

## รายงานผลการศึกษา

ของคณะกรรมการวิสามัญศึกษาการจัดบริการด้านขนส่งมวลชนให้แก่ผู้พิการและผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็น

ด้วยในคราวประชุมสภากรุงเทพมหานคร สมัยประชุมสามัญ สมัยที่สี่ (ครั้งที่ ๒) ประจำปี พุทธศักราช ๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๒ ที่ประชุมได้พิจารณาญัตติของนายภาส ภาสสัทธา เรื่อง ขอให้สภากรุงเทพมหานครตั้งคณะกรรมการวิสามัญศึกษาการจัดบริการด้านขนส่งมวลชนให้แก่ผู้พิการและผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็น และลงมติเห็นชอบให้ตั้งคณะกรรมการวิสามัญฯ โดยกำหนดระยะเวลาในการศึกษา ๑๒๐ วัน ประกอบด้วย

๑. นายคำรณ	โกมลศุภกิจ
๒. นายภาส	ภาสสัทธา
๓. นางสุกัญญา	สุวัฒนวงศ์
๔. นายวิชาญ	ธรรมสุจริต
๕. นายเชนทร์	วิวัฒน์บวรวงศ์
๖. พลตำรวจโท ธีระศักดิ์	ง่วนบรรจง
๗. นายชยาวุธ	ศิริยุทธวัฒนา
๘. นายอภิรัตน์	ศิวพรพิทักษ์
๙. นายสุวิทย์	โตนม
๑๐. นายสมิต	แสนกุลศิริศักดิ์
๑๑. นายพานุรักษ์	กลิ่นนุรักษ์
๑๒. นายประพาส	เหลื่องศิริินภา
๑๓. นายกิตติกานต์	จอมดวง จารุวรพลกุล
๑๔. นายโรจน์	ไตรวิทยาศิลป์

คณะกรรมการวิสามัญฯ ได้ประชุมครั้งแรกเมื่อวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๒ ที่ประชุมมีมติเลือก นายคำรณ โกมลศุภกิจ เป็นประธานกรรมการ นายชยาวุธ ศิริยุทธวัฒนา เป็นรองประธานกรรมการ คนที่หนึ่ง นายวิชาญ ธรรมสุจริต เป็นรองประธานกรรมการ คนที่สอง และเลือก นายกิตติกานต์ จอมดวง จารุวรพลกุล เป็นกรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการวิสามัญฯ ได้มีการประชุมจำนวน ๗ ครั้ง โดยการศึกษาเรื่องดังกล่าวได้แบ่งเรื่องในการศึกษาแยกได้ ดังนี้

### ๑. ประวัติความเป็นมา

#### ๑.๑ ความเป็นมาของโครงการรถบริการด้านขนส่งมวลชนให้แก่ผู้พิการและผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็น

โครงการนี้เป็นหนึ่งในสิบมาตรการเร่งด่วนและนโยบายมหานครแห่งโอกาสของทุกคนของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร) เพื่อให้ผู้พิการและผู้สูงอายุที่ต้องใช้รถเข็นได้เข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะที่จำเป็นต่อการเดินทางในเมือง (เนื่องจากปัญหาระบบขนส่งมวลชนที่ยังไม่เอื้อต่อการเดินทางของผู้พิการและผู้สูงอายุที่ต้องใช้รถเข็น) อันจะเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตในเรื่องการเดินทาง

บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (เคที) ในฐานะวิสาหกิจของกรุงเทพมหานครได้เคยมีการนำร่องในการให้บริการตั้งแต่วันที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๕๕ ในรูปแบบการบริการเพื่อตอบสนองคืนแก่สังคม (CSR : Coporate Service Responsibilities) โดยมีรถให้บริการจำนวน ๑๐ คัน ให้บริการจนถึงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ต่อมาสำนักงานการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการโครงการบริหารจัดการทดลองเดินรถแท็กซี่สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการเร่งด่วนและนโยบายข้างต้น **ในระยะที่ ๑** สำนักงานการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร จึงได้ดำเนินการว่าจ้างบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยวิธีพิเศษ เป็นผู้บริหารจัดการโครงการบริหารจัดการทดลองเดินรถแท็กซี่สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ตามสัญญาเลขที่ ๒๒-๒๒-๕๘ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ วงเงินค่าจ้าง ๒๙,๗๗๖,๐๓๐ บาท ระยะเวลาโครงการ ๘ เดือน นับแต่วันให้เปิดบริการ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ (สิ้นสุดวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘) และสัญญาแก้ไขเพิ่มเติม (ครั้งที่ ๑) ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ (สิ้นสุดวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙) และ**ในระยะที่ ๒** (ปัจจุบัน) สำนักงานการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานครได้มอบหมายให้ บริษัท กรุงเทพมหานครฯ เป็นผู้บริหารจัดการโครงการรถบริการฯ ตาม “บันทึกข้อตกลงการมอบหมายกิจการในอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับโครงการรถบริการสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็น ระยะเวลา ๕ ปี” ลงนามเมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙ และแก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๑ (สาระสำคัญที่ปรับแก้คือ ปรับระยะเวลาดำเนินการให้สั้นลงจากเดิม ๕ ปี เหลือ ๔ ปี และปรับลดวงเงินอุดหนุนในปีสุดท้ายออก จึงเหลือเงินที่ต้องอุดหนุนอยู่ ๔ ปี ได้แก่ ปีแรกจำนวน ๓๕,๑๔๙,๗๐๐ บาท ปีที่สองถึงปีที่สี่ ปีละจำนวน ๒๕,๙๔๓,๗๐๖ บาท รวมระยะเวลา ๔ ปี เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ๑๑๒,๙๘๐,๘๑๘ บาท)

#### ๑.๒ ความเป็นมาของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด

บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด เดิมชื่อบริษัท สามัคคีค้าสัตว์ จำกัด เป็นบริษัทที่จัดตั้งมาตั้งแต่วันที่ ๒๔ กันยายน พ.ศ. ๒๔๙๘ เพื่อดำเนินกิจการเกี่ยวกับการปศุสัตว์และการค้าเนื้อสัตว์ โดยเทศบาลนครกรุงเทพได้เข้าถือหุ้นของบริษัทเมื่อวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๐๕ จนเมื่อปี ๒๕๓๗ กรุงเทพมหานครได้มีนโยบายดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดการงานสาธารณูปโภคพื้นฐานในเขตกรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากชื่อ บริษัท สามัคคีศาสตร์ฯ ไม่สอดคล้องกับกิจการและแนวนโยบายดังกล่าว จึงได้ยกเลิกการดำเนินการโรงฆ่าและสัตว์และได้มีการเปลี่ยนชื่อมาเป็นบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๓๗ (ปัจจุบันกรุงเทพมหานครถือหุ้นจำนวน ๔๔,๙๙๔ หุ้น เป็นมูลค่า ๔๔,๙๙๔,๐๐๐ บาท คิดเป็นมูลค่าร้อยละ ๙๙.๙๘ ของทุนจดทะเบียน)

## ๒. ข้อมูลโครงการ

### ๒.๑ วัตถุประสงค์

- (๑) เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตในการเดินทางของผู้พิการและผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นให้ดีขึ้นตามมาตรการเร่งด่วนและนโยบายมหานครแห่งโอกาสของทุกคน
- (๒) เพื่อเป็นการจัดบริการด้านการขนส่งมวลชนให้แก่ผู้พิการและผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นในการเคลื่อนไหวโดยเฉพาะ เพื่อให้สามารถเดินทางได้อย่างสะดวกปลอดภัย
- (๓) เพื่อสร้างระบบขนส่งมวลชนแบบครบวงจรสำหรับบุคคลทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกันเพื่อมุ่งสู่ความเป็นมหานครของโลก

### ๒.๒ สาระสำคัญตามบันทึกข้อตกลงฯ

#### ๒.๒.๑ คำจำกัดความที่สำคัญ

- (๑) “วันทำการ” หมายถึง วันที่ บริษัทฯ (บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ในฐานะผู้ได้รับมอบหมาย) ให้บริการเปิดทำการเดินรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็น ตั้งแต่เวลา ๐๖.๐๐ น. ถึง ๒๒.๐๐ น. ทั้งนี้ให้รวมถึงวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ด้วย

(๒) “ทรัพย์สินของบริษัท” หมายถึง สำนักงาน รถยนต์ตู้ ลิฟต์ไฮดรอลิคสำหรับขึ้น-ลงพร้อมที่จับ วัสดุอุปกรณ์ใด ๆ ที่ใช้ในโครงการซึ่งไม่ใช่ทรัพย์สินของกรุงเทพมหานคร หรือจะนำมาใช้เป็นหรือได้ประกอบเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ หรือจะนำมาใช้ในโครงการ และให้หมายความรวมถึงงานทั้งหลายไม่ว่าชนิดใด ๆ อันจำเป็นหรือเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินโครงการ และให้หมายรวมถึงทรัพย์สินใด ๆ ของบริษัท ฯ ที่ตั้งอยู่บนทรัพย์สินของกรุงเทพมหานครที่ใช้ในโครงการ

(๓) “ศูนย์ซ่อมบำรุง” หมายถึง ที่ทำการสำนักงานที่มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและศูนย์จอดรถสำหรับการบริการจัดการเดินรถ การบำรุงรักษาทั้งในกรณีการซ่อมบำรุงย่อยและการซ่อมบำรุงใหญ่ ซึ่งอาจตั้งอยู่ที่เดียวกันหรือแยกกันได้ และให้หมายความรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

(๔) “เงินอุดหนุน” หมายถึง เงินงบประมาณที่กรุงเทพมหานครจัดสรรให้บริษัทใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานบริหารจัดการโครงการ

(๕) “ผู้สนับสนุน” หมายถึง รัฐ หน่วยงานของรัฐ บริษัทเอกชน มูลนิธิ นิติบุคคล กลุ่มบุคคล คณะบุคคล บุคคล ที่ให้การสนับสนุนโครงการในรูปแบบต่าง ๆ

#### ๒.๒.๒ ขอบเขตการมอบหมาย

เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์แห่งบันทึกข้อตกลง กรุงเทพมหานครตกลงมอบหมายและบริษัทฯ ตกลงรับมอบหมายสิทธิในการดำเนินโครงการ โดยได้รับการสนับสนุนจากกรุงเทพมหานครในการบริหารจัดการโครงการ (สิทธิในการดำเนินโครงการ) และให้ข้อเสนอการดำเนินการโครงการฯ ที่เสนอต่อสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร โดย บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด

#### ๒.๒.๓ สิทธิและหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร (ที่สำคัญ)

(๑) กรุงเทพมหานครตกลงจัดสรรเงินอุดหนุนให้บริษัทฯ เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการโครงการเป็นเงินจำนวน ๑๑๒,๙๘๐,๘๑๘ บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ตลอดระยะเวลา ๔ ปี โดยแบ่งจ่ายเงินล่วงหน้าเป็นรายปี ดังต่อไปนี้

(๑.๑) ช่วงปีที่ ๑ เป็นเงินจำนวน ๓๕,๑๔๙,๗๐๐ บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว) โดยกรุงเทพมหานครจะจ่ายเงินภายใน ๓๐ วันนับจากวันเริ่มงาน

(๑.๒) ช่วงปีที่ ๒ - ๔ เป็นเงินจำนวนปีละ ๒๕,๙๔๓,๗๐๖ บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว) โดยกรุงเทพมหานครจะจ่ายเงินภายใน ๓๐ วันนับจากวันครบกำหนดแต่ละช่วงระยะเวลา

(๒) กรุงเทพมหานครอาจสนับสนุนให้มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ โดยใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร กรณีที่บริษัทฯ ร้องขอ ตามความจำเป็น

(๓) กรุงเทพมหานครมีสิทธิใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงการที่กรุงเทพมหานครมีสิทธิลงสื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในทรัพย์สินของโครงการตามเท่าที่จำเป็น ในอัตราไม่เกินร้อยละ ๑๐ บนพื้นที่ทั้งหมดของสื่อโฆษณา และจะต้องแจ้งให้บริษัทฯ ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๑๐ วัน ก่อนการลงสื่อโฆษณาและเป็นระยะเวลานานเท่าที่จำเป็น

(๔) กรุงเทพมหานคร ตกลงจะไม่ดำเนินการเข้าทำธุรกรรมหรือนิติกรรมอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการมอบหมายให้บุคคลอื่นเข้ามามีสิทธิในการดำเนินโครงการหรือสิทธิอื่นใดที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวเนื่องกับโครงการ

#### ๒.๒.๔ สิทธิและหน้าที่ของบริษัท (ที่สำคัญ)

(๑) ในการรับมอบหมายในการดำเนินโครงการ บริษัทฯ โดยการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาจมอบหมายหรือรับจ้างให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเข้ามาดำเนินงานทั้งหมด หรือบางส่วนของโครงการก็ได้ โดยบริษัทฯ มีหน้าที่ดำเนินการให้บุคคลดังกล่าวดำเนินโครงการ โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

ไม่ว่าอย่างไรก็ตาม บริษัทฯ จะทำสัญญาผูกพันกับบุคคลที่สามเป็นระยะเวลาสั้นเกินกว่าอายุของบันทึกข้อตกลงไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากกรุงเทพมหานคร

(๒) บริษัทฯ มีหน้าที่ต้องดำเนินการให้ได้มาซึ่งการอนุญาตทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการทำโครงการจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถดำเนินโครงการได้

(๓) บริษัทฯ มีหน้าที่จัดทำรายงานแสดงผลการดำเนินงานประจำเดือนและสรุปรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของโครงการ เช่น สถิติผู้ใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการให้บริการ ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ สถิติการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สรุปค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโครงการและสรุปลิขิตรายได้เสนอต่อกรุงเทพมหานครตลอดระยะเวลาการมอบหมาย

(๔) บริษัทฯ ต้องจัดหารถโดยสารประเภทรถตู้บริการและสามารถรองรับรถเข็นผู้พิการไม่เกิน ๓ คัน พร้อมติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการฯ

(๕) บริษัทฯ สามารถหาผู้สนับสนุน เพื่อสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ

#### ๒.๒.๕ ประกันภัย

ตลอดระยะเวลาที่ บันทึกข้อตกลงฯ มีผลใช้บังคับ บริษัทฯ จะจัดให้มีการเอาประกันภัยในโครงการตามที่กรุงเทพมหานครแนะนำ ซึ่งอย่างน้อยต้องจัดทำประกันภัยประเภทการประกันวินาศภัยทรัพย์สินของโครงการ ประกันภัยเพื่อความรับผิดชอบต่อบุคคลที่ ๓ ทั้งส่วนภาคบังคับตามที่กฎหมายกำหนดและภาคความสมัครใจ โดยเหมาะสมเพียงพอต่อการดำเนินโครงการ

#### ๒.๓ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

๒.๓.๑ งานจัดให้มีรถ ๓๐ คัน พร้อมอุปกรณ์ลิฟต์และตกแต่งภายใน รวมค่าประกันภัยค่าซ่อมบำรุง ค่าพรบ. ค่าภาษีทะเบียนรถยนต์ โดยรถที่ใช้ในการให้บริการนี้เป็นรถดัดแปลงรถตู้ที่มีจำหน่ายในประเทศไทย และทำการติดตั้งอุปกรณ์ที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้รถเข็นและผู้ติดตามด้วยความปลอดภัย โดยมีต้นแบบในการดัดแปลงรถต้นแบบจากประเทศญี่ปุ่น และมีอุปกรณ์ในตัวรถแต่ละคัน ดังนี้

(๑) ลิฟต์ไฮดรอลิกสำหรับขึ้น-ลงพร้อมจับ

(๒) หมุดยึดตัวรถสำหรับพร้อมสายรัดความปลอดภัย

(๓) เบาะเสริมสำหรับผู้ติดตาม ๒ ที่นั่ง

(๔) กล้อง CCTV

(๕) อุปกรณ์ GPS ในการติดตามรถ

๒.๓.๒ งานระบบได้แก่ การจัดหาและติดตั้งระบบการบริหารจัดการเดินรถ การติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด ระบบ GPS พร้อมโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

๒.๓.๓ งานจัดให้มีอุปกรณ์สำนักงานและระบบสื่อสาร จัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุ เครื่องใช้สำนักงานให้เพียงพอสำหรับการบริหารจัดการเดินรถ

๒.๓.๔ งานบริหารจัดการ ได้แก่ งานบริหารจัดการสำนักงานกลางและศูนย์จอดรถ งานจัดการเดินรถ งานดูแลรักษาและซ่อมบำรุง งานบริหารจัดการบุคคล



รูปที่ ๑ แสดงลักษณะรูปร่างรถภายนอก



รูปที่ ๒ แสดงลิฟท์ที่ใช้เคลื่อนย้ายผู้ให้บริการ



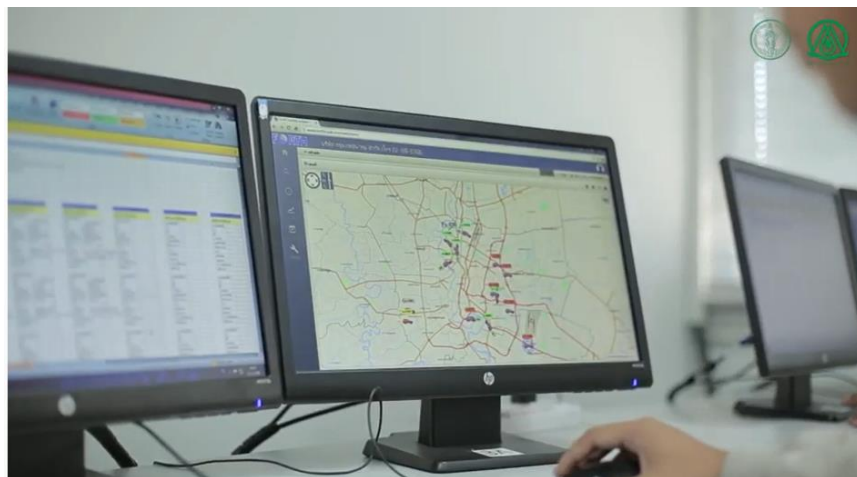
รูปที่ ๓ แสดงลิฟท์ที่แข็งแรงที่สามารถยกน้ำหนักได้ถึง ๒ คนในเวลาเดียวกัน



รูปที่ ๔ แสดงพนักงานขับรถกำลังยึดเก้าอี้ผู้พิการเข้ากับหมุดยึดที่นั่ง ๔ มุม



รูปที่ ๕ แสดงกล้อง CCTV บันทึกเหตุการณ์ภายในตัวรถ (จะกระทำก็ต่อเมื่อได้รับความยินยอมให้บันทึกภาพ)



รูปที่ ๖ แสดงการตรวจสอบตำแหน่งรถยนต์จากศูนย์ควบคุมการเดินรถพระราม ๓

## ๒.๔ ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๔.๑ ติดต่อกับศูนย์บริการเพื่อทำการนัดหมายสถานที่และเวลาในการไปรับและส่ง ได้ที่ หมายเลข ๐๒๒๙๕๖๕๒๔ (Call center) ได้ทุกวัน ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. โดยรถบริการ จะให้บริการ ในเวลา ๐๖.๐๐ - ๒๒.๐๐ น. และผู้ใช้บริการต้องจองล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๒ วัน และสามารถใช้บริการได้ทันทีใน กรณีที่มีรถว่าง

๒.๔.๒ สำหรับผู้ใช้บริการครั้งแรกต้องลงทะเบียนใช้ เพื่อเป็นการยืนยันว่าเป็นผู้ใช้รถเข็นและ เพื่อความสะดวกในการใช้บริการครั้งต่อไป และสำหรับผู้ที่ลงทะเบียนแล้วสามารถแจ้งเบอร์โทรศัพท์พร้อม เวลาและสถานที่นัดหมายได้ที่

๒.๔.๓ ศูนย์บริการจะยืนยันสถานการณการจราจร

๒.๔.๔ รถบริการจะไปรับตามเวลาและสถานที่นัดหมาย และไปส่งตามสถานที่ที่ได้รับแจ้งไว้ โดยการให้บริการจะมีเจ้าหน้าที่ติดตามและสั่งการในลักษณะ Real Time จึงสามารถให้บริการและแก้ปัญหา ได้ทันสถานการณ์ มีความยืดหยุ่นในการจัดการ



รูปที่ ๗ แสดง ศูนย์ควบคุมการเดินทางพระราม ๓ เขตยานนาวา



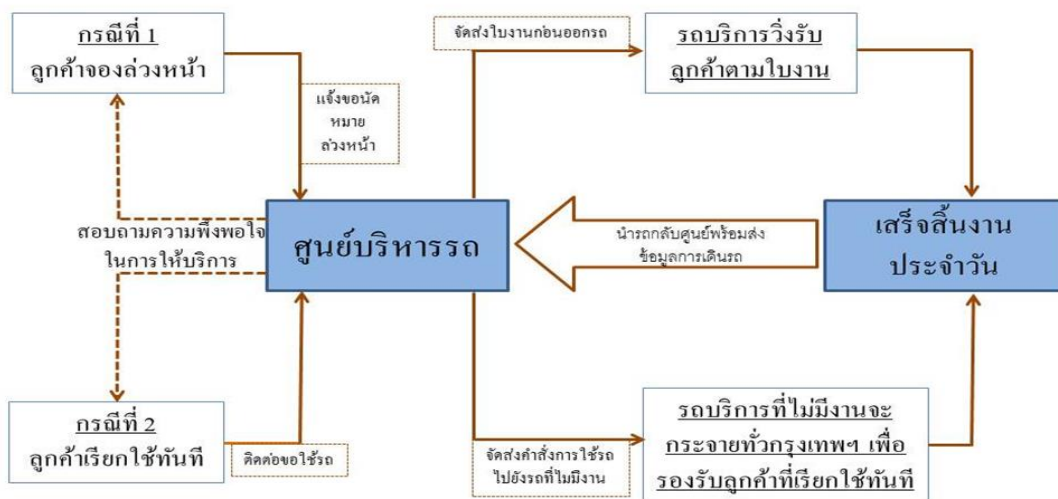
รูปที่ ๘ แสดงศูนย์บริการหนองแขม เขตหนองแขม



รูปที่ ๙ แสดงศูนย์บริการรถแท็กซี่ เขตบางกะปิ

- กลุ่มลำดับที่ 1. ให้บริการสำหรับผู้โดยสารที่ประสงค์จะเดินทางไปโรงพยาบาล เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก
- กลุ่มลำดับที่ 2. ให้บริการสำหรับผู้โดยสารที่ประสงค์จะเดินทางไปติดต่อสถานที่ราชการ สมาคม มูลนิธิ เป็นต้น ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายรอง
- กลุ่มลำดับที่ 3. ให้บริการสำหรับผู้โดยสารที่ประสงค์จะเดินทางไปทำกิจกรรมส่วนตัวนอกเหนือจากกลุ่มที่ 1,2 โดยนำผู้โดยสารไปส่งยังสถานที่ต่างๆ ที่เชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ อื่นๆ

รูปที่ ๑๐ แสดงกลุ่มลำดับความสำคัญที่จะให้ใช้บริการ



รูปที่ ๑๑ แสดงขั้นตอนการให้บริการ



๓. ผลการดำเนินงาน

๓.๑ งานบริหารจัดการสำนักงานและศูนย์จอดรถ

บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ได้มีการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการโครงการไว้ ๓ ศูนย์ ได้แก่

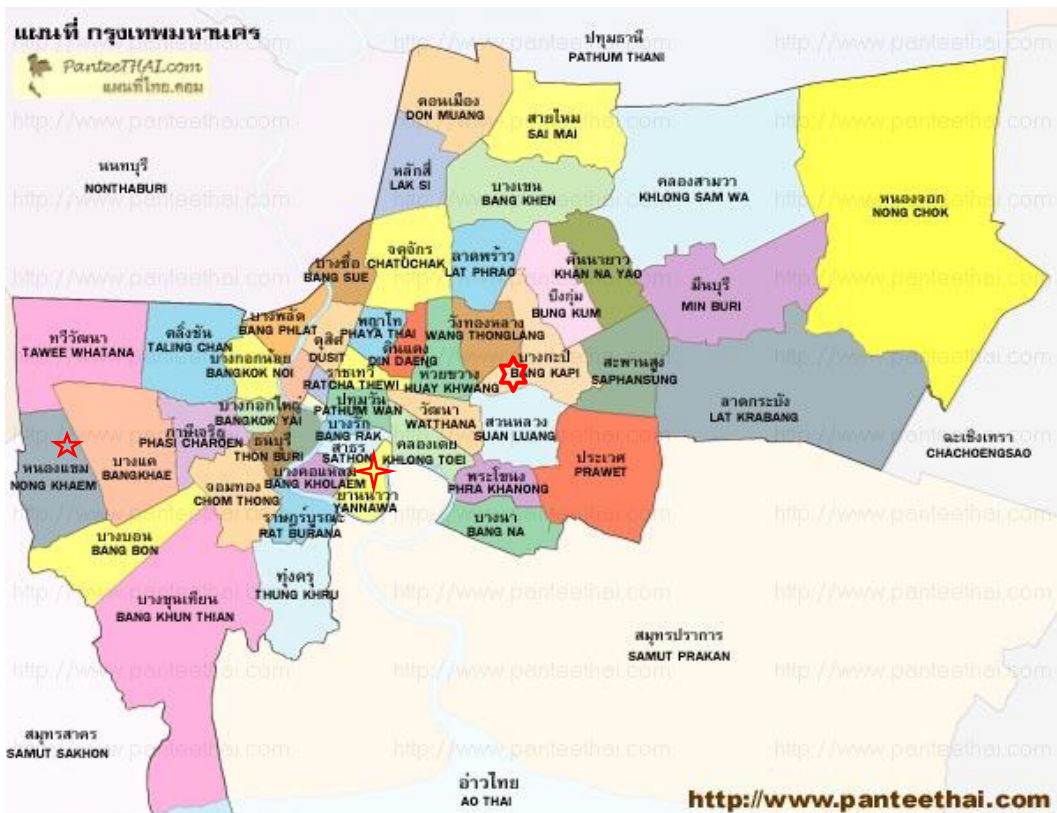
(๑) ศูนย์ควบคุมการเดินรถพระราม ๓ ที่อยู่ ๑๓๑/๑ ตรอกนอกเขต ถ.พระราม๓ แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กทม.

(๒) ศูนย์บริการหนองแขม ที่อยู่ ๔๕ ถนนพุทธมณฑลสาย ๓ แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กทม.

(๓) ศูนย์บริการรามคำแหง ๔๐ ที่อยู่ ๒ ถนนรามคำแหง ๔๐ ซอยรามคำแหง ๔๐ แยก ๒ แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กทม.

โดยแต่ละศูนย์มีรายละเอียดบุคลากรที่ประจำแต่ละศูนย์ ดังนี้

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ศูนย์ฯ พระราม ๓	ศูนย์ฯ หนองแขม	ศูนย์ฯ รามคำแหง
๑	ผู้จัดการโครงการ	๑	๑	-	-
๒	เลขานุการโครงการ	๑	๑	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ Call center	๖	๔	๑	๑
๔	หัวหน้าเดินรถและประสานงาน	๑	๑	-	-
๕	เจ้าหน้าที่จัดการเดินรถ	๑	๑	-	-
๖	พนักงานขับรถ	๓๒	๑๒	๑๐	๑๐
รวม		๔๒	๒๐	๑๑	๑๑



★ ศูนย์ควบคุมการเดินรถพระราม ๓    ☆ ศูนย์ฯหนองแขม    ☆ ศูนย์ฯรามคำแหง ๔๐

รูปที่ ๑๒ แสดงตำแหน่งศูนย์ให้บริการทั้ง ๓ ศูนย์

๓.๒ งานบริหารจัดการเดินรถ

บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ได้ให้บริการเดินรถจำนวน ๓๐ คัน ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ช่วงเวลาให้บริการตั้งแต่เวลา ๐๖.๐๐ - ๒๒.๐๐ น. ช่วงเวลารับจองรถตั้งแต่ ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. โดยจะจัดลำดับความสำคัญในการให้บริการ ดังนี้

๓.๒.๑ ลำดับแรก ให้บริการสำหรับผู้ที่จะไปโรงพยาบาล

๓.๒.๒ ลำดับที่สอง ให้บริการสำหรับผู้ที่จะไปติดต่อสถานที่ราชการ สมาคม มูลนิธิ

๓.๒.๓ ลำดับสุดท้าย ให้บริการสำหรับผู้ที่จะไปที่อื่นนอกเหนือจากสองกลุ่ม

โดยมีสถิติจำนวนผู้ได้รับการ/ผู้ไม่ได้รับการตามแผนภูมิตั้งแต่ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๒ ที่สำคัญได้แก่

(๑) จำนวนผู้ใช้บริการช่วงเช้า (๐๖.๐๐ - ๑๓.๕๙ น.) มีมากกว่าช่วงเย็น (๑๔.๐๐ - ๒๒.๐๐ น.)

(๒) เดือนที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ มีผู้ใช้บริการ ๑,๐๓๐ ราย

(๓) เดือนที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุด คือ เดือน กันยายน ๒๕๖๐ มีผู้ใช้บริการ ๕๘๔ ราย

(๔) เดือนที่มีจำนวนงานที่ให้บริการมากที่สุด คือ เดือน มีนาคม ๒๕๖๐ มีจำนวน ๑,๘๙๔ ราย

(เป็นผู้ได้รับการ ๙๕๐ ราย)

(๕) เดือนที่มีจำนวนงานที่ให้บริการน้อยที่สุด คือ เดือน เมษายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑,๑๕๙ ราย

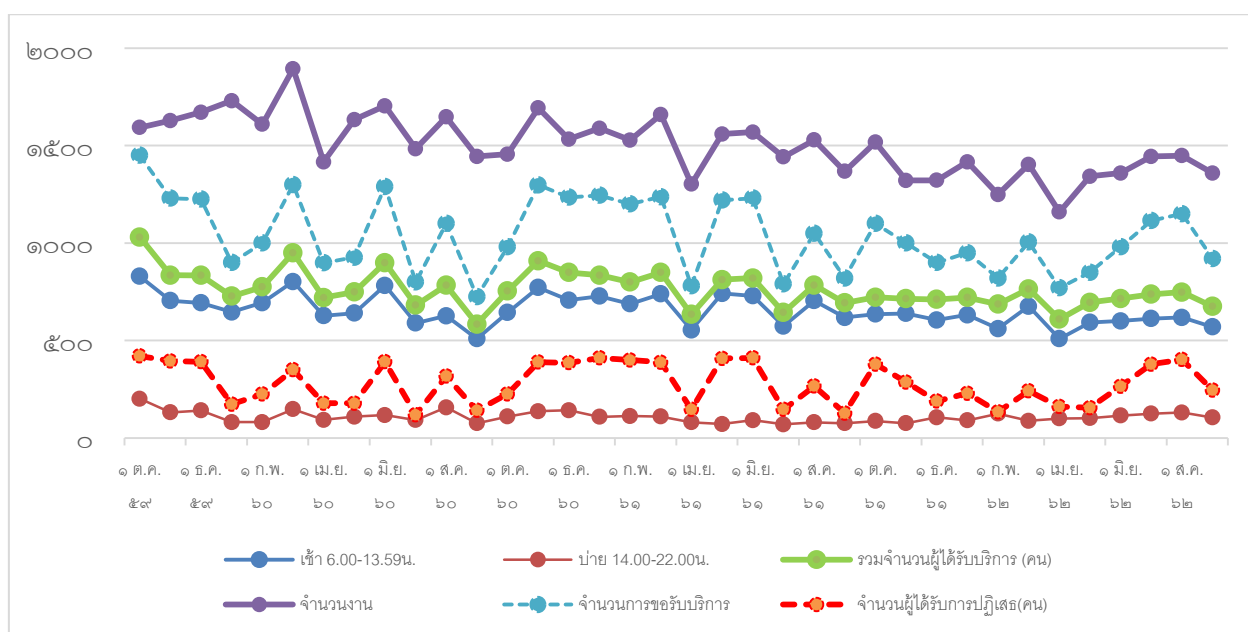
(เป็นผู้ได้รับการ ๖๐๙ ราย)

(๖) ปีงบประมาณ ๒๕๖๐/๒๕๖๑/๒๕๖๒ มีผู้ได้รับการทั้งสิ้น ๙,๕๖๗/๙,๓๘๓/๘,๔๙๗ ราย

คิดเป็นจำนวนงานที่ให้บริการ ๑๙,๔๕๓/๑๘,๒๒๗/๑๖,๓๓๙ ราย จากจำนวนผู้ติดต่อขอรับบริการ ๑๒,๘๔๕/๑๓,๐๘๕/๑๑,๕๖๐ ราย เหลือผู้ที่ได้รับการปฏิเสธการให้บริการ ๓,๒๗๘/๓,๗๐๒/๓,๐๖๓ ราย

(๗) ตลอดระยะเวลา ๓ ปีงบประมาณ รวมมีผู้ได้รับการ ๒๗,๔๔๗ ราย คิดเป็นจำนวนงาน

ที่ให้บริการทั้งสิ้น ๕๔,๐๑๙ ราย จากจำนวนผู้ติดต่อขอรับบริการ ๓๗,๔๙๐ ราย เหลือผู้ที่ได้รับการปฏิเสธการให้บริการ ๑๐,๐๔๓ ราย



รูปที่ ๑๓ แสดงจำนวนผู้ได้รับการ/จำนวนการขอรับบริการ/จำนวนผู้ได้รับการปฏิเสธแต่ละเดือน (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๒)

### ๓.๓ รายละเอียดการสนับสนุนของผู้เข้าร่วมโครงการ

จวบจนปัจจุบันมีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน ๔ ราย ได้แก่

(๑) บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ให้การสนับสนุนลดราคาค่าน้ำมันต่ำกว่าท้องตลาดลิตรละ ๑ บาท (ได้มีการลงนามบันทึก MOU เมื่อวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐) ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ สนับสนุน ๕๒,๒๑๐.๓๐ บาท และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ สนับสนุน ๗๙,๑๔๐.๗๓ บาท รวมสองปีงบประมาณ สนับสนุนทั้งสิ้น ๑๓๑,๓๕๑.๐๓ บาท

(๒) บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาตามระยะทางของรถยนต์ที่ใช้ในการให้บริการจำนวน ๓๐ คัน ตลอดระยะเวลาโครงการ (ได้มีการลงนามบันทึก MOU เมื่อวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐) ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ สนับสนุน ๑๕๖,๕๔๒.๔๓ บาท และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ สนับสนุน ๑๙๕,๓๔๑.๘๐ บาท รวมสองปีงบประมาณสนับสนุนทั้งสิ้น ๓๕๑,๘๘๔.๒๓ บาท

(๓) บริษัท สยามมิชลิน จำกัด สนับสนุนยางใหม่และการบำรุงรักษาตามระยะทางของรถยนต์ที่ใช้ในการให้บริการจำนวน ๓๐ คัน ตลอดระยะเวลาโครงการ (ได้มีการลงนามบันทึก MOU เมื่อวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐) ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ สนับสนุน ๓๙๓,๐๐๐.๐๐ บาท ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ไม่ได้มีการสนับสนุน รวมสองปีงบประมาณสนับสนุนทั้งสิ้น ๓๙๓,๐๐๐.๐๐ บาท

(๔) บริษัท คิวแอทเวอร์ทีซิ่ง จำกัด สนับสนุนสติ๊กเกอร์ติดรถตู้ เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓๐ คัน ตลอดระยะเวลาโครงการ (เพิ่งได้รับการสนับสนุนเมื่อต้นปี ๖๒ ที่ผ่านมา)



รูปที่ ๑๔ แสดงโลโก้ผู้สนับสนุนและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อสื่อสาร (ขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างปรับแก้สติ๊กเกอร์ใหม่)

### ๓.๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจจัดทำขึ้น เพื่อนำผลคะแนนมาปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้เป็นการสำรวจตอบแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการ โดยแบบสำรวจ ส่วนแรกเป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕ ข้อ ส่วนที่สองเป็นการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน ๑๐ ข้อ

## ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถบริการสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็น

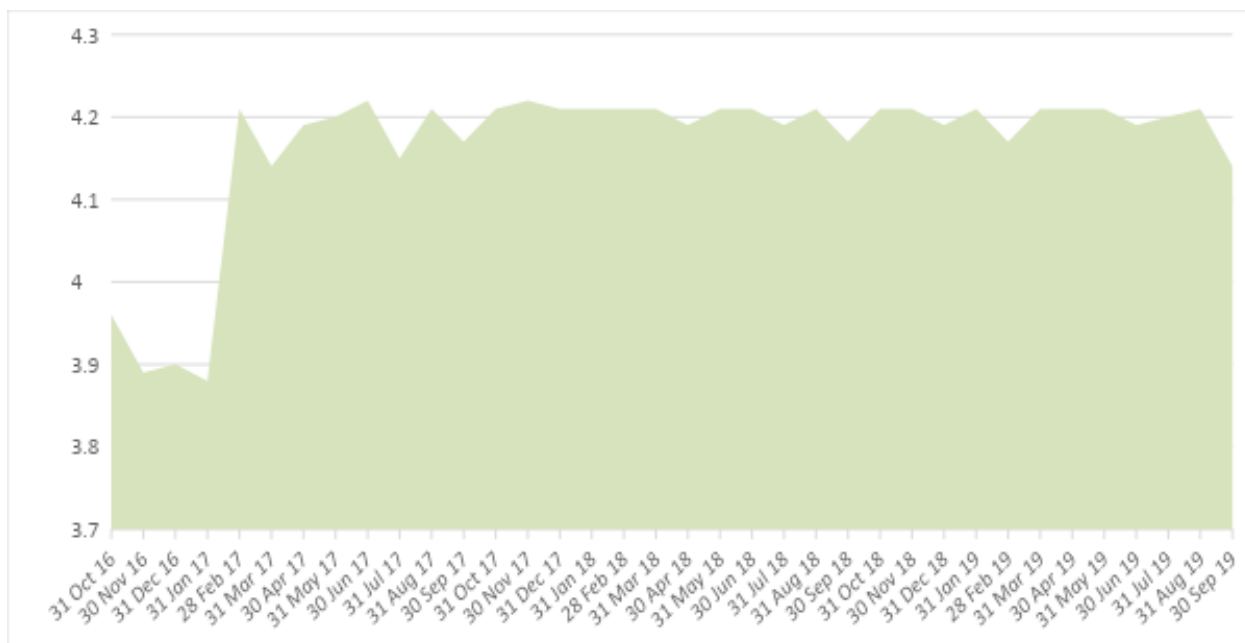
ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>กระบวนการ - ขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ ความชัดเจนและความสะดวกของขั้นตอนการขอรับบริการ	๔๙.๘	๒๗.๘	๑๘.๑	๔.๔	๐.๐๐	๔.๒๓	๐.๘๙๖
๒.๒ จำนวนรถให้บริการเพียงพอและทั่วถึง	๘.๓	๑๑.๘	๒๓.๔	๓๔.๓	๒๒.๔	๒.๔๙	๑.๑๙๖
<b>ภาพรวม</b>	<b>๑๒.๓</b>	<b>๔๒.๙</b>	<b>๓๕.๑</b>	<b>๙.๘</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๓.๕๘</b>	<b>๐.๘๒๘</b>
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสอบถามข้อมูล-จองรถ</b>							
๒.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๑๙.๔	๕๗.๑	๒๓.๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๙๖	๐.๖๕๔
๒.๔ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จองรถ	๒๖.๕	๕๙.๔	๑๔.๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๒	๐.๖๒๖
๒.๕ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือผู้ให้บริการ	๒๗.๘	๕๖.๖	๑๕.๖	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๒	๐.๖๔๘
<b>ภาพรวม</b>	<b>๒๑.๙</b>	<b>๖๒.๒</b>	<b>๑๕.๕</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๔.๐๖</b>	<b>๐.๖๐๘</b>
<b>พนักงานขับรถ</b>							
๒.๖ การตรงต่อเวลานัดหมาย	๗๔.๐	๒๓.๕	๒.๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๒	๐.๕๐๔
๒.๗ ความสุภาพและให้เกียรติผู้รับบริการ	๖๖.๔	๓๓.๖	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๖	๐.๔๗๓
๒.๘ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ช่วยเหลือผู้ให้บริการ	๖๓.๓	๓๓.๔	๓.๔	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๐	๐.๕๕๕
๒.๙ ขับรถอย่างสุภาพและปลอดภัย	๖๘.๑	๓๐.๘	๑.๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๗	๐.๔๙๔
๒.๑๐ ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกายบุคลิกภาพ	๖๕.๓	๓๒.๓	๒.๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๓	๐.๕๓๓
<b>ภาพรวม</b>	<b>๖๗.๔</b>	<b>๓๑.๕</b>	<b>๑.๑</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๔.๖๖</b>	<b>๐.๔๙๖</b>
<b>ภาพรวมทั้งหมด</b>	<b>๒๔.๑</b>	<b>๗๒.๘</b>	<b>๓.๑</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๔.๒๑</b>	<b>๐.๔๗๘</b>

รูปที่ ๑๕ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

## ๓.๕ เกณฑ์การประเมิน

ใช้การให้คะแนน ๑ - ๕ ตามระดับความพึงพอใจ จากน้อยสุดไปหามากที่สุด สำหรับคะแนนเฉลี่ยแบ่งเป็นช่วงคะแนน ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
น้อยกว่า ๑.๘	น้อยที่สุด
๑.๘๐-๒.๖๐	น้อย
๒.๖๑-๓.๔๐	ปานกลาง
๓.๔๑-๔.๒๐	มาก
๔.๒๑ เป็นต้นไป	มากที่สุด



รูปที่ ๑๖ แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ต.ค. ๒๕๕๙ – ก.ย. ๒๕๖๒

#### ๔. บทสรุปความคิดเห็น ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการวิสามัญฯ ได้ศึกษาการจัดการบริการด้านขนส่งมวลชนให้แก่ผู้พิการและผู้สูงอายุที่ไร้รถเข็นแล้ว จึงมีความเห็น ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

๔.๑ การจัดการบริการนี้เป็นหลักการที่ดีโดยควรจัดการให้เหมาะสมตามความจำเป็นเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสาธารณะได้ด้วยตนเอง โดยกรุงเทพมหานครต้องแสวงหาทางเลือกในการจัดการที่มีประสิทธิภาพให้กับประชาชนดังกล่าว และให้คำนึงถึงความเหมาะสมของต้นทุนในการจัดการบริการเป็นสำคัญ

๔.๒ ในโอกาสต่อไปเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการให้บริการ อาจปรับเปลี่ยนชื่อใหม่ เป็น “การจัดการด้านขนส่งมวลชนให้แก่ผู้พิการและผู้สูงอายุที่ไร้รถเข็นที่ด้อยโอกาสหรือขาดความพร้อม” เพื่อให้ผู้ยากไร้หรือผู้ที่มีปัญหาในการเข้าถึงบริการสาธารณะได้มีที่พึ่งพาในการใช้ชีวิตประจำวันในสังคมเมืองได้

๔.๓ การดำเนินการตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ มีหลายประการที่ทำให้กรุงเทพมหานครเสียประโยชน์

๔.๓.๑ ตามบันทึกข้อตกลงฯ ข้อ ๑ คำจำกัดความ “ทรัพย์สินของบริษัท” ทำให้เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาดำเนินการแล้ว รถยนต์ตู้ ลิฟต์ฯ ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด

อย่างไรก็ตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หมวดหน้าที่ความรับผิดชอบของตัวแทนต่อตัวการ มาตรา ๘๑๐ “(วรรคแรก) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นบรรดาที่ตัวแทนได้รับไว้เกี่ยวกับการเป็นตัวแทนนั้น ท่านว่าตัวแทนต้องส่งให้แก่ตัวการจงสิ้น (วรรคสุดท้าย) อนึ่ง สิทธิทั้งหลายซึ่งตัวแทนขนขวายได้มาในนามของตนเอง แต่โดยฐานที่ทำการแทนตัวการนั้น ตัวแทนก็ต้องโอนให้แก่ตัวการจงสิ้น” ดังนั้นทรัพย์สินจากการดำเนินการฯ ซึ่งได้มาจากงบประมาณที่กรุงเทพมหานครอุดหนุน จึงควรตกเป็นกรรมสิทธิ์ของกรุงเทพมหานคร

๔.๓.๒ ตามบันทึกข้อตกลงฯ ข้อ ๔.๑ กรุงเทพมหานครตกลงจัดสรรเงินอุดหนุนให้บริษัทฯ เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการโดยแบ่งจ่ายเงินล่วงหน้าเป็นรายปีและตกลงจะจ่ายเงินภายใน ๓๐ วัน นับจากวันเริ่มงานหรือนับจากวันครบกำหนดระยะเวลาช่วงปีที่ผ่านมา คณะกรรมการวิสามัญฯ เห็นว่าเป็นการดำเนินการที่ไม่เหมาะสม เพราะเป็นการจ่ายเงินล่วงหน้าทั้งปีเต็มจำนวน ซึ่งการดำเนินการในลักษณะนี้ควรจ่ายเงินเป็นรายงวดตามผลงานที่บริษัทฯ ดำเนินการได้จริง

๔.๓.๓ ตามบันทึกข้อตกลงฯ ข้อ ๔.๖ “กรุงเทพมหานครตกลงจะไม่ดำเนินการเข้าทำธุรกรรมหรือนิติกรรมอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการมอบหมายให้บุคคลอื่นเข้ามามีสิทธิในการดำเนินโครงการหรือสิทธิอื่นใดที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวเนื่องกับโครงการ” และข้อ ๕.๓ วรรคแรก “ในการรับมอบหมายในการดำเนินโครงการ บริษัทฯ โดยการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอาจมอบหมายหรือจ้างบุคคลใดบุคคลหนึ่งเข้ามาดำเนินงานทั้งหมด หรือบางส่วนของโครงการก็ได้ โดยบริษัทฯ มีหน้าที่ดำเนินการให้บุคคลดังกล่าวดำเนินโครงการ โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด” จะเห็นได้ว่าเป็นการเปิดโอกาสให้บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด สามารถมอบช่วงโครงการทั้งหมดหรือบางส่วนให้บุคคลอื่นมาดำเนินการได้ แต่กลับจำกัดสิทธิ์กรุงเทพมหานครมิให้ทำธุรกรรมหรือนิติกรรมกับบุคคลอื่นดำเนินโครงการในลักษณะเดียวกันหรือให้สิทธิอื่นใดที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวเนื่องกับโครงการ

๔.๔ ในระหว่างที่บันทึกข้อตกลงนี้ยังไม่สิ้นสุดระยะเวลา กรุงเทพมหานครควรดำเนินการแก้ไขบันทึกข้อตกลงฯ ในประเด็น ดังนี้

๔.๔.๑ ทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องเนื่องเกิดขึ้นจากหลักการของกฎหมายตัวการตัวแทนที่บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ในฐานะกระทำการแทน ต้องส่งให้/โอนให้ กรุงเทพมหานครในฐานะตัวการ

๔.๔.๒ การจ่ายเงินให้เป็นการจ่ายเงินเป็นรายงวดตามผลงานที่บริษัทฯ ดำเนินการได้

๔.๔.๓ การจำกัดสิทธิ์กรุงเทพมหานครมิให้ทำธุรกรรมหรือนิติกรรมกับบุคคลอื่นในลักษณะเดียวกันหรือสิทธิที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวเนื่องกับโครงการ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้กรุงเทพมหานครสามารถให้บริการได้ทันเหตุการณ์ได้มาตรฐานการบริการ หากกรุงเทพมหานครประเมินผลการทำงานของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด แล้วว่าปฏิบัติงานได้ไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมตามดุลยพินิจของกรุงเทพมหานคร

๔.๕ ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง เงินอุดหนุนของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้มีผลบังคับใช้แล้ว (ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๐) กรุงเทพมหานครต้องดำเนินการดังกล่าวด้วย เนื่องจากเงินที่ได้จากการมอบหมายนี้เป็นไปตามนิยาม “เงินอุดหนุน” คือ เงินที่กรุงเทพมหานครจัดงบประมาณอุดหนุนให้แก่หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรอื่นใดที่ขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนการดำเนินงานของกรุงเทพมหานคร เพราะการไม่ดำเนินการดังกล่าว ไม่เพียงแต่ไม่ชอบด้วยข้อบัญญัติฯ ยังไม่ชอบด้วยพระราชบัญญัติการวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่กำหนดให้ค่าใช้จ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐในการปฏิบัติหน้าที่ต้องเป็นไปตามรายการและวงเงินงบประมาณ รายการของหน่วยงานของรัฐรวมถึงอาจจะขัดแย้งกับหลักการงบประมาณที่กำหนดให้ไม่สามารถโอนหรือนำไปใช้ ในรายการอื่นได้นอกจากที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในลักษณะที่กรุงเทพมหานครโอนเงินไปให้บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ลักษณะนี้อาจจะเป็นการจ่ายเงินผิดประเภท

๔.๖ ควรมีการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีโดยกรุงเทพมหานคร ไม่ใช่โดยบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด เพราะจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนมากกว่าการให้ตัวเองประเมินตัวเอง และกรุงเทพมหานครควรดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่ากับเงินงบประมาณที่ได้สูญเสียไป รวมถึงเสนอรายงานผลการประเมินฯต่อสภากรุงเทพมหานครในฐานะผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบงบประมาณตามบันทึกข้อตกลงฯ ทราบด้วย

๔.๗ หมายเลขที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร Call Center ควรเป็นตัวเลขที่จดจำได้ง่ายไม่ต้องมีหลายหลัก (ควรเป็นตัวเลขสี่หลักไม่ใช่ตัวเลข ๙ - ๑๐ หลักอย่างที่เห็นปัจจุบันนี้) เพื่อให้ประชาชนที่มองเห็นด้านนอกของตึกที่ให้บริการสามารถบอกต่อได้อย่างไม่ยากลำบาก

๔.๘ จากสถิติตัวเลขผู้ใช้บริการที่ผ่านมา บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ควรวางแผนการประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เช่น การประชาสัมพันธ์

ไปตามสำนักงานเขตในคราวที่สำนักงานเขตประชุมร่วมกับชุมชน หรือไปประชาสัมพันธ์กับสำนักงานบริการสาธารณสุข อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง เพื่อให้การบริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่แท้จริง

๔.๙ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาโครงการตามภารกิจนี้แล้ว กรุงเทพมหานครควรดำเนินการดังนี้

๔.๙.๑ เมื่อกรุงเทพมหานครได้แก้ไขบันทึกข้อตกลงข้อ ๔.๓.๑ แล้ว หากยังไม่มี การดำเนินการประการใด กรุงเทพมหานครอาจพิจารณานำทรัพย์สินดังกล่าวมาใช้ประโยชน์โดยมอบให้ ศูนย์บริการสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความพร้อม เพื่อนำไปให้บริการประชาชนที่มีความเดือดร้อนต่อไป

๔.๙.๒ กรณีที่ประสงค์จะไม่ว่าจ้างโดยเฉพาะเจาะจงกับบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัดต่อไป ควรจะมีการเปิดกว้างให้มีการแข่งขันทั้งด้านประสิทธิภาพและราคาให้ได้มีการแข่งขันมากที่สุด ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

นายคำรณ โกมลศุภกิจ  
ประธานคณะกรรมการวิสามัญฯ

# ภาคผนวก

(บันทึกข้อตกลงการมอบหมายกิจการในอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร  
เกี่ยวกับโครงการรถบริการสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็น ระยะเวลา ๕ ปี  
เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙ และการแก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๑  
ระหว่าง กรุงเทพมหานคร และ บริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด)