

บทที่ 4

การให้บริการ

การให้บริการ เป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของกิจการการทางพิเค็ชแห่งประเทศไทย เพราะรัฐบาลมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งการทางพิเค็ชฯ ให้ดำเนินการโครงการระบบทางด่วน เพื่อให้ประชาชนผู้ขับขี่รถยนต์ได้ใช้ทางด่วนเดินทางสู่จุดหมายที่สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยไม่ต้องใช้เส้นทางถนนทั่วไปที่มีการจราจรที่ติดขัด ตามนโยบายในการแก้ไขปัญหาการจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร

การให้บริการแก่ประชาชนโดยให้ทางด่วนที่มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย สิ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักในการทำงานของการทางพิเค็ชฯ ดังนั้น จึงได้จัดตั้งฝ่ายบริหารโครงการระบบทางด่วน ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการบนทางด่วน เช่น การจัดการจราจรการดำเนินการให้มีความปลอดภัยแก่ผู้ใช้ทางด่วน การกู้ภัย การรักษาความปลอดภัยบนทางด่วน เป็นต้น และเพื่อให้การทางพิเค็ชฯ สามารถทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ มั่นคงตลอดไป รวมทั้งสามารถขยายกิจการบริการต่อไปในอนาคต จึงต้องดำเนินการจัดเก็บค่าผ่านทางเพื่อนำมาชดเชยหนี้เงินกู้และดอกเบี้ย รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาทั้งแยกแยะทางและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

1. การให้บริการบนทางด่วน

1.1 การจัดการจราจร

การจัดการจราจรบนทางด่วน การทางพิเค็ชฯ ได้จัดให้มีพนักงานจัดการจราจรบนทางด่วน เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการบริการแก่ผู้ขับขี่รถยนต์บนทางด่วนและบริเวณต่อเชื่อมกับทางด่วน โดยเฉพาะบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทาง เพื่อความเป็นระเบียบในการขึ้นและลงทางด่วน อำนวยความสะดวกบริเวณที่มีการจราจรคับคั่ง หรือจุดที่มีอันตรายในการจราจร ติดตั้งป้ายจราจรต่าง ๆ ที่จำเป็น นอกจากนี้ยังได้รับความร่วมมือจากกองบังคับการตำรวจจราจร กรมตำรวจ สัตเล้าหน้าที่ตำรวจมาปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจราจรบนทางด่วนโดยเฉพาะ และคอยตรวจสอบผู้ปฏิบัติ

ผิดปกติจราจร และในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการจราจรในช่วงเวลาเร่งรัด คือ 6-00 น.-9-00 น. และเวลา 15-30 น.- 18-00 น. ก็ได้ประสานงานกับสถานีตำรวจท้องที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ทางด่วน

นอกจากนี้ ยังได้มีการติดตั้งเครื่องบันทึกการจราจรบริเวณทางเข้าสู่ทางด่วนทุกแห่ง และรายงานจำนวนขบวนยานที่เข้าสู่ศูนย์ควบคุมระบบทางด่วนตลอดเวลา เพื่อให้ทราบถึงสภาพของการจราจรบนทางด่วน ดังนั้นศูนย์ควบคุมระบบทางด่วน จึงสามารถที่จะควบคุมไม่ให้เกิดการจราจรติดขัดเกิดขึ้น ถ้าหากการจราจรมากเกินไปจะเกิดการจราจรติดขัด จะสามารถลดจำนวนขบวนยานลงได้ โดยการปิดทางเข้าบางแห่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จนกว่าการจราจรบนทางด่วนจะเข้าสู่สภาพปกติ และเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือมีการซ่อมแซมเขตทาง จำเป็นจะต้องปิดช่องจราจรบางช่อง จะมีสัญญาณไฟบนแผ่นป้ายซึ่งสามารถปรับได้ แจ้งให้ผู้ใช้ทางด่วนทราบถึงช่องทางจราจรข้างหน้าว่าจะปิดช่องทางจราจรใด เปิดให้วิ่งในช่องทางจราจรใด หรือบอกให้ทราบถึงการใช้อัตราความเร็วของรถยนต์ที่จะต้องใช้นบนทางด่วนเท่าไรด้วย

1.2 การรักษาความปลอดภัย

ระบบทางด่วนนอกจากจะคำนึงถึงความรวดเร็วในการเดินทางของผู้ใช้บริการแล้วยังต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการมากที่สุดด้วย ดังนั้น การออกแบบก่อสร้างจึงคำนึงถึงการมีมาตรฐานในความปลอดภัยมาก กล่าวคือ ในเขตทางได้ออกแบบสำหรับความเร็ว 60-80 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ทางแยกต่างระดับออกแบบไว้สำหรับความเร็ว 30-50 กิโลเมตรต่อชั่วโมง และความลาดเอียงของผิวถนนในทางโค้งไม่เกิน 7%

การติดตั้งอุปกรณ์และการควบคุมการจราจร ได้คำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลัก เช่น การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างตลอดสาย โดยใช้โคมไฟฟ้าสีเหลืองอ่อนคล้ายธรรมชาติ แบบเดียวกับที่ติดตั้งที่สะพานพระปิ่นเกล้า สะพานตากสิน ซึ่งความเข้มของแสงสว่างบนผิวจราจรได้ออกแบบไว้อย่างต่ำ 25 ลักซ์ (หน่วยวัดความส่องสว่างของหลอดไฟฟ้า) สำหรับบริเวณด้านเก็บค่าผ่านทางได้เพิ่มความสว่างขึ้นเป็น 40 ลักซ์ เพื่อป้องกันอันตรายจากอุบัติเหตุเนื่องจากมีการหยุดรถบริเวณนี้

ป้ายจราจรก็เป็นป้ายที่อยู่ในระดับสูงพอสมควร สามารถมองเห็นได้ในระยะไกล (Overhead Sign) ตามระดับมาตรฐานของทางด่วน (Expressway) โดยใช้สีสะท้อนแสงพื้น

สี เขียว ตัวอักษรสูง 50 เซนติเมตร เพื่อให้ผู้ขับรถยนต์อ่านข้อความได้ชัดเจนตั้งแต่ระยะประมาณ 200 เมตร ห่างจากป้าย และมีไฟส่องสว่างที่ป้ายเพื่อการมองเห็นในเวลากลางคืน และได้ติดตั้งป้ายสัญญาณไฟฟ้าซึ่งสามารถปรับได้ตามที่ได้ออกมาแล้ว เพื่อแจ้งให้ผู้ขับรถยนต์บนทางด่วนสามารถทราบถึงสภาพการจราจรบนทางด่วน เช่น ถนนสั้นให้ลดความเร็วลงเป็นเท่าไร หรือแจ้งการปิดช่องจราจรบางช่วง

เพื่อให้มีความปลอดภัยมากที่สุด การทางพิเศษฯ ได้ออกระเบียบเกี่ยวกับการจราจรในทางพิเศษ กำหนดห้ามรถบางชนิดใช้ทางด่วน เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์สามล้อ รถที่ใช้เฉพาะเพื่อการโฆษณา ฯลฯ และได้มีมาตรการจัดระเบียบเกี่ยวกับการใช้ทางด่วนของรถโดยสารขนาดเล็ก (รถสองแถว) ต้องใช้ความเร็วไม่เกิน 60 กิโลเมตรต่อชั่วโมง และให้ดำเนินการจัดทำป้องกันท้ายรถเพื่อมิให้ผู้โดยสารพลัดตกลงไปได้

นอกจากนี้ได้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้ทางด่วนให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธีและการปฏิบัติในการขับขี โดยให้สำนึกถึงความปลอดภัยเป็นหลัก ตักเตือนผู้ที่ปฏิบัติตามจราจรล้มฝ่าเลื่อมและยังได้แจกข้อเสนอแนะ ระเบียบการใช้ทางด่วน เครื่องหมายสัญญาณลักษณะต่าง ๆ ที่ใช้ในทางด่วนด้วย

ตั้งแต่การทางพิเศษฯ ได้เปิดให้บริการทางด่วนจนถึงปัจจุบัน มีอุบัติเหตุบนทางด่วน ดังนี้

ตารางที่ 4-1 : แสดงสถิติอุบัติเหตุบนทางด่วน

รายการ	ปี	2525	2526	2527	2528
ทรัพย์สินของ กทพ. เสียหาย (ราย)		50	142	149	206
ทรัพย์สินของ กทพ. ไม่เสียหาย (ราย)		30	120	275	184
รวมอุบัติเหตุ (ราย)		80	262	424	390
ทรัพย์สินที่เสียหาย (ล้านบาท)		0.31	0.41	1.05	0.83
จำนวนผู้เสียชีวิต		1	2	4	5
จำนวนผู้บาดเจ็บ		22	74	149	133

ที่มา : แผนสถิติ กองวิเคราะห์ประเมินผล

ปี 2526 มีจำนวนอุบัติเหตุที่เพิ่มสูงกว่าปี 2525 มาก เนื่องจากได้เปิดให้บริการเพิ่มขึ้นอีก 1 สาย คือ สายบางนา - ท่าเรือ เมื่อมกราคม 2526 และในปี 2526 ได้เปิดสายบางนา - ท่าเรือ เพียง 9 เดือน (ใช้ปีงบประมาณ)

อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในปี 2528 จำนวน 390 ราย ทำให้มีผู้เสียชีวิต 5 คน บาดเจ็บ 133 คน ทรัพย์สินเสียหาย 828,336 บาท ส่วนใหญ่สาเหตุเกิดจากการขับรถในอัตราความเร็วเกินกำหนด ล้ำกำหนดไม่พร้อมและไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร⁽¹⁾

1.3 การกู้ภัย

ในการเปิดให้บริการแก่ประชาชนใช้ทางด่วน การทางพิเศษฯ ได้ตระหนักถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้ขับขี่รถยนต์ เช่น อุบัติเหตุหรือเกิดเหตุขัดข้องบนทางด่วน ซึ่งมีความจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือโดยรีบด่วน แต่เนื่องจากทางด่วนเป็นทางที่ควบคุมการจราจรเข้าออก ล้ำร่างเป็นทางยกระดับหรือมีรั้วกั้นตลอด ดังนั้น เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือรถเสีย ผู้ขับขี่จะยากลำบากในการช่วยตัวเอง การทางพิเศษฯ จึงได้ติดตั้งระบบโทรศัพท์ฉุกเฉินทุก ๆ 1 กิโลเมตร ตลอดแนวทางด่วน เพื่อให้ผู้ขับขี่สามารถแจ้งอุบัติเหตุ หรือขอความช่วยเหลือจากศูนย์ควบคุมระบบทางด่วนที่เกษมราษฎร์ คลองเตย ซึ่งมีพนักงานกู้ภัยประจำอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อทางศูนย์ควบคุมระบบทางด่วนได้รับแจ้งแล้วจะจัดส่งพนักงานกู้ภัยและพนักงานจัดการจราจรออกไปให้บริการช่วยเหลือโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ภายในเวลาไม่เกิน 15 นาที พร้อมกันนี้ได้จัดให้มีรถกู้ภัยออกตรวจการจราจรบนทางด่วนตลอดเวลาควบคู่กันไป

นอกจากนี้ ยังได้ติดตั้งระบบโทรศัพท์แจ้งรถปิดสวิตช์สำหรับตรวจสภาพการจราจรบนทางด่วน ซึ่งจะช่วยให้ตรวจสอบได้ว่ามีอุบัติเหตุ ณ ที่ใด และให้ความช่วยเหลือได้ทันที่ ซึ่งในปี 2528 พนักงานกู้ภัยได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ทางด่วนที่ประสบเหตุรถยนต์ขัดข้องบนทางด่วนประมาณ 7,400 ครั้ง เฉลี่ยวันละ 20 ครั้ง

1.4 การรักษาความสะอาด

การรักษาความสะอาดบนทางด่วนเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินงาน เพราะนอกจากจะเป็นการแลดูสะอาด สวยงาม และยังสามารถป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น ถนนลื่น ซึ่งหน้าที่รับผิดชอบ ดูแลรักษาความสะอาดนี้ มีแผนการรักษาความสะอาดทางด่วน คอยทำ

(1) การทางพิเศษแห่งประเทศไทย รายงานประจำปี 2527, หน้า 33.

หน้าที่ ดูแล บำรุงรักษา ทำความสะอาด กวาด เก็บของบนทางด่วน ไหล่ถนน ระบบระบายน้ำ
 ป้าย และเครื่องหมายจราจรต่าง ๆ รวมทั้งปลูกและตกแต่งต้นไม้บริเวณที่เหมาะสม ให้ดูสวยงาม
 สบายตาแก่ผู้ใช้ทางด่วน การรักษาความสะอาดบนทางด่วนนี้ จะต้องใช้พนักงานถึง 34 คน ผลัด
 เปลี่ยนกันทำงาน ควบคู่กับการใช้รถดูดกวาดไปด้วย แต่อย่างไรก็ดี ถึงแม้จะต้องใช้พนักงานจำนวน
 มากและปฏิบัติอย่างไร ก็ยังมีปัญหาการทิ้งใบเสารับเงินค่าผ่านทาง ของผู้ใช้ทางด่วนจำนวนมาก
 ทำให้การทางพิเศษ ต้องอาศัยความร่วมมือจากธุรกิจเอกชน ร่วมกันจัดรายการสัมมนาคุณแก่ผู้ใช้
 ทางด่วน เช่น ให้ผู้ใช้ทางด่วน เขียน ชื่อ ที่อยู่ ไว้ที่ด้านหลังใบรับเงินค่าผ่านทางเพื่อการทางพิเศษฯ
 ได้ส่งสลากให้รางวัลแก่ผู้ส่งใบรับเงินดังกล่าว การให้ผู้ใช้ทางด่วนส่งใบรับเงิน เพื่อแลกซื้อสิ่ง
 ของในราคาถูก เป็นต้น ซึ่งรายการดังกล่าวก็ได้รับความสนใจจากประชาชนผู้ใช้ทางด่วนเป็นอย่างมาก
 และการทางพิเศษฯ ก็พยายามที่จะจัดรายการต่าง ๆ เพื่อช่วยรักษาความสะอาดบนทางด่วน
 อย่างต่อเนื่องต่อไป

2. การคัดเก็บค่าผ่านทาง

การทางพิเศษฯ ได้จัดพนักงานเพื่อทำหน้าที่ต่าง ๆ ในการจัดเก็บค่าผ่านทางจำนวน
 130 คน พนักงานควบคุมการเก็บค่าผ่านทางจำนวน 40 คน และหัวหน้าพนักงานเก็บค่าผ่านทาง
 48 คน ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการผ่านทางเพื่อใช้ทางด่วน ซึ่งการปฏิบัติงาน
 จะมีตลอด 24 ชั่วโมงแบ่งผลัด วันละ 3 ผลัด ระหว่างเวลา 6.30 - 14.30 น. 14.30 -
 22.30 น. และ 22.30 - 6.30 น. ตามลำดับ

2.1 การเก็บเงิน

การปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่าผ่านทาง จะปฏิบัติงานอยู่ที่บริเวณทางขึ้นระบบ
 ทางด่วน ในปัจจุบันมีทั้งสิ้น 10 ตำบล คือ

1. ดินแดง	9 ช่องทาง
2. เพชรบุรี	3 ช่องทาง
3. สุขุมวิท	2 ช่องทาง
4. เกษมราฎร์ 1	3 ช่องทาง
5. เลียบแม่น้ำ	4 ช่องทาง
6. พระราม 4	3 ช่องทาง

7. บางนา	9 ช่องทาง
8. ลู่ขุมวิท 62	3 ช่องทาง
9. อารณรังค์	4 ช่องทาง
10. เกษมราฎร์ 2	3 ช่องทาง

สำหรับวิธีเก็บค่าผ่านทาง จะดำเนินการเป็นระบบกึ่งอัตโนมัติ กล่าวคือ จะมีพนักงานคอยเก็บค่าผ่านทางจากผู้จะใช้บริการตรงช่องทางผ่าน ผู้ที่ใช้ทางด่วนต้องจ่ายค่าผ่านทางและรับใบเสร็จรับเงิน เมื่อพนักงานเก็บเงินได้รับเงินและให้ใบเสร็จรับเงินแล้ว จะกดรหัสประจำประเภทรถ เช่น รถเก๋ง 4 ล้อ จ่ายค่าผ่านทางเป็นเงินสด จะกดรหัสหมายเลข 1C 1 หมายถึง รถประเภทเก๋ง 4 ล้อ C หมายถึง จ่ายค่าผ่านทางเป็นเงินสด (C ย่อมาจาก Cash) ถ้าเป็นรถบรรทุกเล็ก (กะบะ) 4 ล้อ จ่ายเป็นเงินสด ก็จะกด 2C เป็นต้น แต่ถ้าเป็นรถที่มีบัตรยกเว้นค่าผ่านทางพิเศษ พนักงานจะกดรหัสตัวหลัง เป็น V เช่น 1V หรือ 2V (V ย่อมาจาก Voucher) สัญญาบัตรเหล่านี้จะไปปรากฏที่ด้านหลังของช่องเก็บเงิน และระบบควบคุมอัตโนมัติเพื่อพนักงานควบคุมการเก็บค่าผ่านทางได้ตรวจเช็คเพื่อความถูกต้องอยู่ตลอดเวลา และระบบควบคุมอัตโนมัติจะแจ้งข้อมูลของขบวนจากช่องทางผ่าน เข้าสู่ศูนย์ควบคุมระบบทางด่วนเพื่อทำการตรวจสอบต่อไปอีกด้วย

อัตราค่าผ่านทางได้กำหนดไว้ดังนี้

- รถยนต์ 4 ล้อ อัตราค่าผ่านทาง 10 บาทต่อคัน
- รถเกินจาก 4 ล้อ ไม่เกิน 10 ล้อ อัตราค่าผ่านทาง 20 บาทต่อคัน
- รถเกินจาก 10 ล้อขึ้นไป อัตราค่าผ่านทาง 30 บาทต่อคัน

สำหรับช่องทางผ่านเข้าทางด่วนซึ่งเป็นช่องเก็บค่าผ่านทางได้ออกแบบไว้แต่ละช่องกว้าง 3 เมตร นอกจากช่องจราจรริมสุดจะกว้าง 5 เมตร ทั้งนี้ เพื่อให้รถที่มีขนาดกว้างกว่าปกติผ่านได้

2.2 การควบคุม

การควบคุมการเก็บค่าผ่านทาง นอกจากจะใช้ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์บันทึกการเก็บค่าผ่านทาง เพื่อตรวจสอบจำนวนรถและชนิดของรถอยู่ตลอดเวลาแล้ว ยังมีการควบคุมโดยพนักงานในระดับต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 พนักงานควบคุมเก็บค่าผ่านทาง ดำเนินการควบคุมตรวจเช็คการกต รัหษ์ของประเภทรถที่ผ่านเข้ามาจริง ควบคุมการเปิด-ปิดช่องเก็บเงินของพนักงานเก็บค่า ผ่านทางให้เหมาะสมกับเวลาและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ควบคุมไฟสัญญาณต่าง ๆ บนแผงควบคุม การ เก็บเงินค่าผ่านทาง รวมทั้งบันทึกเหตุการณ์ที่ผิดปกติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดเก็บค่าผ่านทาง และ รายงานความเสียหายและขัดข้องของอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไปยังแผนกซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ ตรวจสอบ เปรียบเทียบรายรับระหว่างบัญชีของพนักงานเก็บค่าผ่านทางกับเครื่องพิมพ์ส่งมอกลง และ แจกยอดรายได้ของแต่ละกะไปยังหัวหน้าพนักงานเก็บค่าผ่านทาง

2.2.2 หัวหน้าพนักงานเก็บค่าผ่านทาง ดำเนินการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ของพนักงานเก็บค่าผ่านทาง และพนักงานควบคุมค่าผ่านทางให้เป็นไปอย่างถูกต้องเรียบร้อย จัด พนักงานเก็บค่าผ่านทางให้ปฏิบัติงาน ในช่องเก็บเงินตามความเหมาะสม ตรวจสอบจำนวนเงินกับ ใบนำส่งเข้าตู้นิรภัยพร้อมทั้งตรวจสอบเอกสาร รับเงินทตรงจ่ายและอุปกรณ์คืนจากพนักงานเก็บ ค่าผ่านทาง และแจกยอดรายได้แต่ละกะไปที่ศูนย์ควบคุมระบบทางด่วน มอบหมายงานต่าง ๆ แก่ พนักงานเก็บค่าผ่านทางและพนักงานควบคุมเก็บค่าผ่านทางเมื่อมีการเปลี่ยนกะ

2.2.3 หัวหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ทำหน้าที่ ควบคุม ดูแล และตรวจ สอบความเรียบร้อยในการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานเก็บค่าผ่านทาง พนักงานควบคุมเก็บค่าผ่าน ทาง และพนักงานเก็บค่าผ่านทางตามด่านที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบทตรงจ่ายและใบรับ เงินก่อนและหลังใช้ เปิดตู้นิรภัยนำเงินค่าผ่านทางของด่านที่รับผิดชอบส่งธนาคาร ตรวจสอบการนับ เงินร่วมกับธนาคาร และเรียกเก็บเงินส่วนที่ขาดหายให้ครบ สดทำสถิติยอดรายได้ วางแผนและสั่ง การเปิดช่องทางวิ่ง สักกะและกำส่งคนให้เหมาะสม แก้ปัญหาตามที่ประชาสัมพันธ์ เรียง แก้อับบกพร่อง ของระบบและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บเงิน ตรวจสอบเวลาการปฏิบัติงาน เสนอแนะความเห็นแก่ผู้ บังคับบัญชา

2.2.4 แผนกตรวจสอบรายได้ เป็นแผนกหนึ่งในกองตรวจสอบภายใน ทำการ ตรวจสอบ เพื่อควบคุมการเก็บรายได้ ตรวจสอบความถูกต้องในการเก็บเงินของพนักงาน และจัด รวบรวมสถิติและสำทาง ผลงานการเก็บเงินค่าผ่านทางเป็นประจำวัน ประจำเดือน

2.3 การนำเงินเข้าธนาคาร

หลังจากพนักงานเก็บค่าผ่านทางได้ปฏิบัติงานในการจัดเก็บค่าผ่านทาง เสร็จสิ้น ตามหน้าที่ในแต่ละกะ (ผลัด) แล้วจะมีการตรวจสอบเงินรายได้ค่าผ่านทางที่ได้เก็บมากับบัญชีจำนวน

และประเภทของรถที่ผ่านด่านที่ได้บันทึกโดยเครื่องพิมพ์ส่งมอกลงโดยการควบคุมของพนักงานควบคุมการเก็บเงิน เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว แจ้งยอดรายได้ไปยังหัวหน้าพนักงานเก็บค่าผ่านทาง หัวหน้าพนักงานเก็บค่าผ่านทางจะตรวจสอบจำนวนเงินกับใบนำส่งและใบรับเงินอีกครั้งหนึ่ง แล้วลงลายมือชื่อกำกับไว้บนถุงบรรจุที่นับไว้เรียบร้อยแล้ว หากมีการผิดพลาดอันเนื่องมาจากการเก็บเงินของพนักงานเก็บค่าผ่านทาง เช่น หากนับจำนวนเงินที่เก็บได้น้อยกว่าจำนวนเงินตามบัญชีที่บันทึกไว้ พนักงานเก็บค่าผ่านทางจะต้องรับผิดชอบเงินส่วนที่ขาดหายไป และพนักงานเก็บค่าผ่านทางจะเป็นผู้นำส่งเข้าตู้ณิรภัย โดยมีหัวหน้าพนักงานเก็บค่าผ่านทาง เป็นผู้ควบคุมการนำเข้าตู้ณิรภัย เพื่อรอการนำเงินเข้าธนาคารต่อไป

การนำเงินเข้าธนาคารนั้น จะมีเจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด มารับเงินตามด่านเก็บเงินต่าง ๆ ทุกวันทำงานของธนาคาร โดยปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานของการทางพิเศษฯ ซึ่งเป็นคณะกรรมการตรวจนับเงินรายได้ คณะกรรมการชุดนี้แต่งตั้งโดยผู้ว่าการฯ ประกอบด้วยพนักงานในกองบริหารการเงิน พนักงานที่ด่านเก็บเงินของแต่ละด่าน และพนักงานในกองจัดเก็บรายได้ การปฏิบัติงานนั้นพนักงานจากธนาคารจะขอรับเงินจากหัวหน้าพนักงานเก็บเงินของแต่ละด่าน

เมื่อเจ้าหน้าที่จากธนาคารได้รับเงินจากด่านเก็บผ่านทางต่าง ๆ ทุกด่านแล้ว จะนำเงินเหล่านี้ไปยังธนาคารกรุงไทยเพื่อตรวจนับเงิน โดยมีคณะกรรมการตรวจนับเงินของการทางพิเศษฯ เป็นผู้ควบคุมดูแล การตรวจนับเงินของเจ้าหน้าที่ธนาคาร เมื่อตรวจนับเงินเสร็จเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการจะลงลายมือชื่อในเอกสารนำเงินฝากธนาคารและทางธนาคารจะออกใบรับเงินฝากที่นับได้ ซึ่งถือว่าการดำเนินการนำเงินรายได้ค่าผ่านทางเข้าธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

3. การบำรุงรักษา

การบำรุงรักษาระบบทางด่วน ได้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 บำรุงรักษาในเขตทาง มีแผนกซ่อมบำรุง ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบและซ่อมบำรุงรักษาทางด่วนในด้านโยธาในเขตทาง เครื่องหมายจราจรและอาคารทางด่วน ตรวจสอบการชำรุดของโครงสร้างผิวจราจร โหล่ทางและอื่น ๆ พร้อมทั้งจัดทำประวัติการใช้งานและการซ่อมจัดทำแผนการซ่อมในอนาคต ว่าจำเป็นและควบคุมบริษัทเหมาซ่อมประมาณการค่าเสียหายในกรณีที่มีอุบัติเหตุและซ่อมแซมทางด่วนในกรณีเร่งด่วน

3.2 บำรุงรักษาอุปกรณ์ การซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจาก อุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นสิ่งที่มีอายุความเสถียรและให้ความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น สิ่งสำคัญที่หน่วยงานรับผิดชอบในตึกนี้โดยเฉพาะ คือกองบำรุงรักษาอุปกรณ์ ซึ่งมีแผนกที่สำคัญ 2 แผนก คือ แผนกบำรุงรักษาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และแผนกไฟฟ้ากำลัง ทำหน้าที่ดังนี้

3.2.1 บำรุงรักษาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ทำการตรวจสอบบำรุงรักษา และซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และเครื่องจักรกลที่ใช้ในการปฏิบัติงานทางด่วน เช่น ระบบเก็บบันทึกค่าผ่านทาง ระบบโทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ สัญญาณไฟฟ้า เป็นต้น นอกจากนี้ยัง วิเคราะห์และพัฒนาอุปกรณ์ที่จะใช้ในการบำรุงรักษาด้วย

3.2.2 บำรุงรักษาไฟฟ้ากำลัง ทำการตรวจสอบบำรุงรักษาและซ่อมแซม อุปกรณ์ไฟฟ้ากำลังที่ใช้ในการปฏิบัติงานทางด่วน เช่น ไฟฟ้าแสงสว่างบนทางด่วน เครื่องกำเนิดไฟฟ้า ทั้งนี้รวมถึงเครื่องปรับอากาศด้วย และยังรวมถึงการวิเคราะห์และพัฒนาอุปกรณ์ในการบำรุงรักษาด้วยเช่นกัน