๓๐ น.	Workshop ๑) การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน ๒) การตาม และห้ามเลือด ๓) การทำ CPR
๑๐.๓๐ – ๑๐.๔๐ น.	พักรับประทานอาหารว่าง
๑๐.๔๐ – ๑๒.๐๐ น.	ภาคปฏิบัติ ฝึกซ้อมแผนตอบโต้สถานการณ์ฉุกเฉิน “อุบัติเหตุร้ายแรงจากรถโดยสารประจำทาง” ๑) การคัดแยกผู้บาดเจ็บ ๒) การปฐมพยาบาลผู้โดยสาร ในที่เกิดเหตุ ๓) การช่วยชีวิตขั้นพื้นฐาน ในที่เกิดเหตุ ๔) การเคลื่อนย้าย ส่งต่อผู้โดยสารผู้บาดเจ็บ ไปยังสถานพยาบาล
๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.	รับประทานอาหารกลางวัน

***หมายเหตุ** เนื้อหาการบรรยายอาจมีการปรับเปลี่ยนรายละเอียดตามความเหมาะสม โดยอยู่ในขอบเขตของหัวข้อจัดฝึกอบรม

การฝึกซ้อมเหตุการณ์อุบัติเหตุร้ายแรงจากรถโดยสารประจำทาง

๑. หลักการและเหตุผล

ขสมก. มีภารกิจในการให้บริการขนส่งประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลโดยรถโดยสารประจำทาง ซึ่งที่ผ่านมา ขสมก. ได้ประสบเหตุการณ์อุบัติเหตุเฉี่ยวชนมาเป็นระยะ เช่น กรณีรถโดยสารสาย ๘๒ เกิดอุบัติเหตุชนคนข้ามถนนบนทางม้าลาย บริเวณสี่แยกบางลำพู เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๖.๑๐ น. โดยผู้บาดเจ็บได้เสียชีวิตในเวลาต่อมา ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ

อุบัติเหตุเฉี่ยวชนอาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม ความพร้อมของรถโดยสาร และพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุเฉี่ยวชน หากเกิดขึ้นจะมีความเสียหายมากโดยเฉพาะความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการ

เมื่อเกิดอุบัติเหตุเฉี่ยวชนในระยะเริ่มแรก หากผู้พบเห็นเหตุอุบัติเหตุเฉี่ยวชนตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะดำเนินการช่วยเหลือในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความเตรียมพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุเฉี่ยวชน หรือหากเกิดขึ้นแล้ว ก็สามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุอุบัติเหตุจากรถโดยสาร ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น

๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันอุบัติเหตุจากรถโดยสารได้ตามสถานการณ์

๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุอุบัติเหตุจากรถโดยสาร

๔. เพื่อให้มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในอุบัติเหตุจากรถโดยสารที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๓. การประเมินความปลอดภัย และการแจ้งเหตุ

เมื่อประสบเหตุการณ์ฉุกเฉิน สิ่งแรกที่ต้องทำคือ "ตั้งสติ" พิจารณาว่าเกิดอะไรขึ้น ตนจะช่วยผู้เจ็บป่วยด้วยตนเองได้หรือไม่ หรือจะเรียกคนอื่นมาช่วยจะดีกว่าหรือถูกต้องกว่า เป็นต้น การตั้งสติจะทำให้เราไม่ผลีผลามเข้าไปช่วยผู้เจ็บป่วย ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อตนเอง ต่อผู้ป่วย และหรือผู้อื่นได้ นั่นคือขั้นตอนแรกในการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน คือการคำนึงถึงความปลอดภัย

ในการนี้หากเกิดอุบัติเหตุ ความปลอดภัยบนรถโดยสารถือเป็นเรื่องสำคัญ เมื่อประสบเหตุให้พนักงานขับรถพิจารณาถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารบนรถโดยสาร โดยดูจากความปลอดภัยของรถโดยสารว่ามีการระเบิด น้ำมันรั่ว หรือความเสี่ยงใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุซ้ำซ้อน ให้เคลื่อนย้ายผู้โดยสารออกจากก่อนเป็นอันดับแรก เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุซ้ำซ้อน

๓.๑ ลักษณะอาการฉุกเฉินที่ควรโทรแจ้ง ๑๖๖๙

๑) หมดสติ ช็อค สะลึมสะลือ เรียกไม่รู้สีกตัว

๒) เจ็บหน้าอก หายใจหอบเหนื่อย

๓) มีสิ่งแปลกปลอมอุดตันทางเดินหายใจ

๔) ปากเปื่อย อ่อนแรงครึ่งซีกฉับพลัน

๕) ชักเกร็ง ชักกระตุก

๖) ปวดท้องรุนแรง

๗) ตกเลือด เลือดออกทางช่องคลอด

๘) เจ็บท้องคลอด คลอดฉุกเฉิน

๙) ผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุ เช่น อุบัติเหตุจากรถ ตกจากที่สูง จมน้ำ ไฟฟ้าช็อต ไฟไหม้ ได้รับ

สารพิษ สัตว์มีพิษกัดต่อย

๓.๒ ขั้นตอนการแจ้งเหตุ



แจ้งข้อมูลดังต่อไปนี้

- ชื่อผู้แจ้ง
- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ
- อาการฉุกเฉินของผู้ป่วย
- สถานที่เกิดเหตุที่ชัดเจน ถูกต้อง
- การช่วยเหลือที่ทำไปแล้ว

หลังแจ้งเหตุ

- อยู่กับผู้ป่วยตลอดเวลา สังเกตอาการผู้ป่วย
- ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่
- ทำสายโทรศัพท์ให้ว่าง เจ้าหน้าที่อาจ
- โทรกลับมาเพื่อสอบถามเส้นทาง และหากเป็นไปได้ ส่งผู้ช่วยเหลืออีกคน รอรับรถพยาบาล
- เตรียมเอกสารสำคัญของผู้ป่วย เช่น บัตรประชาชน บัตรผู้ป่วย ยาประจำ (ถ้ามี)

๔. การคัดแยกผู้บาดเจ็บเบื้องต้น

ระบบการคัดกรองที่นิยมใช้ คือ MASS Triage Model อันประกอบด้วย Move, Assess, Sort และ Send ซึ่งเป็นระบบคัดกรองผู้บาดเจ็บจำนวนมากอย่างรวดเร็ว โดยมีลำดับขั้นตอนการปฏิบัติง่าย ๆ วิธีนี้สามารถแบ่งผู้ป่วยเป็นกลุ่ม ๆ ตามความรีบด่วนในการรักษาตาม ID-me (Immediate, Delayed, Minimal และ Expectant) ได้อย่างรวดเร็ว องค์ประกอบของ MASS Triage ประกอบด้วย

- ๑) M - Move
- ๒) A - Assess
- ๓) S - Sort
- ๔) S - Send

๑) M – Move การแยกประเภทผู้ป่วยจากการเคลื่อนไหว

ซึ่งทำได้โดยการตะโกนว่า "ใครที่ได้ยินผม/ดิฉันและต้องการความช่วยเหลือ ขอให้เดินไปที่ธงสีเขียว" กลุ่มผู้ป่วยนี้จัดเป็นกลุ่มบาดเจ็บเล็กน้อย (Minimal) การแยกแยะวิธีนี้ได้ลงไปดูรายละเอียดของผู้ป่วยแต่ละราย ในเวลาต่อมาบางรายอาจมีอาการแย่ลง และต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน ดังนั้น การคัดกรองจึงต้องทำอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่เพียงขั้นตอนเดียว ลำดับต่อไปจึงถามว่า "ทุกคนที่ได้ยินผม/ดิฉัน ขอให้ยกมือหรือเท้าขึ้น แล้วเราจะไปช่วยคุณ" กลุ่มผู้ป่วยเหล่านี้จัดอยู่ในกลุ่มรอได้ (Delayed) ซึ่งรอรับการรักษาได้หลังจากนั้นจึงเข้าไปประเมินผู้ป่วยที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ ซึ่งอาจเป็นกลุ่มที่ต้องได้รับการรักษาเร่งด่วน (Immediate) เป็นลำดับแรกหรือกลุ่มผู้บาดเจ็บที่เสียชีวิตแล้ว (Expectant) ก็ได้ ขั้นตอนในการคัดแยกกลุ่มผู้บาดเจ็บด้วยเทคนิค Move (แสดงไว้ในตาราง) เป็นส่วนหนึ่งของระบบการคัดกรองแบบง่ายและให้การรักษาที่ จำเป็นเร่งด่วนอย่างรวดเร็ว

ตารางแสดงขั้นตอนในการแยกกลุ่มของผู้บาดเจ็บในที่เกิดเหตุ

จุดประสงค์	แนวปฏิบัติ
แยกกลุ่มผู้ป่วยที่เดินได้	ประกาศว่า "ใครที่ได้ยินผมและต้องการความช่วยเหลือ ขอให้เดินไปที่ธงสีเขียว"
แยกกลุ่มผู้ป่วยที่รู้ตัวและทำตามสั่งได้	ออกผู้บาดเจ็บที่เหลือ "ทุกคนที่ได้ยินผม ขอให้ยกมือหรือเท้าขึ้น เราจะไปช่วยคุณ"
แยกแยะคนที่เหลือ	เข้าไปประเมินผู้ป่วยที่เหลือทันทีและให้การช่วยชีวิต

๒) A – Assess เมื่อแยกผู้ป่วยแล้ว จะมุ่งไปทำการประเมินที่กลุ่ม Immediate เป็นกลุ่มแรก โดยมองหาตำแหน่งที่มีผู้บาดเจ็บที่ไม่สามารถเดินและทำตามสั่งได้ จากนั้นให้ประเมินตาม ABC (Airway, Breathing, Circulation) อย่างรวดเร็ว โดยสังเกตว่าทางเดินหายใจโล่งหรือไม่ หายใจสะดวกหรือไม่ ถ้ามีภาวะเลือดออก ก็ควรกดแผลเพื่อห้ามเลือดไปก่อน แต่ถ้าผู้ป่วยมีอาการหนักมากหรือเป็นการบาดเจ็บที่รักษาไม่ได้ ก็ถือเป็นกลุ่ม Expectant ซึ่งแพทย์ควรปล่อยไว้และรีบไปให้การรักษาแก่ผู้ป่วยรายอื่นต่อไป เนื่องจากเวลาและทรัพยากรมีจำกัด จึงควรช่วยเหลือผู้ที่มีโอกาสรอดให้ได้จำนวนมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

๓) S – Sort (การจัดแบ่งประเภท) ทำได้โดยการแยกแยะผู้บาดเจ็บออกเป็น ๔ กลุ่มตาม ID-me (Immediate, Delayed, Minimal และ Expectant) และทำสัญลักษณ์เพื่อแสดงว่าเป็นกลุ่มต่าง ๆ ตามที่ได้แบ่งไว้ โดยอาจใช้แผ่นป้ายคล้องคอผู้บาดเจ็บ ป้ายข้อมือสีต่าง ๆ ที่มีข้อมูลที่สำคัญของผู้ป่วย (Triage tags) หรือแยกกลุ่มเป็นพื้นที่สีต่าง ๆ (Zones) ซึ่งผู้บาดเจ็บแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะดังนี้

I – Immediate category (กลุ่มเร่งด่วน) คือ ผู้บาดเจ็บซึ่งมีภาวะคุกคามชีวิตหรืออวัยวะ เป็นกลุ่มที่ให้ลำดับความสำคัญในการรักษาสูงสุดเนื่องจากถ้าไม่รักษาทันทีผู้บาดเจ็บอาจเสียชีวิต หรือพิการ ส่วนใหญ่เป็นผู้บาดเจ็บที่มีภาวะแทรกซ้อนบางอย่างเกี่ยวกับ ABC เช่น airway obstruction, massive external bleeding, tension pneumothorax, sucking chest wound โดยทั่วไปกลุ่มนี้มักใช้สัญลักษณ์สีแดง

D - Delayed category (กลุ่มรอได้) คือ ผู้บาดเจ็บที่ต้องการการรักษาแต่สามารถรอรับการดูแลรักษาพยาบาลได้ โดยที่อาการไม่แย่งอย่างรวดเร็วนัก รวมทั้งยังมีสัญญาณชีพปกติ และทางเดินหายใจเปิดโล่ง เช่น open fracture, penetrating abdominal wound, severe eye injury เป็นต้น ความเร่งด่วนในการรักษาเป็นลำดับรองจากกลุ่มแรก กลุ่มนี้ใช้สัญลักษณ์สีเหลือง

M - Minimal category (กลุ่มบาดเจ็บเล็กน้อย!) คือกลุ่มผู้บาดเจ็บที่สามารถเดินไปมาได้ เป็นผู้ป่วยที่มีสัญญาณชีพปกติและสามารถรอการรักษาได้โดยไม่เกิดผลเสียอะไร อาจต้องการการดูแลรักษาเบื้องต้นแล้วให้กลับบ้านหรือรับไว้สังเกตอาการในระยะสั้น ๆ ตัวอย่างเช่น minor laceration, abrasion, contusion หรือ sprain เป็นต้น ซึ่งสามารถได้รับการช่วยเหลือจากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่แพทย์ได้มักใช้สัญลักษณ์สีเขียว

E - Expectant category (กลุ่มหมดหวัง) คือ ผู้บาดเจ็บที่มีโอกาสรอดชีวิตน้อยมาก และทรัพยากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บเหล่านี้ แท้จริงแล้วผู้บาดเจ็บทุกรายควรได้รับการรักษา แต่ระหว่างสถานการณ์ภัยพิบัตินั้น การดูแลควรทำสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อ คนจำนวนมากที่สุดเท่าที่นั่น แต่ไม่ควรทอดทิ้งหรือไม่ให้การดูแลเลย ควรจัดให้มีการดูแลพอสมควรเพื่อไม่ให้ได้รับความทุกข์ทรมานมากเกินไป หรืออาจกลับมาให้การช่วยเหลือภายหลังจากการให้การรักษากลุ่มผู้ที่มีโอกาสรอดชีวิตมากกว่าก็ได้

ในการแยกแยะผู้ป่วยออกเป็นแต่ละกลุ่ม ต้องระลึกไว้เสมอว่าการบาดเจ็บที่รุนแรงที่สุดนั้น ต้องได้รับการดูแลทันที และผู้ป่วยที่เคยอยู่ในกลุ่มบาดเจ็บเล็กน้อย อาจกลายมาเป็นกลุ่มเร่งด่วนได้เสมอ ถ้ามีอาการแย่งเมื่อเวลาผ่านไป ดังนั้นจึงต้องทำการประเมินซ้ำอย่างต่อเนื่องและปรับเปลี่ยนความเร่งด่วนให้เหมาะสมจนกว่าจะย้ายผู้บาดเจ็บทั้งหมดออกจากที่เกิดเหตุได้ แม้การคัดกรองจะสิ่งที่ปฏิบัติ อยู่แล้วในสถานที่เกิดเหตุและในห้องฉุกเฉิน แต่การคัดกรองผู้ป่วยจะยังมีความสำคัญเพิ่มขึ้นเมื่อเกิด อุบัติภัยหมู่หรือสาธารณภัยที่มีผู้ป่วยจำนวนมาก ซึ่งหากบุคลากรได้รับการฝึกให้เข้าใจขั้นตอนและมีความ ชำนาญในการคัดกรองแล้ว จะสามารถลดความสับสนในการปฏิบัติงานได้อย่างดี และที่สำคัญสามารถ ช่วยลดจำนวนผู้บาดเจ็บและผู้เสียชีวิตลงได้อย่างมาก

๔) Send (การขนย้ายผู้บาดเจ็บออกจากที่เกิดเหตุ) ขั้นตอนนี้อยู่กับกลุ่มที่ได้จากการคัดกรอง และสภาวะทางคลินิก ว่าควรส่งหรือขนย้ายผู้ป่วยไปที่ใด เช่น ให้การรักษาผู้บาดเจ็บแล้วปล่อยกลับจากที่เกิดเหตุเลย การส่งต่อไปยังโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลหรืออาจส่งผู้เสียชีวิตไปหน่วยเก็บรักษาศพ

โดยควรพิจารณาเลือกรูปแบบการขนส่งให้เหมาะสมกับความเร่งด่วนในการรักษาและจำนวนผู้บาดเจ็บ เช่น ผู้ป่วยกลุ่ม Immediate ควรได้รับการขนส่งทางอากาศ หรือโดยรถพยาบาล ผู้ป่วยกลุ่ม Delayed อาจขนย้ายโดยรถพยาบาลหรือรถบัสขึ้นอยู่กับสภาพการบาดเจ็บ และกลุ่ม Minimal อาจพิจารณาขนย้ายโดยวิธีใดก็ได้ เป็นต้น

๕. การเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บแบบฉุกเฉิน

การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้ป่วย การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยอาจกระทำก่อนให้การปฐมพยาบาล หรือหลังจากให้การปฐมพยาบาลก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในหลายกรณีพบว่ามีผู้ป่วยจำนวนมาก ได้รับอันตรายจากการเคลื่อนย้ายที่ไม่ถูกวิธี ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิต หรือมีความพิการตามมา ดังนั้นก่อนที่จะทำการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ควรพิจารณาถึงความจำเป็นในการเคลื่อนย้าย ถ้าเป็นไปได้อย่าพยายามเคลื่อนย้ายผู้ป่วย แต่ถ้าหากมีความจำเป็น เช่น ผู้ป่วยมีอาการรุนแรงต้องรีบนำส่งโรงพยาบาลโดยเร็ว หรือผู้ป่วยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย ทำให้ไม่สามารถให้การปฐมพยาบาลได้ เช่น ผู้ป่วยอยู่ในบริเวณที่เกิดเพลิงไหม้ หรืออยู่ใกล้บริเวณที่สิ่งของอาจตกลงมาทับได้ ก็ให้รีบทำการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยโดยเร็ว ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยและผู้ให้การปฐมพยาบาล

๑) ก่อนทำการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ต้องปฐมพยาบาลส่วนของร่างกายผู้ป่วยที่ได้รับบาดเจ็บก่อนตามความจำเป็น เช่น ถ้าผู้ป่วยมีอาการหายใจลำบากต้องทำการช่วยหายใจก่อน ถ้าบาดเจ็บมีเลือดออกมาก จะต้องทำการห้ามเลือดก่อน ฯลฯ ผู้ทำการปฐมพยาบาลจะต้องประเมิน อาการบาดเจ็บให้แน่ใจเสียก่อน จากนั้นจึงค่อยทำการเคลื่อนย้ายโดยระวัง ไม่ให้เกิดอันตรายต่อกระดูกสันหลังเพิ่มขึ้น

๒) ขณะทำการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ต้องดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดโดยสังเกตอาการต่างๆ เช่น สังเกตการหายใจ ตรวจวัดชีพจร สังเกตปริมาณเลือดที่ออก และอย่าปล่อยให้ผู้ป่วยที่หมดสติอยู่ตามลำพัง เพราะอาจมีอาการแย่งกันที่ทันใด ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือได้ทันทั่วทั้งที่

๓) วิธีการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ในขณะนั้น สถานที่เกิดเหตุ จำนวนผู้ช่วยเหลือ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้สำหรับเคลื่อนย้ายผู้ป่วยที่สามารถหาได้ในขณะนั้น โดยผู้ปฐมพยาบาลจะต้องตัดสินใจเลือกวิธีที่สะดวกรวดเร็วและปลอดภัยต่อผู้ป่วยมากที่สุด

๖. หลักการทั่วไปในการปฐมพยาบาล

การปฐมพยาบาล หมายถึง การช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บเบื้องต้น โดยใช้อุปกรณ์เท่าที่จะหาได้ในขณะนั้นก่อนที่จะได้รับการดูแลรักษาจากบุคลากรทางการแพทย์ หรือก่อนส่งต่อไปยังสถานพยาบาล

การปฐมพยาบาลผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บ

กรณีมีบาดเจ็บแผลฉีกขาด ทำการห้ามเลือดโดยใช้ผ้าสะอาดหรือผ้าก๊อชปิดบาดแผลไว้ สังเกตการเสียเลือด ถ้าเลือดออกไม่หยุดให้ใช้ผ้ายึดพันทับอีกรอบ กรณีเป็นบริเวณแขน ขาและไม่มีกระดูกหักร่วมด้วยให้ยกส่วนนั้นให้สูงและเพื่อป้องกันการติดเชื้อควรหลีกเลี่ยงการสัมผัสเลือดของผู้ป่วยโดยตรง



กรณีแผลอวัยวะถูกตัดขาด

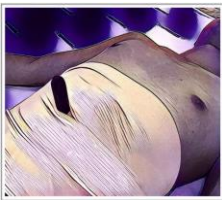
ให้เก็บอวัยวะที่ถูกตัดขาดโดยนำส่วนที่ขาดใส่ในถุงพลาสติกแล้วรัดปากถุงให้แน่น แช่ในภาชนะที่มีน้ำผสมน้ำแข็งอีกอัน จากนั้นห้ามเลือดบริเวณปลายอวัยวะ

****ส่วนที่ตัดขาดห้ามแช่ลงไปในน้ำแข็งโดยตรง****



บาดเจ็บที่ศีรษะ

ให้ทำการห้ามเลือดโดยวิธีกดที่แผล โดยตรง ถ้าเลือดออกมากให้ใช้ผ้ายืดพันทับ คอยสังเกตอาการทางสมองควบคู่ไปด้วย เช่น ซึมลง ความรู้สึกตัวลดลง พูดสับสน ปวดศีรษะมากอาเจียน เป็นต้น



แผลจากวัตถุหักคา

ห้ามดึงวัตถุที่หักคาออก ยึดตรึงวัตถุที่หักคาให้อยู่นิ่ง ห้ามเลือดโดยใช้ผ้าแห้งสะอาดปิดแผลหนาๆ ปิดบริเวณรอบวัตถุนั้น



กรณีกระดูกหัก

หากไม่มีบาดแผล ให้ประคบด้วยน้ำแข็งบริเวณที่ปวดบวมผิดรูป เพื่อลดอาการปวดบวม ตามกระดูก โดยยึดตรึงส่วนที่หักให้อยู่นิ่งมากที่สุด หากมีแผลหรือมีกระดูกโผล่ห้ามดันกระดูกกลับเข้าที่ โดยเด็ดขาด ให้ทำการปฐมพยาบาล ตามขั้นตอนการห้ามเลือดเหมือนแผลที่วัตถุหักคา



กรณีบาดเจ็บรุนแรงหรือตกจากที่สูง

อาจมีการหักของกระดูกสันหลัง ควรโทรเรียก ๑๖๖๙ โดยเร็ว ไม่ควรยก หรือเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บโดยไม่จำเป็น เนื่องจากอาจทำให้เกิดการบาดเจ็บเพิ่มเติมได้ ควรดูแลผู้บาดเจ็บให้อยู่นิ่ง ๆ จนกว่าการช่วยเหลือจะมาถึง



กรณีผู้ป่วยฉุกเฉินหอบหืดเฉียบพลัน

ให้ผู้ปวายนั่ง หรือยืนในที่น่าน้ำ อากาศถ่ายเทสะดวกคลายเสื้อผ้าให้หลวม หากมียาพ่น ให้พ่นยาที่มีอยู่ หากอาการยังไม่ดีขึ้นให้โทรแจ้งขอความช่วยเหลือ ๑๖๖๙ ทันที



ภาวะกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลัน

อาการที่พบคือเจ็บแน่นหน้าอกเหมือนมีอะไรมาทับ หรือบีบรัด อาจร้าวไปที่ใบหน้าร้าวมาที่แขน บางรายอาจมีจุกแน่นลิ้นปี่ ปวดบริเวณกราม เจ็บหน้าอกร้าวไปไหล่ด้านซ้ายจนถึงแขน รวมทั้งอาจมีอาการอื่นๆ เช่น หายใจหอบเหนื่อย เหงื่อออก ใจสั่น นอนราบไม่ได้คลื่นไส้อาเจียน หน้ามืดหรือหมดสติ

การดูแลเบื้องต้น ให้นอนพักลดการเคลื่อนไหว โทรแจ้ง ๑๖๖๙ โดยด่วน สังเกตอาการอย่างใกล้ชิด หากพบว่า ซึมลง หมดสติ หรือหยุดหายใจ ให้เริ่มกดนวดหัวใจตามวิธีการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐานทันที และโทรแจ้ง ๑๖๖๙ อีกครั้ง



ผู้ป่วยหลอดเลือดในสมองแตก ตีบตัน

อาการที่พบมีอาการอ่อนแรง ชาบริเวณใบหน้าแขนขาอ่อนแรง หรือชาครึ่งซีกของร่างกายการพูดผิดปกติ เช่น ลิ้นคับปากพูดไม่ชัด อาการมักเกิดขึ้นทันทีทันใด

การดูแลเบื้องต้นให้รีบโทรแจ้ง ๑๖๖๙ โดยด่วน รีบเรียกว่ารู้สึกตัว หรือมีการตอบสนองต่อการเรียกหรือไม่ ถ้าความรู้สึกตัวลดลงหรือไม่รู้สึกตัว ให้นอนตะแคงป้องกันการสำลัก ถ้าพบว่าหยุดหายใจให้ช่วยกดนวดหัวใจทันทีหน้าเบี้ยว อ่อนแรง ครึ่งซีก



ผู้ป่วยชัก

ขอความช่วยเหลือโทร ๑๖๖๙ ดูแลทางเดินหายใจขณะชัก โดยประคองใบหน้าให้ตะแคง ห้ามเอาช้อนหรือไม้กดลิ้นจัดปากผู้ป่วยขณะชัก เพราะอาจทำให้ฟันหักหลุดเข้าไปในหลอดลมได้ ไม่ยึดจับตัวผู้ป่วยขณะชัก หรือฝืนต่ออาการชัก เพราะอาจทำให้ผู้ป่วยไหลหลุดกระดูกแขนขาหัก

เหตุฉุกเฉินด้านเทคนิคจากเครื่องจักร อุปกรณ์ ชัดข้อง บนรถโดยสาร อุบัติเหตุร้ายแรงจากรถโดยสารประจำทาง

สถานการณ์

ขสมก. มีภารกิจในการให้บริการขนส่งประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลโดยรถโดยสารประจำทาง ซึ่งที่ผ่านมา ขสมก. ได้ประสบเหตุการณ์อุบัติเหตุเฉี่ยวชนมาเป็นระยะ เช่น กรณีรถโดยสารสาย ๘๒ เกิดอุบัติเหตุชนคนข้ามถนนบนทางม้าลาย บริเวณสี่แยกบางลำพู เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๖.๑๐ น. โดยผู้บาดเจ็บได้เสียชีวิตในเวลาต่อมา ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ

อุบัติเหตุเฉี่ยวชนอาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม ความพร้อมของรถโดยสาร และพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุเฉี่ยวชน หากเกิดขึ้นจะมีความเสียหายมากโดยเฉพาะความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการ

เมื่อเกิดอุบัติเหตุเฉี่ยวชนในระยะเริ่มแรก หากผู้พบเห็นเหตุอุบัติเหตุเฉี่ยวชนตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะดำเนินการช่วยเหลือในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความเตรียมพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุเฉี่ยวชน หรือหากเกิดขึ้นแล้ว ก็สามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

- เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุอุบัติเหตุเฉี่ยวชน ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
- เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันอุบัติเหตุเฉี่ยวชนได้ตามสถานการณ์
- เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุอุบัติเหตุเฉี่ยวชน
- เพื่อให้มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในอุบัติเหตุเฉี่ยวชนที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

อุบัติเหตุ	หมายถึง
	อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นบนท้องถนนจากรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. อาจเกิดโดยไม่ได้ตั้งใจ หรือคาดคิดมาก่อน ทำให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สิน บุคคลได้รับอันตรายทั้งร่างกายและจิตใจ อาจบาดเจ็บ พิการ หรือรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิต

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) **แผนการตรวจตรา** เป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันและสำรวจตรวจตราความปลอดภัยและความเรียบร้อยของรถโดยสารก่อนการให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง ดังนี้

๑.๑) ทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของรถโดยสาร รวมถึงการซ่อมบำรุงและตรวจตรา อุปกรณ์ภายในรถโดยสารให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เบรก คันเร่ง เป็นต้น

๑.๒) จัดทำผังการติดต่อสื่อสาร หมายเลขโทรศัพท์ของ จ.สาย สถานีตำรวจในพื้นที่ และสถานีดับเพลิงใกล้เคียงโดยทำป้ายติดให้เห็นชัดเจน

๒) **แผนการอบรม** จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๓) **แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอุบัติเหตุเฉี่ยวชน** จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอุบัติเหตุเฉี่ยวชน ประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอุบัติเหตุเฉี่ยวชน ประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุทันที

ในการเผชิญกับอุบัติเหตุเฉี่ยวชน มีหลักการพื้นฐาน ๓ ขั้นตอน ที่ขอให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารยึดถือปฏิบัติได้แก่

ขั้นที่ ๑ ประเมิน : ให้พิจารณาภาพรวมของเหตุการณ์ ความรุนแรง และระดับความเสี่ยง

ขั้นที่ ๒ คิดแผน : ตัดสินใจเลือกแนวทางดำเนินการ ได้แก่ เตือนภัย ปรับเปลี่ยนเส้นทางกักตัวบนรถ หรือ อพยพ

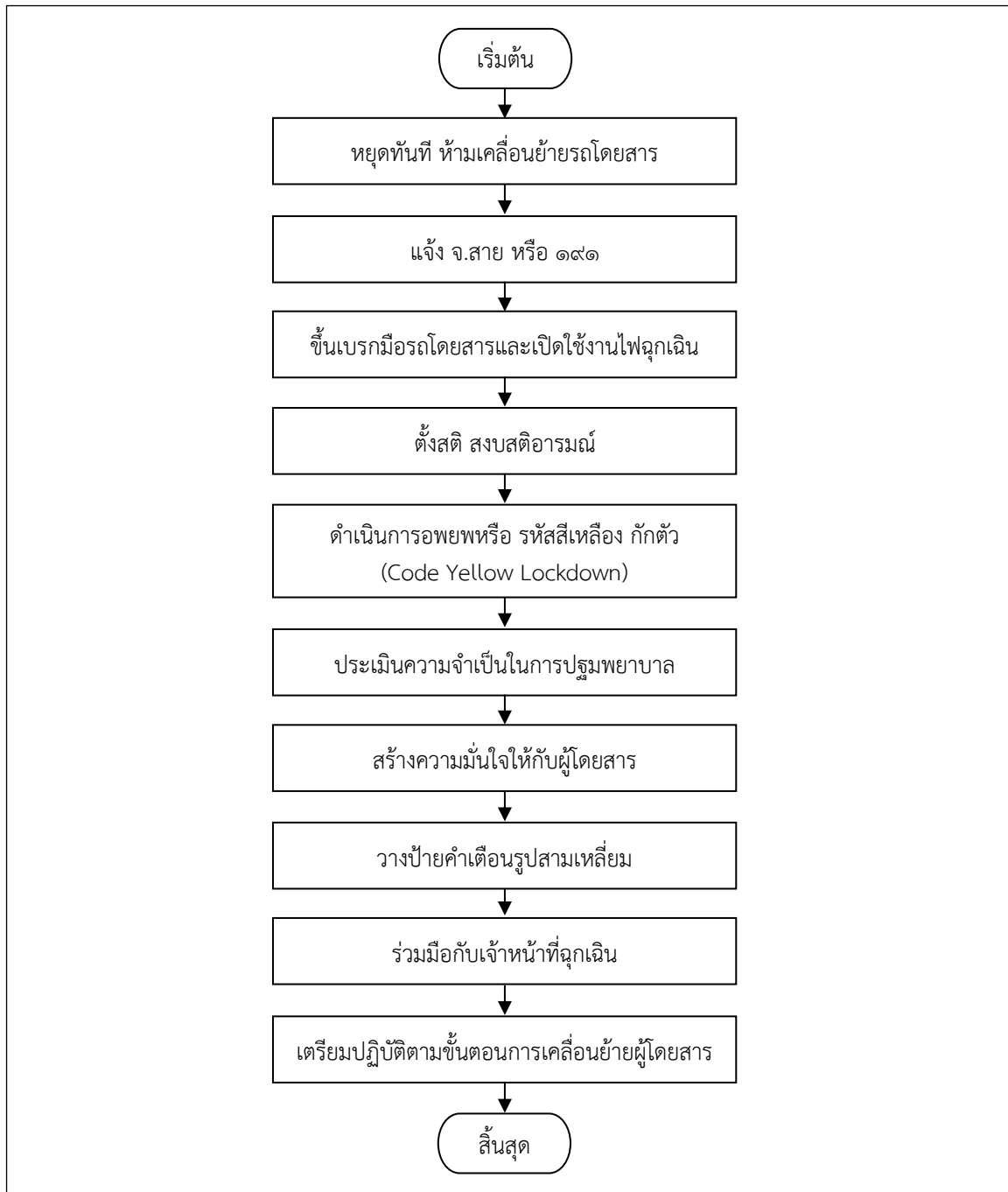
ขั้นที่ ๓ ปฏิบัติ : ปฏิบัติตามแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินที่ได้กำหนดไว้

หากประสบอุบัติเหตุ สิ่งสำคัญอันดับแรกของคือความปลอดภัยของผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถระบุตำแหน่งที่เกิดอุบัติเหตุ สภาพของรถโดยสาร การบาดเจ็บ ฯลฯ ให้พนักงานตัดสินใจอพยพเมื่อสังเกตได้ว่ารถโดยสารไม่มีความปลอดภัย เช่น ติดอยู่บนทางข้ามรถไฟ มีควันหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรถโดยสารเกิดไฟไหม้ มีน้ำมันหรือวัสดุติดไฟอื่น ๆ อยู่ หรือหากรถโดยสารอยู่ใกล้ไฟที่ลุกอยู่และไม่สามารถเคลื่อนย้ายรถโดยสารออกไปได้ แต่หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารเพื่อรอรับการช่วยเหลือ

๑) หยุดทันที ห้ามเคลื่อนย้ายรถโดยสารเว้นแต่จะได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฉุกเฉิน หรือหากรถโดยสารอยู่ในตำแหน่งที่อันตราย หรือหากเป็นอุบัติเหตุรถชนเพียงเล็กน้อย หรือหากมีความเสียหายเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลยกับรถโดยสาร

- ๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑
 - ๓) ขึ้นเบรkmือรถโดยสารและเปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง)
 - ๔) ตั้งสติ สงบสติอารมณ์ และหายใจเข้า
 - ๕) ดำเนินการอพยพหรือ กักตัว รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) และปฏิบัติตาม
- ขั้นตอน
- ๖) ประเมินความจำเป็นในการปฐมพยาบาลและปฏิบัติตามขั้นตอนการแพทย์ฉุกเฉินหาก
- จำเป็น
- ๗) สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร รักษาความสงบและอยู่ในการควบคุม
 - ๘) วางป้ายคำเตือนรูปสามเหลี่ยม หากอยู่ในมุมอับ
 - ๙) ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ฉุกเฉิน ให้เจ้าหน้าที่ฉุกเฉินปฏิบัติงานควบคุมพื้นที่ แต่พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารยังคงมีหน้าที่ดูแลผู้โดยสาร
 - ๑๐) เตรียมปฏิบัติตามขั้นตอนการเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร หากจำเป็น

การปฏิบัติขณะเกิดเหตุทันที



๒.๑ การเก็บรักษาหลักฐานในที่เกิดเหตุ

การปฏิบัติการในการเก็บรักษาหลักฐานในที่เกิดเหตุ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการดำเนินคดีความและการแจ้งประกันภัย มีหลักการปฏิบัติ ดังนี้

๑) พยายามระงับรถคันอื่น รวมถึงป้ายทะเบียน และระบุ/สังเกตคนขับ ในกรณีที่คู่กรณีพยายามออกจากที่เกิดเหตุ

๒) รับข้อมูลการติดต่อของพยานในที่เกิดเหตุ

๓) อวยอ้อมรับความผิด อย่าพูดว่า “ฉันขอโทษ” หรือโต้แย้ง

๔) ใช้กล้องเพื่อถ่ายภาพที่เกิดเหตุการชนจากทุกมุม รวมถึงป้ายทะเบียนของรถคันอื่นที่เกี่ยวข้อง

๕) ห้ามถ่ายรูปผู้โดยสารหรือผู้โดยสารที่บาดเจ็บ ใช้แผ่นผืนที่นิ่งเพื่อติดตามการบาดเจ็บของผู้โดยสาร โดยถามผู้โดยสารแต่ละคนว่าพวกเขาบาดเจ็บหรือไม่ ทำเครื่องหมาย "N" สำหรับไม่ และ "Y" สำหรับใช่ ถ้าใช่ ให้สังเกตว่าผู้โดยสารเจ็บตรงไหน

๖) หากต้องเคลื่อนย้ายรถโดยสาร ให้ทำเครื่องหมายตำแหน่งของยาง ด้วยชอล์คในช่องอุปกรณ์เหตุฉุกเฉิน

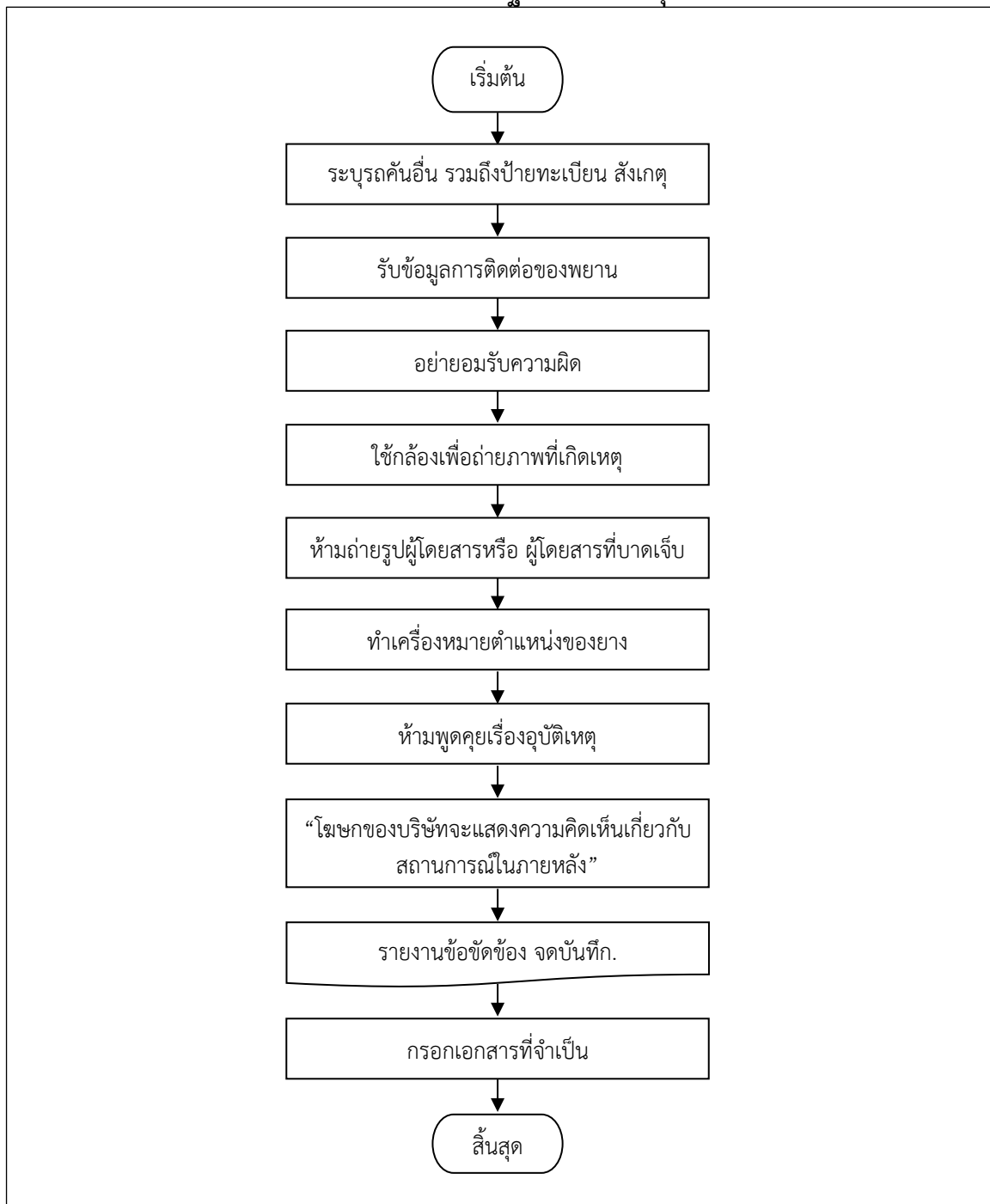
๗) ห้ามพูดคุยเรื่องอุบัติเหตุกับบุคคลอื่นนอกจากตำรวจ ฝ่ายบริหารของ ชมมก. หรือตัวแทนประกันภัย

๘) หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้พูดว่า “โฆษกของ ชมมก. จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ในภายหลัง”

๙) กรอกแบบฟอร์มรายงานข้อขัดข้อง จดบันทึก บันทึกทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุ

๑๐) หลังจากกลับมาที่ ตำรวจ ให้ทำงานร่วมกับหัวหน้างานเพื่อกรอกเอกสารที่จำเป็นทั้งหมด

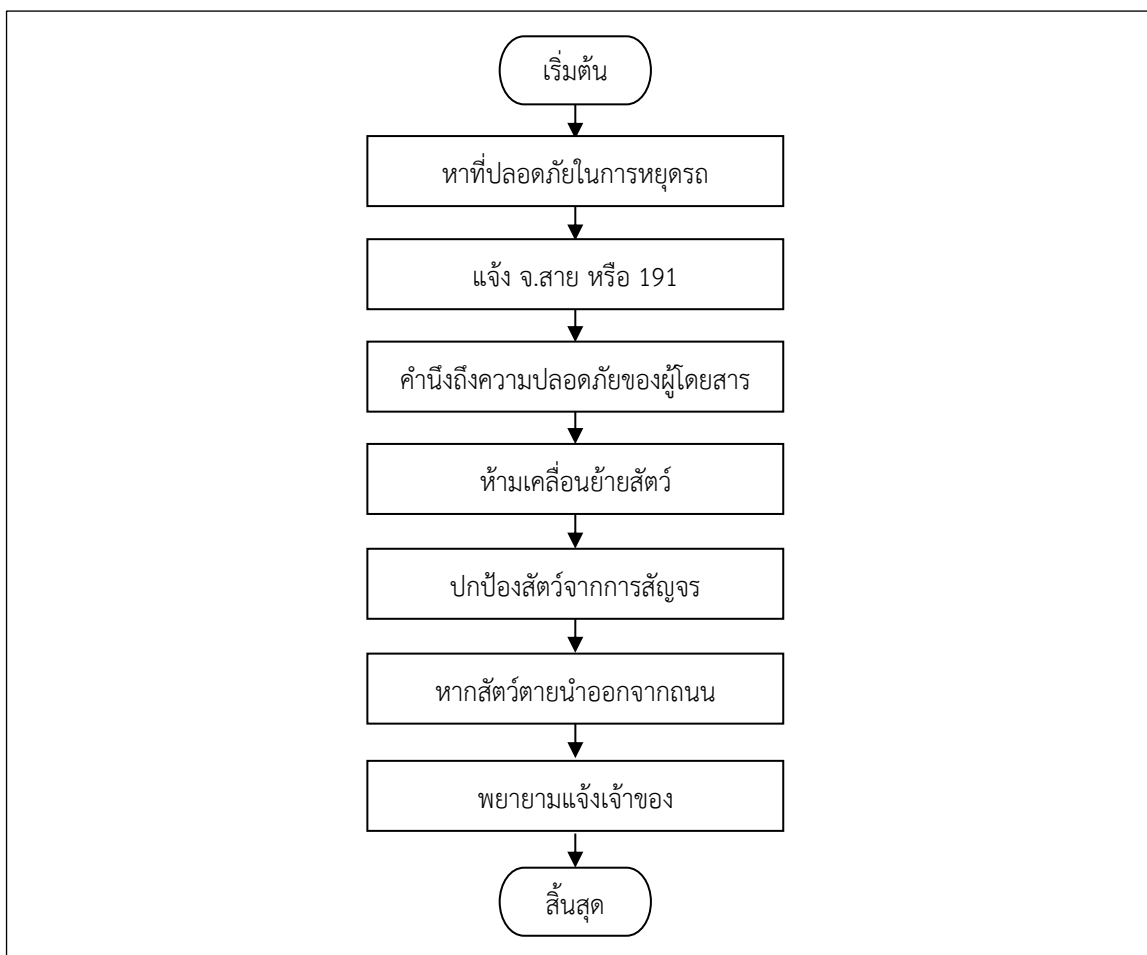
การเก็บรักษาหลักฐานในที่เกิดเหตุ



๒.๒ การปฏิบัติกรณีที่เกิดอุบัติเหตุทำให้สัตว์ได้รับอันตราย

ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุขึ้น หากพบว่ามี การทำให้สัตว์ได้รับอันตราย เช่น หากรถโดยสารชนเข้ากับ สุนัข แมวหรือสัตว์เลี้ยงอื่น ๆ ให้ดำเนินการปฏิบัติ ดังนี้

- ๑) หาที่ปลอดภัยในการหยุดรถ และสำรวจความปลอดภัยของผู้โดยสาร
- ๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑
- ๓) คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารของคุณเมื่อต้องรับมือกับสัตว์ที่ได้รับบาดเจ็บ
- ๔) อย่าเคลื่อนย้ายสัตว์หากยังมีชีวิตอยู่
- ๕) พยายามปกป้องสัตว์จากการสัญจรไปมา
- ๖) หากสัตว์ตาย ให้พยายามขอความช่วยเหลือเพื่อนำออกจากถนน
- ๗) พยายามแจ้งเจ้าของ หากติดต่อเจ้าของสัตว์ไม่ได้ ให้ฝากชื่อและหมายเลขโทรศัพท์นายทำไว้กับเพื่อนบ้านหรือสถานีตำรวจท้องที่



๒.๓ การอพยพผู้โดยสาร

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ในบางสถานการณ์ที่อาจจำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากกรโดยสาร เช่น

๑) รถโดยสารจอดบนทางรถไฟ น้ำมันรั่ว ไฟไหม้ หรือสูบบุหรี่ กลิ้งหรือหงายท้อง ชนกับรถคันอื่นซึ่งมีแก๊สรั่วหรือเพลิงไหม้

๒) มีวัตุระเบิดบนรถโดยสาร การทะเลาะวิวาทหรือความรุนแรงรูปแบบอื่น

๓) สถานการณ์อื่นใดที่คนขับรถโดยสารคิดว่าการอพยพนั้นปลอดภัยกว่าการอยู่บนรถโดยสาร

หากพิจารณาแล้วว่าต้องอพยพผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ดังนี้

๑) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย

๒) หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก

๓) กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคา หรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้

๔) เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่าหากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันอื่นอาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม

๕) กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน

๖) ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง แรงด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุ สิ่งของได้

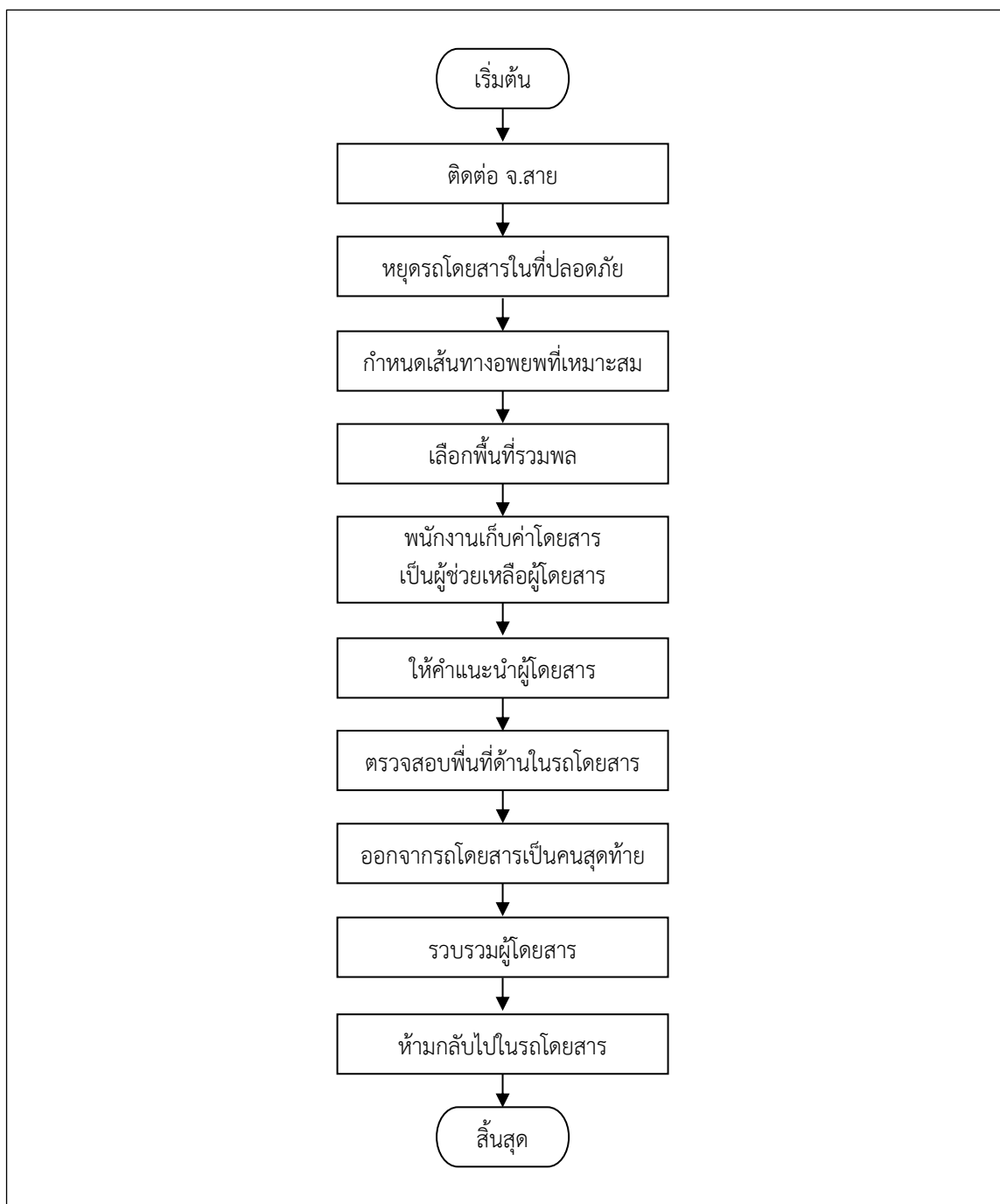
๗) ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นเพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว

๘) ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมซองฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)

๙) รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณจตุรวมพล

๑๐) ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

การอพยพผู้โดยสาร



๒.๔ การกักตัวเพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสาร

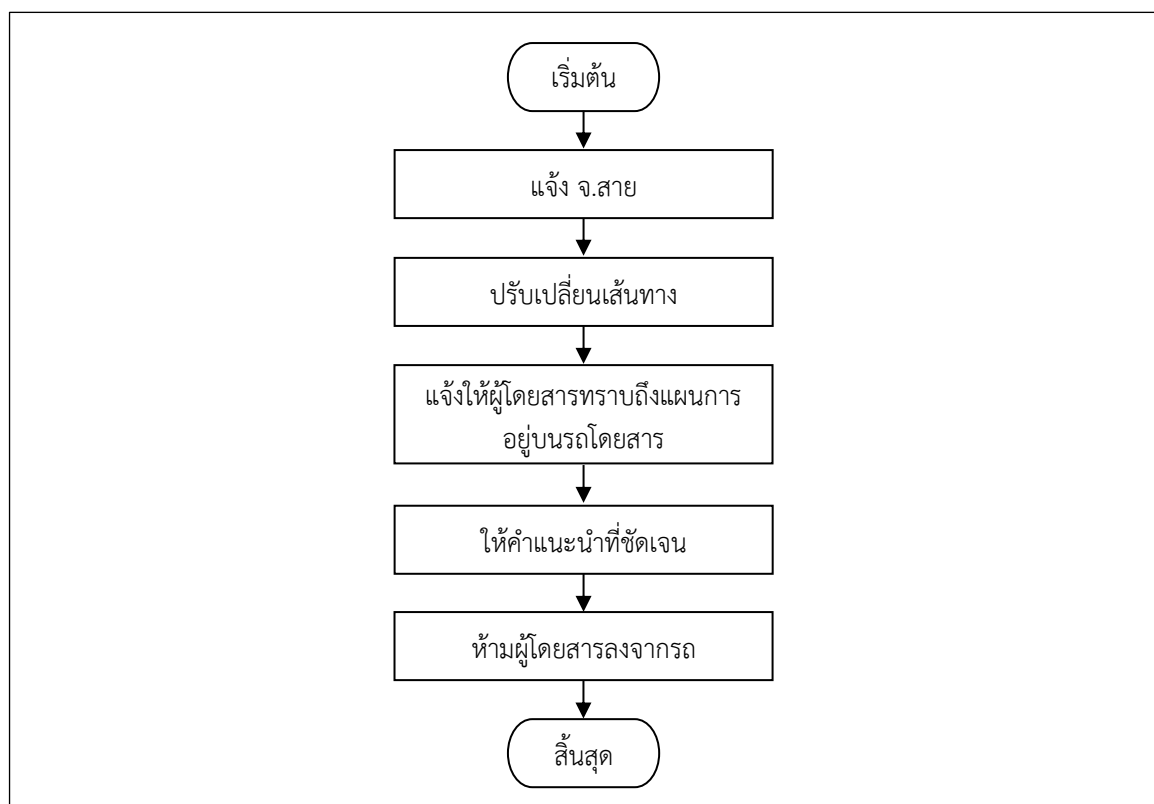
สำหรับรายละเอียดการดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการกักตัวบนรถโดยสาร ได้กำหนดให้มีรหัสสีในการกำหนดระดับของการกักตัวเป็น ๒ รหัสสี ได้แก่

๑. รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown)

รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) บนรถโดยสารจะใช้เมื่อจุดหมายปลายทางมี ภัยพิบัติ และจำเป็นต้องเปลี่ยนเส้นทางหรือจุดหมายไปที่อื่นเป็นการชั่วคราว หรือในสถานการณ์ฉุกเฉินที่ปล่อยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารปลอดภัยกว่าการอพยพ ตัวอย่างของ Code Yellow Lockdown ได้แก่ เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์บางประเภท การขัดข้องหรือปัญหาเครื่องยนต์ของรถโดยสารบางประเภท การจราจรติดขัด หรือเหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับสภาพอากาศที่ต้องหลบภัยบนรถโดยสาร การปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสารรหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) ปฏิบัติดังนี้

- ๑.๑ แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย เพื่อขอคำแนะนำ
- ๑.๒ ปรับเปลี่ยนเส้นทาง หรือหาที่ปลอดภัยในการเดินทาง หรือจอดรถชั่วคราว
- ๑.๓ แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสารเป็นระยะ
- ๑.๔ สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารโดยให้คำแนะนำที่ชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่นและสงบ

๑.๕ ห้ามผู้โดยสารลงจากรถโดยสาร



๒. รหัสสีแดง (Code Red Lockdown)

รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉินเมื่อมีภัยคุกคามร้ายแรงถึงชีวิต ตัวอย่าง Code Red Lockdown คือ เมื่อผู้โดยสารจำเป็นต้องสวมที่กำบัง ช้อนตัว และรักษาความปลอดภัยบนรถโดยสารเนื่องจากบุคคลอันตราย เสี่ยงปืน สถานการณ์จับตัวประกัน ฯลฯ การปฏิบัติการกรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามร้ายแรง รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกัน ปฏิบัติดังนี้

๒.๑ ตัดสินใจอย่างรวดเร็วว่าจะพยายามขับรถหนีจากอันตรายหรืออยู่เฉย ๆ

๒.๒ ยึดประตูให้แน่น

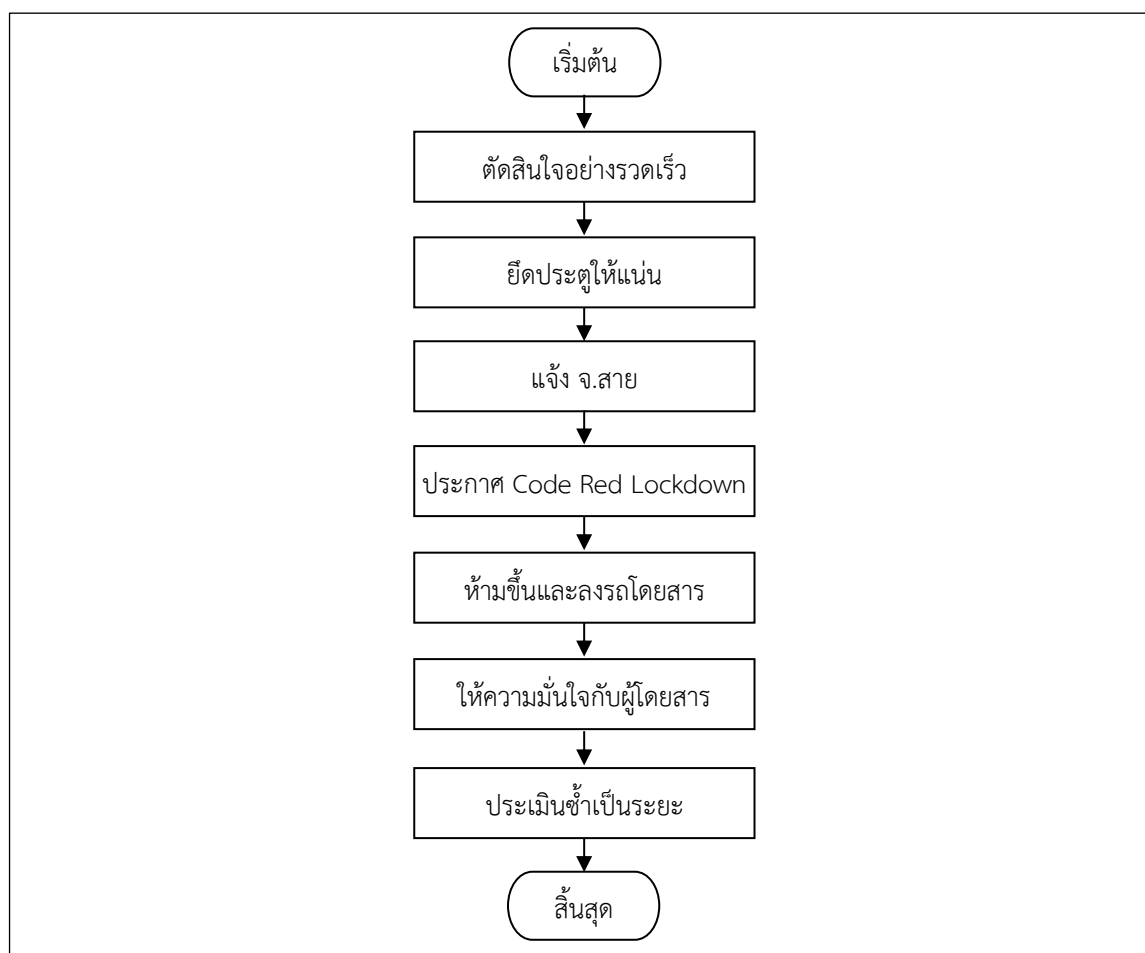
๒.๓ ประกาศ Code Red Lockdown อย่างรวดเร็ว และสั่งให้ผู้โดยสารหมอบลงในที่นั่งห่างจากหน้าต่างหรือบนพื้นและรักษาความสงบ

๒.๔ แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย โดยเร็วที่สุด

๒.๕ ห้ามปล่อยให้มีผู้ไต่ขึ้นหรือลงรถ

๒.๖ ให้ความมั่นใจกับผู้โดยสารเป็นระยะว่าปลอดภัยหรือไม่

๒.๗ ประเมินซ้ำเป็นระยะเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป



๒.๕ การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร ในสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจต้องย้ายผู้โดยสารจากรถโดยสารคันหนึ่งไปยังรถโดยสารอีกคันหนึ่งเพื่อรับส่งผู้โดยสารให้ถึงที่หมาย หรือในกรณีที่อาจเคลื่อนย้ายได้ ให้พาผู้โดยสารไปยังจุดรวมพลที่ปลอดภัย ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้

๑) ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสาร เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น

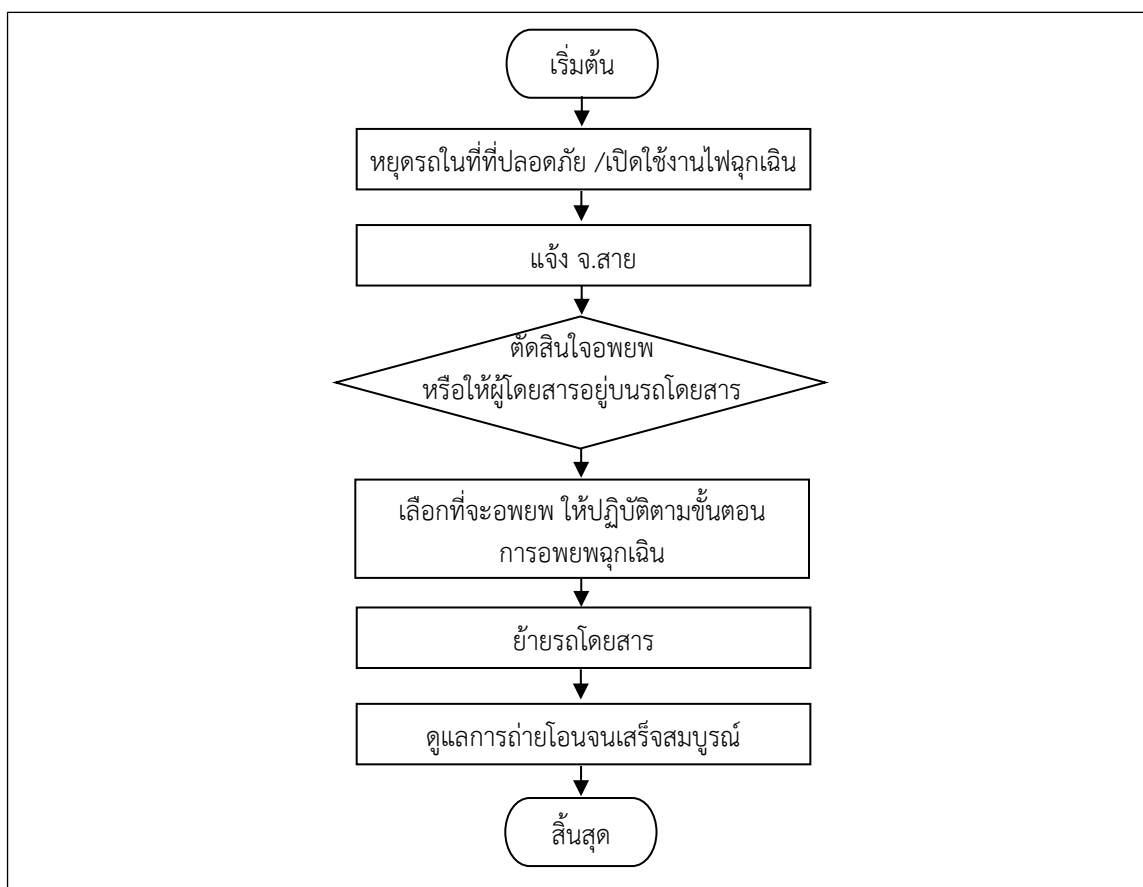
๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและ ระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน

๓) ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย

๔) หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน

๕) เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็วและเป็นระเบียบ

๖) พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคันยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์



๓. หลังเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์อุบัติเหตุเฉี่ยวชน ดังนี้

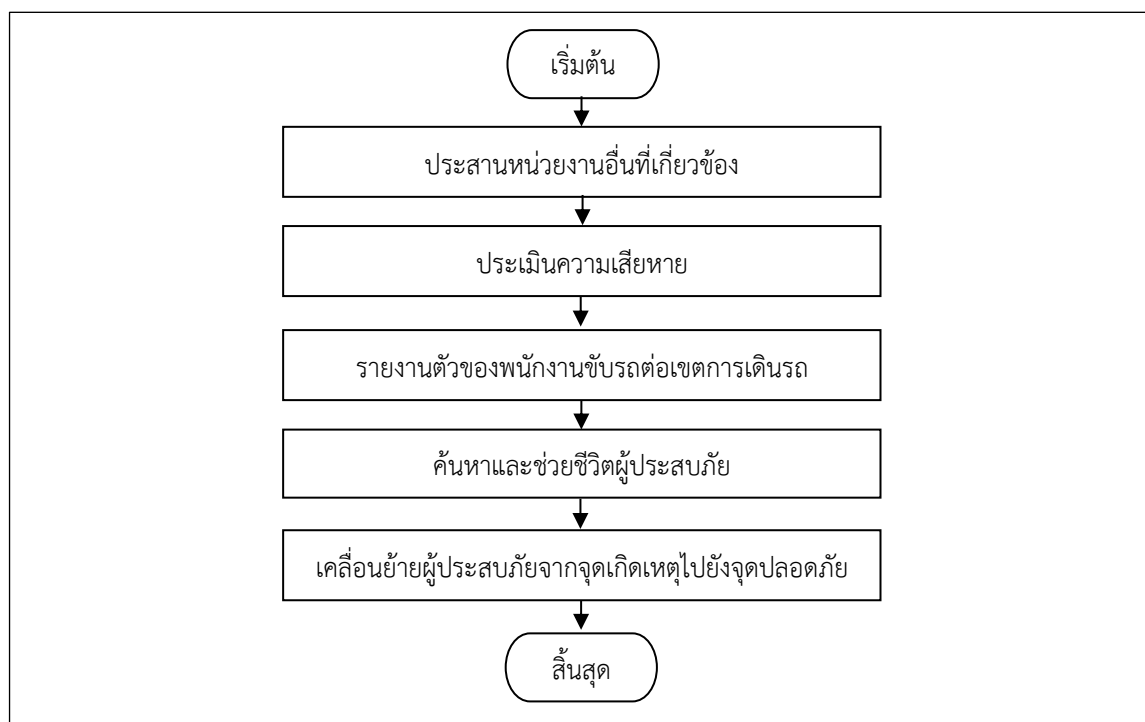
๑.๑) ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ

๑.๒) ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์อุบัติเหตุ

๑.๓) การรายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ

๑.๔) การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย

๑.๕) การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัยที่ผู้รับผิดชอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุการณ์อุบัติเหตุเฉี่ยวชน กำหนดไว้



๒) แผนการฟื้นฟูบูรณะ

๒.๑) ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”

๒.๒) ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากอุบัติเหตุ แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง

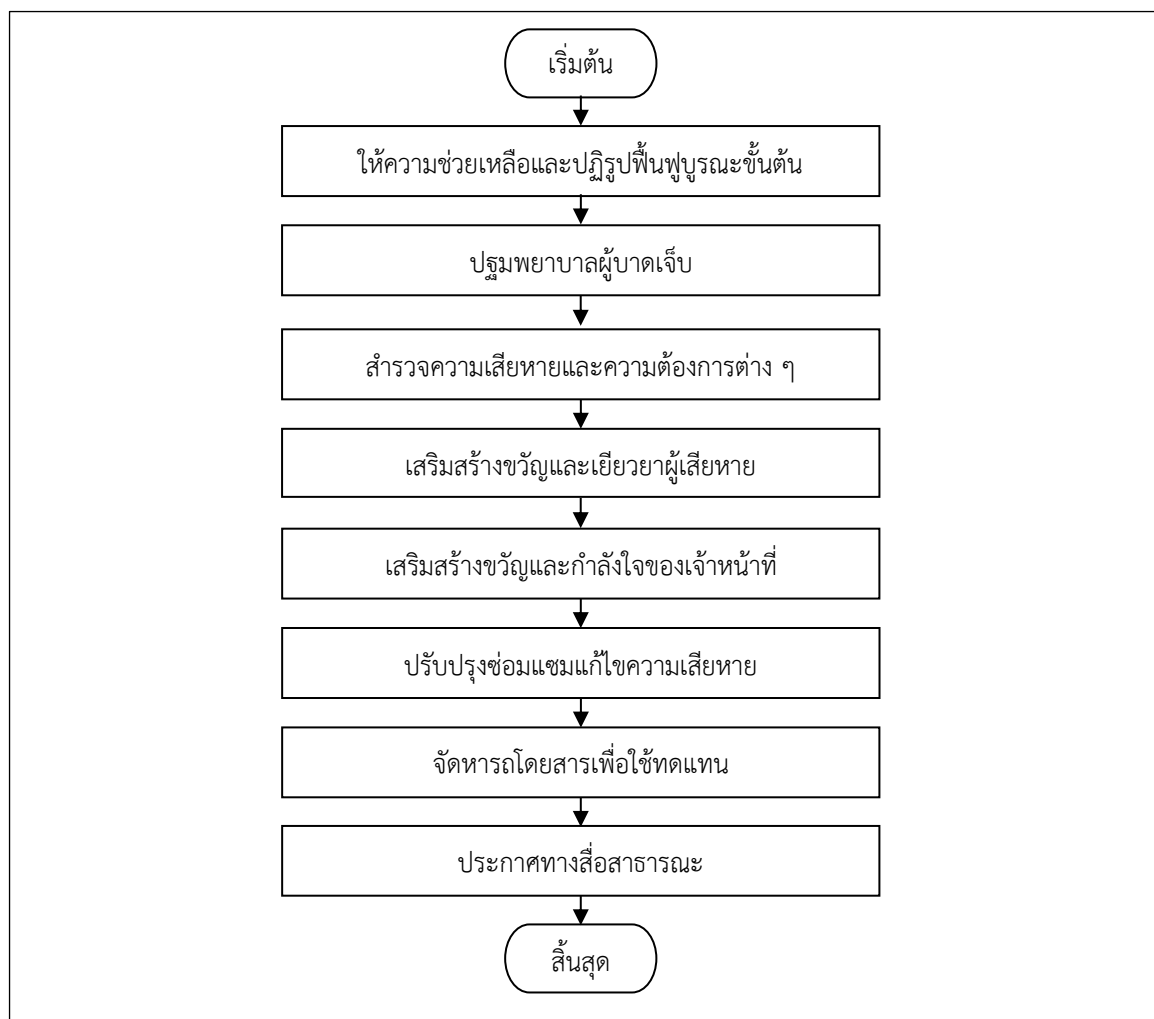
๒.๓) สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ

๒.๔) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวยาผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์

๒.๕) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

๒.๖) ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ

๒.๖) ในกรณีที่เกิดโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก. แล้วประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น หน้าเว็บ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์



๓) การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร

การดำเนินการในการให้ข่าวกับสื่อ ในการเกิดเหตุการณ์แต่ละครั้ง มีความละเอียดอ่อนในการให้ข่าวแก่สื่อในหลายประเด็น เพื่อให้เกิดการสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความชัดเจน และความมั่นใจในความปลอดภัยสำหรับการใช้บริการรถโดยสารของ ขสมก. หากอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังจะถูกสื่อขอให้เล่าเรื่องเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑) สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.ก.

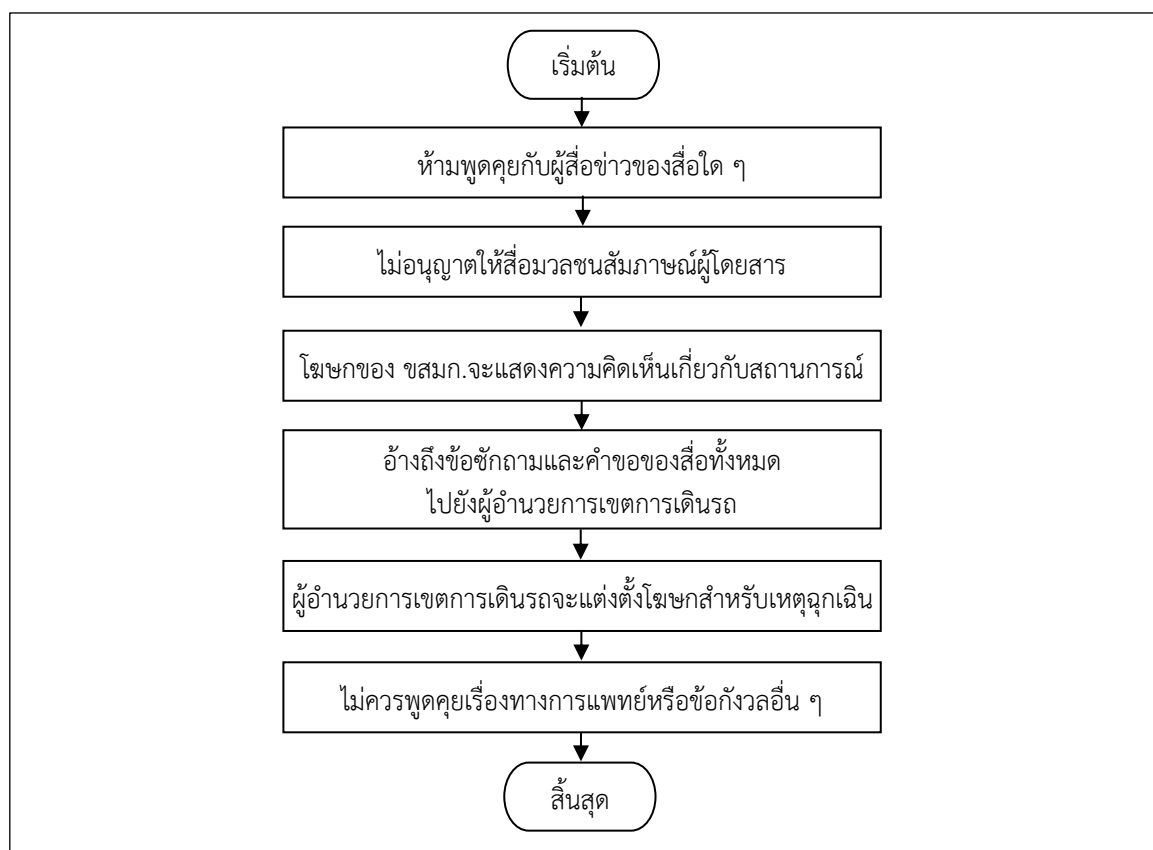
๓.๒) ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.

๓.๓) หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์การณัแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”

๓.๔) อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.ก.

๓.๕) ผู้อำนวยการเขตการเดินรถจะแต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

๓.๖) พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต



๘. ภาคปฏิบัติ ฝึกซ้อมแผนตอบโต้สถานการณ์ฉุกเฉิน “อุบัติเหตุร้ายแรงจากรถโดยสารประจำทาง”

การฝึกซ้อมแผนตอบโต้สถานการณ์ฉุกเฉิน “อุบัติเหตุร้ายแรงจากรถโดยสารประจำทาง” โดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริงเป็นการเกิดอุบัติเหตุหมู่ มีรายละเอียด ดังนี้

Scene	ภาพ	เสียง
	โตรน + กล้อง (นอกรถโดยสาร)	
๑	รถโดยสารธรรมดาสีครีมแดง วิ่งบนถนน	
๒	ภาพบรรยากาศรถทั่วไปวิ่งบนถนน	
	กล้อง (ในรถโดยสาร)	
๓	ผู้โดยสารภายในรถ มีผู้โดยสารนั่งวิลแชร์ (นั่ง ยืน พูดคุย เล่นมือถือ ฯลฯ)	
	โตรน + กล้อง (นอกรถโดยสาร)	
๔	รถกระบะบรรทุกคนวิ่งบนถนน	
๕	รถมอเตอร์ไซด์วิ่งตัดหน้า	
๖	หักหลบรถมอเตอร์ไซด์ชนกระบะ	
	กล้อง (ในรถโดยสาร)	
๗	พนักงานขับรถเบรกรถโดยสาร หน้าตาตกใจ	Effect เสียงเบรค และชนโครม
๘	ผู้โดยสารในรถล้มระเนระนาด	ผู้โดยสารเสียงโวยวาย ตกใจ ตกตื่น
	โตรน + กล้อง (นอกรถโดยสาร)	
๙	คนบนรถกระบะ กระจัดกระจาย (มีควันขึ้นที่รถ)	เสียงโวยวาย ตกใจ ตกตื่น
	กล้อง (ในรถโดยสาร)	
๑๐	พนักงานขับรถโทรหา จ.สาย	(เสียงในเหตุการณ์) พนักงานขับรถ พูด รายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้น กับ จ.สาย ว่าเกิดอุบัติเหตุ บอกตำแหน่งที่ตั้งที่เกิดเหตุ
๑๑	ทีม BCP รับสายโทรศัพท์ (ถ่ายในกองปฏิบัติการเดินรถ)	(เสียงในเหตุการณ์) รับทราบเหตุการณ์ ติดต่อประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ

Scene	ภาพ	เสียง
๑๒	พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร เข้ามาดูผู้โดยสารที่ได้รับบาดเจ็บ และให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น	(เสียงในเหตุการณ์) สอบถามผู้โดยสารมีใครได้รับบาดเจ็บบ้าง
	โทรน + กล้อง (นอกรถโดยสาร)	
๑๓	ภาพรถกู้ภัย รถตำรวจ รถพยาบาลขับเข้ามาในที่เกิดเหตุ	
๑๔	ตำรวจ กู้ภัย วิ่งออกจากรถไปที่เกิดเหตุ พร้อมอุปกรณ์ให้ความช่วยเหลือ	(เสียงในเหตุการณ์) ใจเย็น ๆ นะครับ/ค่ะ ทุกคน เรากำลังให้การช่วยเหลือ
๑๕	ตำรวจกั้นพื้นที่บริเวณเกิดเหตุ	
๑๖	กู้ภัยช่วยเหลือผู้บาดเจ็บบนถนน (ตามมาตรการให้ความช่วยเหลือ)	
	กล้อง (ในรถโดยสาร)	
๑๗	กู้ภัยช่วยผู้บาดเจ็บบนรถโดยสาร	
	กล้อง (นอกรถโดยสาร)	
๑๘	กู้ภัยนำผู้บาดเจ็บบนรถโดยสารลงจากรถ โดยสารถมาปฐมพยาบาลด้านล่าง (เจาะรายละเอียดขั้นตอนการปฐมพยาบาลแต่ละแบบ)	
๑๙	นักข่าวสัมภาษณ์พนักงานขับรถ	(เสียงในเหตุการณ์) นักข่าว : สอบถามถึงเหตุการณ์ พนักงานขับรถ : ขอไม่ให้สัมภาษณ์ ทางขสมก. จะเป็นผู้แถลงข่าวเอง ขออนุญาตนะครับ
	โทรน + กล้อง (นอกรถโดยสาร)	
๒๐	กู้ภัยห้ามผู้ป่วยขึ้นรถ แล้วขับออกไป	
Fade จบสถานการณ์		