



แผนการดำเนินงานประจำปี 2555

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

(มิถุนายน 2555 - พฤษภาคม 2556)



เสนอ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

โดย

มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ

ศูนย์บริการถ่ายทอด
การสื่อสารแห่งประเทศไทย

แผนการดำเนินงานประจำปี 2555

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

(มิถุนายน 2555 – พฤษภาคม 2556)

จัดทำโดย



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

87 ซอยสายลม ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 02-271-0151-60 ต่อ 416 โทรสาร 02-271-4227

เว็บไซต์ <http://www.nbtc.or.th>

ร่วมกับ



มูลนิธิวีริยาเพื่อคนพิการ

27/5 ซอยอรุณอมรินทร์ 39 ถนนอรุณอมรินทร์ แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700

โทรศัพท์ 02-886-1188, 02-886-0955 โทรสาร 02-886-0956

เว็บไซต์ <http://wiriya.net>

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา.....	1
1.2 ผลการดำเนินการโครงการนำร่องศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2554	4
1.3 แผนการดำเนินงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	7
1.3.1 วัตถุประสงค์.....	7
1.3.2 วิสัยทัศน์.....	8
1.3.3 พันธกิจ.....	8
1.3.4 เป้าหมายระยะ 5 ปี.....	9
1.3.5 ตัวชี้วัดและวิธีการวัด	9
1.3.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	10
1.3.7 นิยามการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	10
1.3.8 การเข้าถึงบริการถ่ายทอดการสื่อสาร	12
1.3.9 ช่องทางการร้องเรียนและการสอบถาม.....	12
1.3.10 นโยบายการรักษาความลับ.....	13
บทที่ 2 แผนบริหารจัดการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	15
2.1 หน้าที่และความรับผิดชอบ.....	15
2.2 โครงสร้างองค์กร	16
2.3 แผนบุคลากรประจำปี 2556	18
2.3.1 แผนพัฒนาบุคลากร.....	18
2.4 แผนการบริหารและกำกับดูแลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	23
2.4.1 การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ..	23
2.4.2 การจัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร แห่งประเทศไทย	24

2.4.3	การจัดตั้งคณะทำงานโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย....	25
บทที่ 3	แผนพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	29
3.1	แผนปรับปรุงระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเดิม.....	29
3.2	แผนพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มเติม.....	29
3.3	แผนการบำรุงรักษาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร	30
3.3.1	ระบบเครือข่าย	30
3.3.2	ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	32
3.3.3	เครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS).....	34
3.3.4	เครื่องให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	34
บทที่ 4	แผนงานประชาสัมพันธ์.....	37
4.1	กลุ่มเป้าหมาย	37
4.2	วัตถุประสงค์.....	38
4.3	วิธีการประชาสัมพันธ์	38
4.4	สื่อประชาสัมพันธ์.....	39
4.5	การเข้าร่วมอบรมสัมมนาในระดับชาติ และระดับนานาชาติ.....	39
4.6	แผนการดำเนินงานประจำปี 2555.....	39
บทที่ 5	แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	41
5.1	การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	41
5.1.1	กลุ่มเป้าหมาย.....	41
5.1.2	วัตถุประสงค์.....	41
5.1.3	วิธีการอบรม	42
5.1.4	แผนการอบรมประจำปี 2555.....	42
5.1.5	วิธีการประเมินผล.....	43
บทที่ 6	แผนงานการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค	45
6.1	การจัดประชุมระดมความคิดผู้บริโภค.....	47
6.1.1	กลุ่มเป้าหมาย.....	47
6.1.2	วัตถุประสงค์.....	47

6.1.3	วิธีการประเมินผลระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ และความพึงพอใจในการใช้ บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ.....	47
6.1.4	แผนการจัดประชุมระดมสมองผู้บริโภคระหว่างปี 2555.....	48
บทที่ 7	แผนการประเมินโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	49
7.1	ข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	49
7.2	ตัวชี้วัดประจำปี 2555.....	51
ภาคผนวก ก	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงาน	53
ภาคผนวก ข	รายการสถานที่ติดตั้งเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	60
ภาคผนวก ค	การบำรุงรักษาระบบ.....	62
	รายชื่อคณะจัดทำรายงาน	68

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	16
ภาพที่ 2 กระบวนการและเงื่อนไขการร้องเรียนต่อการดำเนินการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ.....	46

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 แสดงการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ในระยะเวลา 5 ปี.....	2
ตารางที่ 2 แผนการพัฒนาบุคลากร ประจำปี 2555.....	22
ตารางที่ 3 แผนพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มเติม	29
ตารางที่ 4 หมายเลขติดต่อหน่วยบริการลูกค้า	31
ตารางที่ 5 กำหนดการบำรุงรักษาระบบ Avaya Aura Contact Center	32
ตารางที่ 6 หมายเลขติดต่อการบำรุงรักษาระบบ Avaya Aura Contact Center	33
ตารางที่ 7 กำหนดการบำรุงรักษาตู้ TTRS	34
ตารางที่ 8 การปฏิบัติงานเพื่อเตรียมความพร้อมของเครื่องให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	35
ตารางที่ 9 แสดงมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านคือ.....	50



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (Thai Telecommunication Relay Service: TTRS) จัดตั้งขึ้นภายใต้ภารกิจสำคัญของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมเพื่อสร้างความเท่าเทียมในการให้สิทธิใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมของชาติร่วมกัน และสิทธิในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมอย่างเท่าเทียม ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้กับประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ เข้าถึงบริการทางการศึกษา บริการทางการแพทย์ บริการจากภาครัฐ รวมถึงบริการอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์อีกมากมายผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. จึงได้จัดทำแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม พ.ศ.2555-2559 มีระยะเวลาดังแต่เดือนมิถุนายน 2555 ถึงเดือนพฤษภาคม 2560 โดยมีเป้าหมายที่เกี่ยวข้องในข้อ 4.7 ว่า จะดำเนินการจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมเฉพาะทางสำหรับผู้พิการจำนวนไม่น้อยกว่า 1 แสนคน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้เช่นคนปกติทั่วไป

สำนักงาน กสทช. จึงร่วมกับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการดำเนินงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแก่ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่บกพร่องทางการพูดกับบุคคลทั่วไป ในอีก 5 ปี คือ พ.ศ.2555 – 2559 โดยในปี พ.ศ.2555 (มิถุนายน 2555 – พฤษภาคม 2556) ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จะให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารจำนวน 6 บริการต่อเนื่องจากปี 2554 ดังภาพ

บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 6 บริการ



จากภาพข้างต้นแสดงการบริการ 6 บริการของ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เพื่อ
เชื่อมต่อการสื่อสารระหว่างผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่ไม่สามารถพูด และบุคคลทั่วไป

บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 6 รูปแบบมีช่องทางการติดต่อมีดังนี้

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS	ทั่วไป 4221515 อุกเขิน 4221616
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ MMS	ทั่วไป 4221929 อุกเขิน 4221959
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความ	www.ttrs.or.th เลือก สนทนาข้อความ
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ	www.ttrs.or.th เลือก สนทนาวิดีโอ
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบผ่านเครื่อง บริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	ตู้ TTRS ตามสถานที่ติดตั้ง (ดูรายการสถานที่ติดตั้งตู้ TTRS ในภาคผนวก ข)
6. หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน	1412 กด 1
7. หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการถ่ายทอด การสื่อสารฯ	1412 กด 2

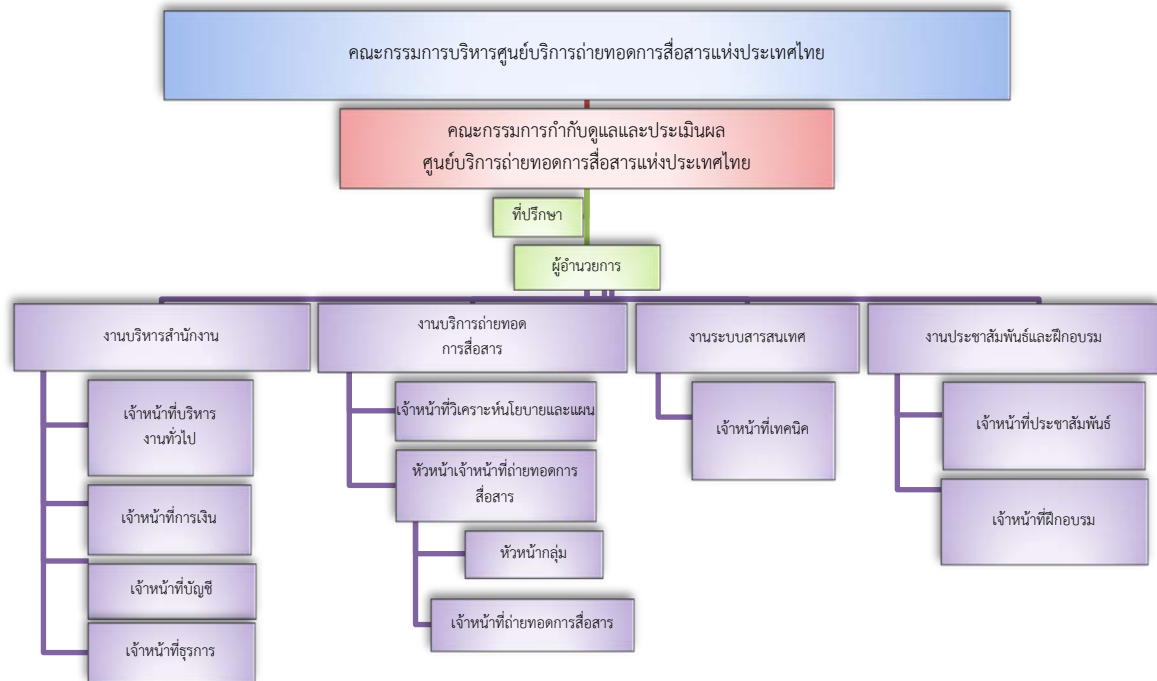
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้มีแผนการดำเนินงาน ในปี 2555 ดังนี้

แผนบริหารจัดการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้จัดทำแผนบริหารจัดการศูนย์บริการถ่ายทอดการ
สื่อสารฯ ในเรื่องหน้าที่และความรับผิดชอบ โครงสร้างองค์กร แผนบุคลากรประจำปี 2555 และแผนบริหาร
โครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ โดยสรุปมีดังนี้
 - 1.1) บริหารองค์กรตามโครงสร้างองค์กรฯ ที่กำหนด โดยมีคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอด
การสื่อสารฯ เป็นผู้กำหนดนโยบาย ให้คำปรึกษา แนะนำ และติดตามผลการดำเนินงาน
 - 1.2) จัดการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ
 - 1.3) จัดการประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ
 - 1.4) จัดประชุมคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ เพื่อติดตามการดำเนินงาน
 - 1.5) จัดทำระเบียบบริหารงานบุคคล และระเบียบอื่นๆ ที่จำเป็นในการบริหารงาน

- 1.6) จัดงานบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ ตามข้อกำหนดคุณสมบัติประจำตำแหน่ง มีการประเมินผล การขึ้นเงินเดือน การปรับตำแหน่ง ตามระเบียบที่กำหนด
 - 1.7) จัดทำแผนการดำเนินการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ประจำปี เสนอคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ เพื่อเห็นชอบก่อนปีงบประมาณถัดไป
 - 1.8) จัดทำขั้นตอนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร รวมทั้งคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร และคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน
 - 1.9) จัดทำข้อกำหนดมาตรฐานการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร
 - 1.10) กำหนดค่าใช้จ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร กรณีนอกเหนือจากการบริการที่กำหนดโดย กสทช. โดยคิดจากปัจจัยต่างๆ คือ การใช้โทรศัพท์แบบประจำที่ หรือแบบเคลื่อนที่ ระยะเวลาการใช้ช่วงเวลา และระยะทางการโทรศัพท์ระหว่างผู้ส่งและผู้รับ รวมทั้งการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในต่างประเทศ
 - 1.11) จัดตั้งคณะทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้มีผู้บริโภคร่วมเป็นคณะทำงานด้วย เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการให้บริการ การร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะในมุมมองของผู้บริโภค โดยให้มีการประชุมคณะทำงานตามความเหมาะสม
 - 1.12) จัดทำรายงานการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งข้อมูลการใช้บริการข้อมูลมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ
 - 1.13) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี เสนอต่อคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ พร้อมทั้งข้อมูลที่กำหนดให้ส่งตามบันทึกข้อตกลง
 - 1.14) ดำเนินงานภารกิจต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2) โครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มีดังนี้



- 3) แผนบุคลากรประจำปี 2555 มีแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรประจำศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ทุกคนจะต้องมีความรู้และความเข้าใจในลักษณะของการบริการถ่ายทอดการสื่อสารที่ทางศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหากเกิดปัญหาในการให้บริการได้ เพื่อให้การดำเนินงานภายในศูนย์ฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อีกทั้งสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของศูนย์ฯ ให้กับบุคคลทั่วไปได้รับรู้และเข้าใจการให้บริการของศูนย์ฯ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรสู่ภายนอกได้ โดยมีแผนพัฒนาบุคลากรดังนี้

หัวข้อ	2555											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร												
1.1 การพัฒนาบทพูดมาตรฐานสำหรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร												
1.2 การทดสอบความรู้ด้านภาษามือ												
1.3 การพัฒนาความสามารถในการพิมพ์ภาษาไทย												
25 คำต่อหน้าที่												
30 คำต่อหน้าที่												
35 คำต่อหน้าที่												
1.4 การประชุมกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน												
1.5 การประชุมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ												

หัวข้อ	2555											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ล่ามภาษามือ												
2. เจ้าหน้าที่เทคนิค												
การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ												
2.1 ระบบ AACCC สำหรับบริการ SMS MMS และสนทนาข้อความ												
2.2 ระบบ OneX สำหรับบริการสนทนาวิดีโอและโทรศัพท์												
2.3 ระบบตรวจสอบสถานะตู้ TTRS												
2.4 ระบบบันทึกวิดีโอ												
2.5 ระบบ Call Center Management												
2.6 ระบบบริหารจัดการเครือข่าย												
2.7 ระบบไฟฟ้าภายในอาคาร												
2.8 ระบบบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์และระบบบริหารจัดการสมาชิก												
3. บุคลากรทุกตำแหน่ง												
3.1 การทำงานร่วมกันเป็นทีมและการสื่อสารในองค์กร												

- 4) แผนบริหารโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มีการดำเนินการเพื่อให้การบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นไปตามวัตถุประสงค์ พันธกิจ และหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการจึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย และคณะทำงานโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เพื่อช่วยให้คำปรึกษา แนะนำ ประเมินผลงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

แผนการพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้จัดทำแผนพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร โดยมีแผนปรับปรุงระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเดิมทั้ง 6 ระบบ และแผนพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มเติม จำนวน 1 ระบบคือ ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบปรับปรุงเสียงพูด พร้อมกันนี้ได้จัดทำแผนการบำรุงรักษาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ซึ่งประกอบไปด้วย ระบบเครือข่าย ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร และเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

แผนงานประชาสัมพันธ์

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้จัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ศูนย์ฯ ให้เป็นที่รู้จัก โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ งานนิทรรศการ รวมทั้งเข้าร่วมประชุม เสวนาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ โดยมีแผนการดำเนินงาน ดังนี้

แผนการดำเนินงาน	เดือน											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ ทั้งรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และวิดีโอ												
จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ และสื่อวิดีโอ												
2. สร้างความรู้ความเข้าใจให้กลุ่มเป้าหมายได้รู้จักการบริการถ่ายทอดการสื่อสารเป็นวงกว้าง ทั้งสื่อวิทยุ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์												
เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ แก่กลุ่มเป้าหมาย ในการประชุมที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ												
3. เข้าร่วมงานสัมมนาและนำเสนอผลงานในการประชุม TRS ระดับนานาชาติ												
เข้าร่วมประชุม สัมมนา National Association for State Relay Administration ประเทศสหรัฐอเมริกา												
เข้าร่วมประชุม สัมมนา MMX day ประเทศสวีเดน												

แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้วางแผนจัดอบรมวิธีการใช้งานให้ผู้ที่พักพร้อมทางการได้ยินและผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งการทดลองการใช้งานผ่านเครื่องมือต่างๆ รวมไปถึงวิธีการร้องเรียน เสนอแนะ สอบถาม ปัญหา โดยตั้งเป้าหมายจำนวน 500 คนต่อปี โดยจะเริ่มดำเนินการฝึกอบรมให้กับนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนโสตศึกษาที่มีการนำผู้บริการสาธารณะ หรือผู้ TTRS ไปติดตั้ง

แผนงานการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้วางแผนการคุ้มครองผู้บริโภค โดยจัดมาตรการการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ คือ อีเมล โทรศัพท์ บริการถ่ายทอดการสื่อสาร จัดตั้งคณะทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จัดให้มีการประชุมระดมสมองผู้บริโภค และมีการประเมินผลการใช้งานบริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปีละ ประมาณ 100 คน

แผนการประเมินโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้วางแผนการประเมินผลการดำเนินงานโครงการฯ โดยแบ่งการประเมินเป็น 3 ส่วนคือ

1. รายงานผลการประเมินผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ประจำปี 2555
2. รายงานการประเมินมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2555 ใน 5 ด้านตามที่กำหนดดังนี้

	การรอสาย ปกติ	การรอสาย ฉุกเฉิน	ค่าเฉลี่ยในการ รับสายปกติ	ค่าเฉลี่ยในการ รับสายฉุกเฉิน	การร้องเรียน
มาตรฐาน คุณภาพ การ ให้บริการ	ผู้ให้บริการ สนทนาวิดีโอ ปกติจะรอสาย ว่างไม่เกิน 20% ของจำนวนสาย ทั้งหมดต่อปี	ผู้ให้บริการ สนทนาวิดีโอ ฉุกเฉินจะรอ สายว่างไม่เกิน 10% ของ จำนวนสาย ทั้งหมดต่อปี	ผู้ให้บริการ สนทนาวิดีโอ ปกติเกินร้อยละ 80 จะต้องได้รับ การตอบรับ ภายใน 20 วินาที	ผู้ให้บริการ สนทนาวิดีโอ ฉุกเฉินเกินร้อยละ 80 จะต้อง ได้รับการตอบรับ ภายใน 10 วินาที	● จำนวนการร้องเรียนต้องไม่เกินร้อยละ 5 ของจำนวนการให้บริการทั้งหมดในรอบปี ● จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการจะต้องไม่เกินร้อยละ 5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

3. การประเมินตัวชี้วัดประจำปี 2555 ดังนี้

ตัวชี้วัดประจำปี 2555	วิธีการวัดตัวชี้วัด
1. มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งเจ้าหน้าที่สำนักงาน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร เจ้าหน้าที่เทคนิค เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ได้รับการอบรมอย่างน้อย 1 หลักสูตรในแต่ละปี	● รายงานการพัฒนาบุคลากรประจำปี 2555 และประกาศนียบัตรรับรอง
2. คุณภาพของการให้บริการ (service level agreement) เป็นไปตามกำหนดของแผนงานแต่ละปี	● รายงานคุณภาพของการให้บริการประจำปี 2555
3. กลุ่มเป้าหมายได้รับการอบรมจำนวนประมาณ 450 คนต่อปี ทั่วทุกภูมิภาค	● รายงานการจัดอบรมกลุ่มเป้าหมายประจำปี 2555 พร้อมรายชื่อ
4. มีจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 300 คน	● รายงานสมาชิกศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2555 พร้อมรายชื่อ
5. มีรายงานการประเมินการใช้งานระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารและและความพึงพอใจในการใช้บริการทุกปี พร้อมทั้งการประชุมระดมสมองผู้บริโภครทุกปี	● รายงานการประเมินการใช้งานและความพึงพอใจในการใช้บริการประจำปี 2555 ● รายงานการประชุมระดมสมองผู้บริโภคประจำปี 2555
6. มีรายงานแผนการดำเนินงานประจำปี 2555 และรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปี 2555	● รายงานแผนการดำเนินงานประจำปี 2555 ● รายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปี 2555

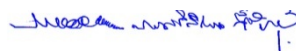
คำนำ

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการมีบันทึกความร่วมมือในการจัดทำโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2556 นั้น มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการจะส่งมอบงานรวมทั้งสิ้น 8 งวด งวดที่ 1 ประกอบไปด้วยแผนการดำเนินงานโครงการ ประจำปี 2555 (มิถุนายน 2555 – พฤษภาคม 2556) แผนการดำเนินงานโครงการ ประจำปี 2556 (มิถุนายน 2556 – พฤษภาคม 2557) แผนการดำเนินงานโครงการ ประจำปี 2557 (มิถุนายน 2557 – พฤษภาคม 2558) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ประจำปี 2555 (มิถุนายน 2555 – พฤษภาคม 2556) และรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน 6 เดือน ประจำปี 2556 (มิถุนายน 2556 – พฤศจิกายน 2556) จำนวน 5 ฉบับ

รายงานฉบับนี้เป็นแผนการดำเนินงานประจำปี 2555 ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบไปด้วยเนื้อหาที่สำคัญดังนี้

- บทนำว่าด้วย ความเป็นมา ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และแผนการดำเนินงานปี 2555-2559
- แผนบริหารจัดการสำนักงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- แผนพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร
- แผนงานประชาสัมพันธ์
- แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร
- แผนงานการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
- แผนการประเมินโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

การที่โครงการนี้บรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดี มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการต้องขอขอบคุณคณะกรรมการบริหาร ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลฯ และคณะทำงานฯ ที่ช่วยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินโครงการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคที่เป็น ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่เกี่ยวข้องทางการพูด รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ที่ให้ความสนใจและให้ความร่วมมือพัฒนาบริการที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณชนเช่นนี้ด้วยดี



(นายวิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์)

ประธานกรรมการมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ

8 พฤศจิกายน 2556

บทที่ 1

บทนำ

ด้วยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาตรา 27 (12) และมาตรา 50 บัญญัติให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติกำหนดแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงในพื้นที่ชนบท พื้นที่ที่มีผลตอบแทนการลงทุนต่ำ พื้นที่ที่ยังไม่มีผู้ให้บริการ หรือมีแต่ไม่ทั่วถึงหรือไม่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้บริการ สถานศึกษา ศาสนสถาน สถานพยาบาล และหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแก่สังคม รวมถึงการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานและบริการเพื่อสังคมสำหรับผู้มีรายได้น้อย คนพิการ เด็ก คนชราและผู้ด้อยโอกาสในสังคม ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคมซึ่งกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ 5 ปี โดยมีแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (พ.ศ. 2555 – 2559) เพื่อสร้างโอกาสและศักยภาพให้กับประชาชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย คนพิการ เด็ก คนชราและผู้ด้อยโอกาสในสังคม ให้มีทักษะความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ต ตลอดจนมีการวิจัยพัฒนาและสร้างสรรค์เนื้อหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อรองรับการใช้งาน อินเทอร์เน็ตของประชาชนในภูมิภาคต่างๆ รวมถึงกลุ่มเป้าหมายทางสังคม

1.1 ความเป็นมา

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติได้ร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติได้จัดทำรายงานการศึกษาเรื่อง “แผนจัดตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูด ระยะที่ 1 (5 ปี) เสนอต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งได้รับความเห็นชอบไปแล้วเมื่อปี พ.ศ. 2553 กรอบแนวคิดการศึกษาดังกล่าว ได้ศึกษาสถานภาพปัจจุบันและความต้องการใช้งานโทรคมนาคมสำหรับผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูด โดยศึกษาปัจจัยหลักสำคัญ 4 ประการประกอบด้วย 1) ปัจจัยทางด้านกฎหมายและนโยบายของประเทศต่างๆ และประเทศไทย 2) ปัจจัยทางด้านการบริหารในประเทศต่างๆ ที่จัดการศูนย์บริการการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูด 3) ปัจจัยทางด้านงบประมาณของศูนย์บริการการถ่ายทอด

การสื่อสารฯ ในประเทศต่างๆ เช่น ประเทศออสเตรเลีย ประเทศนิวซีแลนด์ ประเทศสหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐเกาหลี 4) ปัจจัยทางด้านการต้องการของผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่ใช้บกพร่องทางการพูด

ผลการศึกษาสรุปได้ว่าการบริการถ่ายทอดการสื่อสารที่จำเป็นต่อผู้ที่บกพร่องทางการได้ยิน ผู้ที่ใช้บกพร่องทางการพูดในระยะเริ่มแรก ประกอบไปด้วย 8 บริการ โดยแบ่งเป็นระยะย่อยๆ 3 ระยะ ในเวลา 5 ปีที่สอดคล้องกับแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (พ.ศ. 2555 – 2559) ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ในระยะเวลา 5 ปี

ช่วง ย่อย ที่	ปีที่ ดำเนินการ	การบริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ	อุปกรณ์ปลายทางของคน พิการ
1	ช่วงย่อยที่ 1 กำหนดไว้ 2 ปี (2555- 2556) ให้มี การเปิด บริการอย่าง น้อย 6 บริการ	1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/MMS (SMS/MMS Relay Service) 2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความบนอินเทอร์เน็ต (Text Relay Service via internet) 3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ต (Video Relay Service via internet) 4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (Video Relay Service via mobile phone) 5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (Video Relay Service and Video Remote Interpreter (VRI) via public internet kiosk) 6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Emergency Relay Service)	1. โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบธรรมดาแบบมีแป้นพิมพ์ 2. โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone มีกล้องหน้า- หลัง 3. โทรศัพท์วิดีโอ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 4. คอมพิวเตอร์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีกล้อง 5. เครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสาธารณะผ่านอินเทอร์เน็ต

ช่วง ย่อย ที่	ปีที่ ดำเนินการ	การบริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ	อุปกรณ์ปลายทางของคน พิการ
2	ช่วงย่อยที่ 2 กำหนดไว้ 2 ปี (2557- 2558) จะมี การเพิ่ม บริการ ถ่ายทอดการ สื่อสารอีก 2 บริการ รวม ทั้งหมด 8 ระบบ	1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/MMS ผ่านโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความบนอินเทอร์เน็ต 3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ตแบบการสนทนาแบบองค์รวม (Total Conversation) 4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ 5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ 6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (ปรับปรุงระบบ) 7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการปรับปรุงเสียงพูดแบบอัตโนมัติ (Automatic Speech Enhancer Relay Service) 8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความกึ่งอัตโนมัติ (IP-Captioned Phone using semi-automatic speech recognition)	1. โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบธรรมดาแบบมีแป้นพิมพ์ 2. โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone มีกล้องหน้า- หลัง 3. โทรศัพท์วิดีโอ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 4. คอมพิวเตอร์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีกล้อง 5. เครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสาธารณะผ่านอินเทอร์เน็ต 6. โทรศัพท์บ้านหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ (สำหรับผู้รักกล่องเสียง)
3	ช่วงย่อยที่ 3 ระยะ 1 ปี (2559) เป็น การปรับปรุง ระบบการ	1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/MMS ผ่านโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความบนอินเทอร์เน็ต 3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบน	1. โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบธรรมดาแบบมีแป้นพิมพ์ 2. โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone มีกล้องหน้า-หลัง

ช่วง ย่อย ที่	ปีที่ ดำเนินการ	การบริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ	อุปกรณ์ปลายทางของคน พิการ
	บริการที่มีอยู่ ให้มี ประสิทธิภาพ ดีขึ้น	อินเทอร์เน็ตแบบการสนทนาแบบองค์กรวม 4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ 5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ 6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อการแจ้งเหตุฉุกเฉิน 7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการปรับปรุงเสียงพูดแบบอัตโนมัติ 8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความแบบอัตโนมัติ	3. โทรศัพท์วิดีโอ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 4. คอมพิวเตอร์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีกล้อง 5. เครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสาธารณะผ่านอินเทอร์เน็ต 6. โทรศัพท์บ้านหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ (สำหรับผู้ไร้กล่องเสียง)

1.2 ผลการดำเนินการโครงการนำร่องศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2554

ในปี พ.ศ. 2554 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการสังคมแก่ผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่ใช้บกพร่องทางการพูด จึงได้ร่วมกับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการจัดทำโครงการนำร่องศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้ที่ใช้บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่ใช้บกพร่องทางการพูด ระยะที่ 1 เป็นเวลา 1 ปี

ผลการดำเนินการโครงการนำร่องฯ ที่มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการดำเนินการที่ผ่านมา สามารถสรุปผลการดำเนินการที่สำคัญดังนี้

- 1) การจัดตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตั้งอยู่ที่เลขที่ 27/4 ซอยอรุณอมรินทร์ 39 ถนนอรุณอมรินทร์ แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700 เนื้อที่ประมาณ 300 ตารางเมตร
- 2) การจัดหาบุคลากรประจำศูนย์ฯ มูลนิธิฯ ได้จัดหาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ทำงานเต็มเวลาจำนวน 19 คน ประกอบด้วย

- 2.1) งานบริหารสำนักงาน จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่บัญชี และเจ้าหน้าที่ธุรการ
- 2.2) งานบริการถ่ายทอดการสื่อสาร จำนวน 9 คน ประกอบด้วย นักวิเคราะห์ 1 คน หัวหน้าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร 6 คน
- 2.3) งานระบบสารสนเทศ จำนวน 4 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่เทคนิค 3 คน เจ้าหน้าที่สารสนเทศ 1 คน
- 2.4) งานประชาสัมพันธ์และอบรม จำนวน 1 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 1 คน
- 3) การพัฒนาบุคลากร มูลนิธิฯ ได้พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง จึงได้จัดให้เจ้าหน้าที่เข้าอบรมในหลักสูตรต่างๆ ดังนี้
 - 3.1) การพัฒนาทักษะความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ เช่น รูปแบบการให้บริการ และความสามารถในการพิมพ์ภาษาไทย
 - 3.2) การอบรมเชิงปฏิบัติการ ได้แก่ หลักสูตรการพัฒนาลำภาษามือ หลักสูตรเทคนิคการออกเสียงภาษาไทย หลักสูตรเทคนิคการฟังเสียงพูด หลักสูตรการสร้างเสริม Service Mind และการพัฒนาบุคลิกภาพ หลักสูตรเทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หลักสูตรการบริหารจัดการ Contact Center หลักสูตรการใช้งานระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร
- 4) การพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร มูลนิธิฯ โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา พัฒนาระบบการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร จำนวน 6 บริการดังนี้
 - 4.1) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/MMS
 - 4.2) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความบนอินเทอร์เน็ต
 - 4.3) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ต
 - 4.4) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์โทรคมนาคมเคลื่อนที่
 - 4.5) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)
 - 4.6) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน
- 5) การประชาสัมพันธ์ มูลนิธิฯ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ โดยได้จัดพิธีเปิดศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ซึ่งได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากสมเด็จพระเทพ

รัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารีทรงเปิดศูนย์ฯ ในวันที่ 22 กรกฎาคม 2554 ณ งานประชุมวิชาการนานาชาติวิศวกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (i-create 2011) ณ โรงแรมสวิสโฮเต็ล ปาร์คนายเลิศ จัดงานแถลงข่าว รวมทั้งประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ จัดทำวิดีโอแนะนำบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 6 บริการ

- 6) การทดลองและการประเมินผลโดยอาสาสมัครที่เป็นผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินจำนวน 300 คน
มูลนิธิฯ ได้จัดหาอาสาสมัครที่เป็นผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินจำนวน 300 คน เข้ารับการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารทั้ง 6 บริการ จากนั้น จึงทำการประเมินผลการใช้งาน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

6.1) ผลการประเมินความพึงพอใจของการใช้บริการจากการคำนวณโดยรวม พบว่า อาสาสมัครมีความพึงพอใจต่อการทดลองใช้ระบบ ได้ค่าเฉลี่ยรวม 3.721 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน จัดอยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารโดยภาพรวมจากคำถาม (ข้อ 4) มีค่าเฉลี่ย 3.953 คะแนนจัดอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มการบริการที่ทำการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจการบริการของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 3.872 คะแนนอยู่ระดับสูง การบริการเว็บไซต์และระบบลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 3.634 คะแนนอยู่ระดับปานกลาง และการบริการระบบถ่ายทอดการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 3.427 คะแนนอยู่ระดับปานกลาง

6.2) บริการถ่ายทอดการสื่อสารที่ชอบใช้มากที่สุด พบว่าบริการถ่ายทอดการสื่อสารที่อาสาสมัครชอบใช้มากที่สุดร้อยละ 42.5 คือบริการสนทนาวิดีโอ รองลงมาร้อยละ 28.3 ชอบใช้บริการตู้ TTRS ร้อยละ 15.0 ชอบใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS ร้อยละ 7.9 ชอบใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ MMS และร้อยละ 6.3 ชอบใช้บริการสนทนาข้อความ

- 7) สรุปสถิติการใช้งานบริการถ่ายทอดการสื่อสาร หลังจากเปิดบริการถ่ายทอดการสื่อสารอย่างเต็มรูปแบบเมื่อต้นเดือนมกราคม 2554 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2555 พบว่ามีผู้ใช้บริการสนทนาวิดีโอมากที่สุดถึง 77% รองลงมาคือบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS 14% บริการสนทนาข้อความ 8% และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ MMS 1% แต่ถ้าเปรียบเทียบปริมาณสายที่โทรเข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาในเดือนมกราคม 2555 ตั้งแต่ 7.00-23.00 น. พบว่าช่วงเวลา 14.30-16.30 น. มีผู้โทรมาใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือช่วง 11.30 น. – 12.30 น.

- 8) ผลการประเมินจากการจัดประชุมระดมความคิดผู้บริโภคมที่มีต่อการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ปี 2554 ส่วนใหญ่เห็นว่ามีประโยชน์และควรจะให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสามารถสรุปได้ 5 ประเด็นจำแนกเป็นร้อยละ ได้ ดังนี้ ร้อยละ 50.1 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ ตู้ TTRS รองลงมาร้อยละ 13.6 แสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/ MMS ร้อยละ 4.6 เห็นว่าควรปรับปรุงระบบการให้บริการ ร้อยละ 4.5 แสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของล่ามภาษามือ และร้อยละ 2.3 เสนอให้มีการปรับปรุงเว็บไซต์ และข้อเสนอแนะอื่นๆ อีกร้อยละ 25

1.3 แผนการดำเนินงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูดจัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ให้บริการโทรคมนาคมแก่บุคคลที่ไม่สามารถใช้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมตามสิทธิที่ควรจะได้รับในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร ได้แก่ผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูด ด้วยบุคคลทั้งสองกลุ่มมีข้อจำกัดทางกายภาพทำให้ไม่สามารถใช้บริการโทรคมนาคมติดต่อกับบุคคลทั่วไปได้ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ นี้ จึงจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางการสื่อสารระหว่างผู้พิการและผู้พิการทุกคนทั่วไปได้ ให้ติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกและเข้าใจทั้งสองฝ่าย เป็นการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตคนกลุ่มนี้ให้มีช่องทางการสื่อสารในสังคม ประโยชน์ที่สังคมได้รับนั้นมีมูลค่ามหาศาลในการช่วยลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำ (digital divide) รวมทั้งเปิดโอกาสให้คนกลุ่มนี้มีส่วนร่วมในสังคมมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จึงได้กำหนดแผนการดำเนินงานประจำปี 2555 - 2559 ดังนี้

1.3.1 วัตถุประสงค์

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์หลักที่จะให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแก่กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูด ดังนี้

- 1) เพื่อเป็นหลักประกันของความทั่วถึงและเท่าเทียมในการติดต่อสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูด
- 2) เพื่อดำเนินการตามภารกิจของ กสทช. ที่บัญญัติไว้ใน พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544
- 3) เพื่อให้ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยสามารถให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย

อย่างต่อเนื่อง

- 4) เพื่อให้กลุ่มผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่ใช้การพูดมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับคนปกติได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น
- 5) เพื่อให้กลุ่มผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่ใช้การพูด สามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐและเอกชนได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3.2 วิสัยทัศน์

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มุ่งเน้นการแก้ปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่ใช้การพูดที่ไม่สามารถใช้บริการโทรคมนาคมได้เท่าเทียมกับผู้ใช้ทั่วไป โดยจัดบริการเสริมด้านการบริการถ่ายทอดการสื่อสารที่ได้มาตรฐานการบริการ เพื่อเป็นหลักประกันสิทธิการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงของประชาชนชาวไทย

1.3.3 พันธกิจ

- 1) ดำเนินการเพื่อให้ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่ใช้การพูดมีช่องทางสามารถใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อสื่อสารกับบุคคลทั่วไปได้สะดวก โดยให้ได้รับบริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านทางศูนย์ถ่ายทอดการสื่อสารฯ ที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาความต้องการของผู้ที่ใช้การได้ยินและผู้ที่ใช้การพูดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทั้งในระดับหลักการ นโยบาย และระดับปฏิบัติการ
- 2) สนับสนุนให้เกิดการดำเนินงานภายใต้กรอบการประสานความร่วมมือ ประสานทรัพยากร และการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน ระหว่างองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ
- 3) ดำเนินการพัฒนาคุณภาพบุคลากรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) ดำเนินการบริการถ่ายทอดการสื่อสารให้ได้มาตรฐานการบริการที่กำหนด
- 5) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายได้ทราบและเข้าใจถึงประโยชน์ของบริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ที่จัดให้
- 6) ดำเนินการอบรมผู้ให้บริการให้เข้าใจถึงการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในเชิงรุก โดยเฉพาะชุมชนชนบท รวมทั้งจัดอบรมการใช้อุปกรณ์

- 7) ส่งเสริมการให้มีบริการเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะในหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการแก่ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด
- 8) ส่งเสริมมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับการบริการที่เป็นธรรม

1.3.4 เป้าหมายระยะ 5 ปี

- 1) มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพรองรับการให้บริการกลุ่มเป้าหมายไม่น้อยกว่า 150,000 คน ในระยะ 5 ปี
- 2) มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารมายังศูนย์ TTRS ที่มีประสิทธิภาพไม่น้อยกว่า 8 ช่องทาง รวมถึงบริการแจ้งเหตุฉุกเฉิน
- 3) องค์กรภาครัฐ และเอกชนเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการให้บริการ TTRS ไม่น้อยกว่า 1,000 แห่ง

1.3.5 ตัวชี้วัดและวิธีการวัด

ตัวชี้วัด	วิธีการวัดตัวชี้วัด
1. มีการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพ	มีการประเมินองค์กร โดยใช้ CIPP Model (Content Input Process and Product Model) โดยหน่วยงานภายนอก
2. มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่สำนักงาน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร เจ้าหน้าที่เทคนิค เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ได้รับการอบรมอย่างน้อย 1 หลักสูตรในแต่ละปี	ตรวจสอบจากรายงานการพัฒนาบุคลากร ในรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี และ ประกาศนียบัตรรับรอง
3. มีการปรับปรุงระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 6 ระบบ ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	มีรายงานการใช้งานระบบทั้ง 6 ระบบ
4. มีการพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่ม 2 ระบบ	มีรายงานการใช้งานระบบทั้ง 2 ระบบ

ตัวชี้วัด	วิธีการวัดตัวชี้วัด
5. เครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะได้รับการติดตั้งจำนวน 180 เครื่อง ทั่วทุกภูมิภาค	รายงานการติดตั้งเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะจำนวน 180 เครื่องพร้อมรูปถ่าย
6. คุณภาพของการให้บริการ (service level agreement) เป็นไปตามกำหนดของแผนงานแต่ละปี	รายงานคุณภาพของการบริการประจำปี
7. กลุ่มเป้าหมายได้รับการอบรมจำนวนประมาณ 450 -650 คนต่อปี ทั่วทุกภูมิภาค	รายงานการจัดอบรมกลุ่มเป้าหมายประจำปีพร้อมรายชื่อ
8. มีจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 300 คนต่อปี รวมทั้งสิ้น 1,500 คน ใน 5 ปี	รายงานจำนวนสมาชิกผู้ให้บริการประจำปี พร้อมรายชื่อ
9. มีรายงานการประเมินการใช้งานระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารและและความพึงพอใจในการใช้บริการทุกปี พร้อมทั้งการประชุมระดมสมองผู้บริโภครทุกปี	● รายงานการประเมินการใช้งานและความพึงพอใจในการใช้บริการประจำปีทุกปี ● รายงานการประชุมระดมสมองผู้บริโภคประจำปีทุกปี
10. มีรายงานแผนการดำเนินงานประจำปีและได้รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีทุกปี	● รายงานแผนการดำเนินงานประจำปี รวม 5 ปี ● รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี รวม 5 ปี

1.3.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารที่ปรับปรุงใหม่ 6 ระบบ
- 2) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารที่พัฒนาเพิ่มเติม 2 ระบบ
- 3) กลุ่มเป้าหมายได้รับการอบรมการใช้งานจำนวนไม่ต่ำกว่า 2,500 คน
- 4) สามารถให้บริการโทรคมนาคมขั้นพื้นฐานแก่ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยิน ผู้ที่บกพร่องทางการพูดและผู้สูงอายุ อย่างน้อย 172,240 คนใน 5 ปี

1.3.7 นิยามการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

- 1) การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/MMS เป็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารโดยผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่ง SMS หรือ MMS แจ้งชื่อและหมายเลข

โทรศัพท์ผู้รับปลายทางพร้อมข้อความติดต่อมายังศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จากนั้นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะติดต่อไปยังผู้รับปลายทางเพื่อแจ้งให้ทราบ ถ้ามีการสอบถามกลับมาเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะส่ง SMS /MMS ออกไปยังผู้ที่บกพร่องทางการได้ยิน ทำเช่นนั้นจนจบข้อความสนทนา

- 2) **การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความบนอินเทอร์เน็ต** เป็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการส่งข้อความผ่านเว็บไซต์ www.ttrs.or.th โดยแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้รับปลายทางพร้อมข้อความติดต่อ จากนั้นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะติดต่อไปยังผู้รับปลายทางเพื่อแจ้งให้ทราบ ถ้ามีการสอบถามหรือตอบกลับกลับมา เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะพิมพ์ข้อความโต้ตอบกับผู้ที่ยกพร่องทางการได้ยิน ทำเช่นนั้นจนจบข้อความสนทนา
- 3) **การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ต** เป็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการสนทนาภาษามือผ่านเว็บไซต์ www.ttrs.or.th โดยแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้รับปลายทางพร้อมข้อความติดต่อเป็นภาษามือ จากนั้นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะติดต่อไปยังผู้รับปลายทางเพื่อแจ้งให้ทราบ ถ้ามีการสอบถามหรือตอบกลับกลับมา เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะสนทนาภาษามือโต้ตอบกับผู้ที่ยกพร่องทางการได้ยิน ทำเช่นนั้นจนจบการสนทนา
- 4) **การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์โทรคมนาคมเคลื่อนที่** เป็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการสนทนาภาษามือผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ smart phone โดยผู้ที่ยกพร่องทางการได้ยินแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้รับปลายทางพร้อมข้อความติดต่อเป็นภาษามือ จากนั้นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะติดต่อไปยังผู้รับปลายทางเพื่อแจ้งให้ทราบ ถ้ามีการสอบถามหรือตอบกลับกลับมา เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะสนทนาภาษามือโต้ตอบกับผู้ที่ยกพร่องทางการได้ยิน ทำเช่นนั้นจนจบการสนทนา
- 5) **การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ตผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ** เป็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการสนทนาภาษามือผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) โดยผู้ที่ยกพร่องทางการได้ยินแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้รับปลายทางพร้อมข้อความติดต่อเป็นภาษามือ จากนั้นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะติดต่อไปยังผู้รับปลายทางเพื่อแจ้งให้ทราบ

ถ้ามีการสอบถามหรือตอบกลับกลับมา เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะสนทนาภาษามือ
โต้ตอบกับผู้ที่พักพร้อมทางการได้ยิน ทำเช่นนั้นจนจบการสนทนา

- 6) การบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน เป็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร
สำหรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน โดยสามารถติดต่อมายังศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้ตั้งแต่
แบบที่ 1-5 ตามเลขหมายฉุกเฉินหรือช่องทางบนเว็บไซต์ที่กำหนดไว้ ช่องทางฉุกเฉิน
ดังกล่าวจะสามารถลัดคิวเข้าถึงเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารได้ทันที

1.3.8 การเข้าถึงบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
1. SMS	ทั่วไป 4221515 ฉุกเฉิน 4221616
2. MMS	ทั่วไป 4221929 ฉุกเฉิน 4221959
3. สนทนาข้อความ	www.ttrs.or.th เลือก สนทนาข้อความ
4. สนทนาวิดีโอ	www.ttrs.or.th เลือก สนทนาวิดีโอ
5. เครื่องบริการสาธารณะ (ตู้ TTRS)	ตู้ TTRS ตามสถานที่ติดตั้ง (ดูรายการสถานที่ติดตั้งตู้ TTRS ในภาคผนวก ข)
6. โทรศัพท์ติดต่อเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน	1413 กด 1
7. โทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	1412 กด 2
8. โทรศัพท์ติดต่อบริการปรับปรุงเสียงพูดสำหรับผู้ ไร้กล่องเสียง	1412 กด 3

1.3.9 ช่องทางการร้องเรียนและการสอบถาม

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
1. อีเมลติดต่อ	info@ttrs.or.th
2. แจ้งข่าวสารต่างๆ	ttrs@ttrs.or.th
3. แจ้งปัญหาการใช้บริการ	helpdesk@ttrs.or.th www.ttrs.or.th เลือก ติดต่อเรา-แจ้งปัญหาการใช้งาน

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
4. ข้อเสนอแนะ คำติชม ร้องเรียน	feedback@ttrs.or.th และ เว็บไซต์ www.ttrs.or.th กด ติดต่อเรา-รับเรื่องร้องเรียน

1.3.10 นโยบายการรักษาความลับ

การเก็บข้อมูลส่วนบุคคล

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มีการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร โดยให้สมัครสมาชิก กรอกข้อมูล เช่น ชื่อ นามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขบัตรประชาชน ความพิการ ที่อยู่ อาชีพ โรงพยาบาลที่ใช้ บุคคลที่ให้ติดต่อฉุกเฉิน เป็นต้น ข้อมูลดังกล่าวจะใช้ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารเท่านั้น

การเปิดเผยข้อมูล

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จะเปิดเผยข้อมูลสมาชิกกับบุคคลที่ 3 ในกรณีต่อไปนี้

- สำหรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร
- เมื่อเจ้าของข้อมูลยินยอม
- เมื่อกฎหมายบังคับให้เปิดเผยข้อมูล
- เมื่อมีกระบวนการทางกฎหมายที่ศาลสั่งให้เปิดเผย
- เมื่อมีการเรียกเก็บเงินถ้ามีบริการที่ต้องชำระเงิน



บทที่ 2

แผนบริหารจัดการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

เพื่อให้ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นไปตามเจตนารมณ์คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่มุ่งเน้นการให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทยให้มีคุณภาพเหมาะสม มีการบริการอย่างทั่วถึง และมีความเท่าเทียมในการใช้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ สำนักงาน กสทช. จึงได้สนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบ โครงสร้างองค์กร บุคลากร การบริหารโครงการดังนี้

2.1 หน้าที่และความรับผิดชอบ

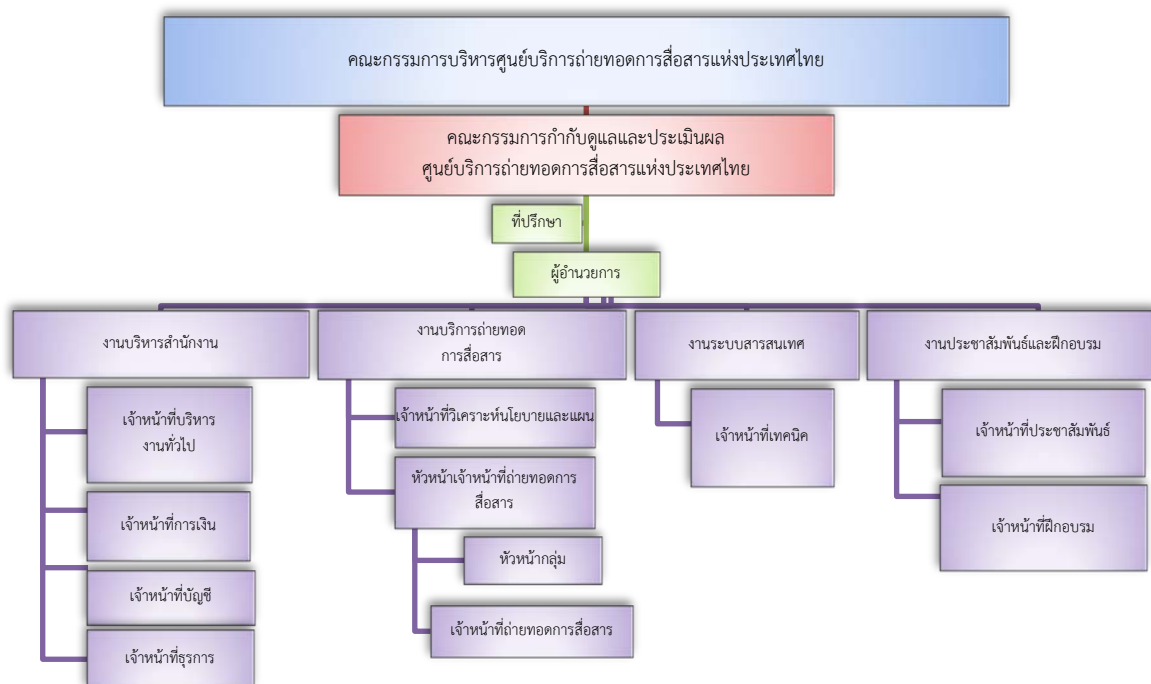
หน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

- 1) บริหารองค์กรตามโครงสร้างองค์กรฯ ที่กำหนด โดยมีคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ เป็นผู้กำหนดนโยบาย ให้คำปรึกษา แนะนำ และติดตามผลการดำเนินงาน
- 2) จัดการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี
- 3) จัดการประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ อย่างน้อย 4 ครั้งต่อปี
- 4) จัดประชุมคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ เพื่อติดตามการดำเนินงานอย่างน้อย 2 ครั้งต่อเดือน
- 5) จัดทำระเบียบบริหารงานบุคคล และระเบียบอื่นๆ ที่จำเป็นในการบริหารงาน
- 6) จัดงานบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ ตามข้อกำหนดคุณสมบัติประจำตำแหน่ง มีการประเมินผล การขึ้นเงินเดือน การปรับตำแหน่ง ตามระเบียบที่กำหนด
- 7) จัดทำแผนการดำเนินการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ประจำปี เสนอคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ เพื่อเห็นชอบก่อนปฎิบัติไป
- 8) จัดทำขั้นตอนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร รวมทั้งคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร และคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน
- 9) จัดทำข้อกำหนดมาตรฐานการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

- 10) กำหนดค่าใช้จ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร กรณีนอกเหนือจากการบริการที่กำหนดโดย กสทช. โดยคิดจากปัจจัยต่างๆ คือ การใช้โทรศัพท์แบบประจำที่ หรือแบบเคลื่อนที่ ระยะเวลาการใช้ช่วงเวลา และระยะทางการโทรศัพท์ระหว่างผู้ส่งและผู้รับ รวมทั้งการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในต่างประเทศ
- 11) จัดตั้งคณะกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้มีผู้บริโภคร่วมเป็นคณะกรรมการด้วย เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการให้บริการ การร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะในมุมมองของผู้บริโภค โดยให้มีการประชุมคณะกรรมการตามความเหมาะสม
- 12) จัดทำรายงานการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งข้อมูลการให้บริการ ข้อมูลมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ
- 13) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี เสนอต่อคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ พร้อมทั้งข้อมูลที่กำหนดให้ส่งตามบันทึกข้อตกลง
- 14) ดำเนินงานภารกิจต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2 โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

โดยมีรายละเอียดโครงสร้างองค์กรดังนี้

- 1) คณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ทำหน้าที่กำหนดทิศทางการดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ
- 2) คณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ทำหน้าที่กำกับดูแล และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ
- 3) ที่ปรึกษา เป็นคณะที่ปรึกษาจากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษากับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ ของศูนย์สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) ผู้อำนวยการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ทำหน้าที่บริหารจัดการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ และถ่ายทอดนโยบายลงสู่การปฏิบัติรวมถึงกำกับดูแลบุคลากร เพื่อให้งานบริหารสำนักงาน งานบริการถ่ายทอดการสื่อสาร งานระบบสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์และฝึกอบรม ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามข้อตกลงในบันทึกความร่วมมือระหว่างสำนักงาน กสทช. และมูลนิธิสากล มี 1 ตำแหน่ง
- 5) งานบริหารสำนักงาน ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 1 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การเงิน 1 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บัญชี 1 ตำแหน่ง และเจ้าหน้าที่ธุรการ 1 ตำแหน่ง โดยมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารเบิกจ่ายเงินให้หน่วยงานภายในและภายนอก จัดทำรายงานบัญชี ตรวจสอบความถูกต้องและจัดเก็บเอกสารทางการเงินและบัญชี
- 6) งานบริการถ่ายทอดการสื่อสาร แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ
 - 6.1) ส่วนวิเคราะห์นโยบายและแผน ทำหน้าที่ประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ เพื่อนำมาจัดทำแผนการดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสรุปและประเมินผลการให้บริการรายเดือน และรายปี รวมทั้งจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดฯ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 1 ตำแหน่ง
 - 6.2) ส่วนบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ทำหน้าที่ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้ได้ตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนดอย่างมีคุณภาพ มีการรักษาความลับของผู้ใช้บริการอย่างเคร่งครัด มีการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วยหัวหน้าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร 1 ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่ม 2 ตำแหน่ง และเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร 7 ตำแหน่ง

- 7) งานระบบสารสนเทศ ทำหน้าที่ดูแลระบบสารสนเทศในด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เว็บไซต์ และโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ให้สามารถทำงานได้ 24 ชั่วโมง รวมทั้งให้การอบรมด้านระบบคอมพิวเตอร์ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ หรือผู้ให้บริการให้สามารถใช้บริการต่างๆ ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่เทคนิค 4 ตำแหน่ง
- 8) งานประชาสัมพันธ์และฝึกอบรม ทำหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ให้เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่เป็นผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดได้เห็นถึงประโยชน์ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ และทำหน้าที่อบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ และการใช้งานอุปกรณ์โทรคมนาคมเพื่อเข้าใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งการบริการสอบถามและรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 1 ตำแหน่ง และเจ้าหน้าที่อบรม 1 ตำแหน่ง

2.3 แผนบุคลากรประจำปี 2555

2.3.1 แผนพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรเป็นขั้นตอนหนึ่งของการบริหารงานบุคคลที่ต้องปฏิบัติอยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากร ดังนั้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้และความสามารถของบุคลากรภายในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรมในด้านต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ และเจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสารทุกคน

บุคลากรประจำศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ และเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีความรู้และความเข้าใจในลักษณะของการบริการถ่ายทอดการสื่อสารที่ทางศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหากเกิดปัญหาในการให้บริการได้ เพื่อให้การดำเนินงานภายในศูนย์ฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อีกทั้งสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของศูนย์ฯ ให้กับบุคคลทั่วไปได้รับรู้และเข้าใจการให้บริการ

ของศูนย์ฯ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรสู่ภายนอกได้ แผนการพัฒนามูลฐานประกอบด้วย

1) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารฯ

1.1) การพัฒนาบทพูด (Script) มาตรฐานสำหรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

เพื่อให้แนวทางในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารฯ ทุกคนของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีมาตรฐานในการให้บริการ การพัฒนาบทพูดมาตรฐานสำหรับการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ นั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และสามารถนำไปใช้กับผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้ทีบกพร่องทางการพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในขั้นตอนการออกแบบบทพูดมาตรฐาน จึงควรมีผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดให้แนวทางในการออกแบบบทพูด ทำการทดลองใช้บทพูด และปรับปรุงบทพูดในการให้บริการให้มีความสอดคล้องกับกฎเกณฑ์หรือนโยบายในการให้บริการของศูนย์ฯ จากนั้นจึงจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารฯ ให้นำบทพูดมาตรฐานสำหรับการให้บริการไปใช้ในการทำงาน

1.2) การทดสอบความรู้ด้านภาษามือ

เจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านภาษามือ เพื่อให้การบริการถ่ายทอดการสื่อสารระหว่างผู้ทีบกพร่องทางการได้ยินและคนทั่วไปให้สามารถสื่อสารระหว่างกันได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสารจะจัดให้มีการทดสอบความรู้ในด้านภาษามือและให้แนวทางการปรับปรุงภาษามือให้กับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทุกคนเพื่อยกระดับการให้บริการ เช่น การสะกดนิ้วมือ การแปลจากภาษามือเป็นภาษาพูด การแปลจากเสียงพูดเป็นภาษามือ การเพิ่มคำศัพท์ภาษามือที่ถูกต้อง เป็นต้น

1.3) การพัฒนาความสามารถในการพิมพ์ภาษาไทย

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีมาตรฐาน นอกเหนือจากความสามารถในด้านภาษามือแล้ว การพิมพ์ภาษาไทยด้วยความเร็วตามมาตรฐานของผู้ให้บริการ Call Center หรือ Contact Center ในประเทศไทย ที่ความเร็ว 30 คำต่อนาทีนั้น ก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน ดังนั้นศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จะมีการพัฒนาทักษะการพิมพ์สัมผัสของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารฯ โดยการฝึกพิมพ์สัมผัสด้วยโปรแกรมการฝึกพิมพ์ที่มีมาตรฐาน สามารถทดสอบความเร็วและประเมินผลการพิมพ์แบบก้าวหน้า โดยเริ่มจากความเร็ว 25 คำต่อนาที 30 คำต่อนาที และ 35 คำต่อนาที

1.4) การประชุมกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

เพื่อให้แนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทุกคนเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีมาตรฐานเดียวกัน ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จะรวบรวมแนวทางการปฏิบัติในการทำงานที่มีความสอดคล้องกับกฎเกณฑ์หรือนโยบายในการให้บริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จัดประชุมเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร เพื่ออธิบาย ทำความเข้าใจและรับทราบแนวทางปฏิบัติดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารให้เป็นไปตามแนวทางที่ให้ไว้อย่างต่อเนื่อง

1.5) การประชุมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพล่ามภาษามือ

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารฯ ทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการประกอบวิชาชีพล่ามภาษามือ หัวหน้างานบริการถ่ายทอดการสื่อสารจะอบรมเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพล่ามภาษามือ 11 เกณฑ์ตามทื่องค์กรวิชาชีพล่ามภาษามือได้กำหนดไว้ ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 มีความเป็นกลาง

มาตรฐานที่ 2 รักษาความลับของผู้รับบริการ

มาตรฐานที่ 3 มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงานล่ามภาษามือ

มาตรฐานที่ 4 ใช้ภาษามือและภาษาพูดสื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์

มาตรฐานที่ 5 ยอมรับและเรียนรู้ในความหลากหลายของวัฒนธรรม

มาตรฐานที่ 6 ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากข้อมูลที่ทำกรแปล และไม่เรียกร้องผลประโยชน์เกินจริง

มาตรฐานที่ 7 เตรียมตัว ศึกษาเอกสาร แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงาน

มาตรฐานที่ 8 ตัดสินใจปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นกับผู้ที่บกพร่องทางการได้ยิน

มาตรฐานที่ 9 ร่วมมือกับผู้อื่นเพื่อให้การปฏิบัติงานล่ามภาษามือเรียบร้อยและมีคุณภาพ

มาตรฐานที่ 10 พินิจสิทธิของตนเองและของผู้ที่บกพร่องทางการได้ยิน

ทั้งนี้ นอกจากการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพล่ามภาษามือดังกล่าวแล้ว หากมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการหรือฝึกอบรมเกี่ยวกับล่ามภาษามือ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จะจัดให้เจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้หมุนเวียนกันเข้าร่วมงานประชุมหรือสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานล่ามภาษามือและนำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ทั้งหมดต่อไป

2) เจ้าหน้าที่เทคนิค

2.1) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องระบบการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา จึงต้องมีการอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับระบบการบริการต่างๆ และระบบบริการจากบริษัทที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ดำเนินการจัดซื้อระบบให้กับเจ้าหน้าที่เทคนิคอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- ระบบ AACC สำหรับบริการ SMS MMS และสนทนาข้อความ
- ระบบ OneX สำหรับบริการสนทนาวิดีโอและโทรศัพท์
- ระบบตรวจสอบสถานะตู้ TTRS (Kiosk Monitoring)
- ระบบบันทึกวิดีโอ
- ระบบ Call Center Management
- ระบบบริหารจัดการเครือข่าย (Network Management)
- ระบบไฟฟ้าอาคาร
- ระบบบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์และระบบบริหารจัดการสมาชิก

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่เทคนิคที่มีความรู้และประสบการณ์จะต้องทำการถ่ายทอดความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่เทคนิคคนอื่นๆ โดยการให้ฝึกปฏิบัติจริงเพื่อให้เจ้าหน้าที่เทคนิคทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) บุคลากรทุกตำแหน่ง

3.1) หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การทำงานร่วมกันเป็นทีมและการสื่อสารในองค์กร

การทำงานที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น เจ้าหน้าที่ทุกคนควรเข้าใจถึงบทบาทต่างๆ ของตนเอง หน่วยงาน และองค์กรอย่างชัดเจน มีความคุ้นเคยและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จึงต้องมีการอบรมเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นทีมและการสื่อสารในองค์กร ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนได้เรียนรู้ ซึ่งนับเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการทำงาน เพราะจะทำให้บุคลากรมีความคิด แนวทางการปฏิบัติและการแก้ไขปัญหาาร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 2 แผนการพัฒนาบุคลากร ประจำปี 2555

หัวข้อ	2555											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร												
1.1 การพัฒนาบทพูดมาตรฐานสำหรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร												
1.2 การทดสอบความรู้ด้านภาษามือ												
1.3 การพัฒนาความสามารถในการพิมพ์ภาษาไทย												
25 คำต่อนาที												
30 คำต่อนาที												
35 คำต่อนาที												
1.4 การประชุมกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน												
1.5 การประชุมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพล่ามภาษามือ												
2. เจ้าหน้าที่เทคนิค												
การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ												
2.1 ระบบ AAC สำหรับบริการ SMS MMS และสนทนาข้อความ												
2.2 ระบบ OneX สำหรับบริการสนทนาวิดีโอและโทรศัพท์												
2.3 ระบบตรวจสอบสถานะตู้ TTRS												
2.4 ระบบบันทึกวิดีโอ												
2.5 ระบบ Call Center Management												
2.6 ระบบบริหารจัดการเครือข่าย												
2.7 ระบบไฟฟ้าภายในอาคาร												
2.8 ระบบบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์และระบบบริหารจัดการสมาชิก												
3. บุคลากรทุกตำแหน่ง												
3.1 การทำงานร่วมกันเป็นทีมและการสื่อสารในองค์กร												

2.4 แผนการบริหารและกำกับดูแลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

เพื่อให้การบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นไปตามวัตถุประสงค์ พันธกิจ และหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการจึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย และคณะทำงานโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เพื่อช่วยให้คำปรึกษา แนะนำ ประเมินผลงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.1 การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

มูลนิธิฯ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำนวน 25 คน โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ดังนี้

- | | |
|---|----------------------|
| 1) พลเอกสุกิจ ขมะสุนทร | เป็นที่ปรึกษา |
| 2) นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา | เป็นที่ปรึกษา |
| 3) เลขาธิการสำนักงาน กสทช. | เป็นที่ปรึกษา |
| 4) ศาสตราจารย์ ดร.ไพรัช ธัชยพงษ์ | เป็นที่ปรึกษา |
| 5) ประธานสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทยหรือผู้แทน | เป็นที่ปรึกษา |
| 6) รองเลขาธิการ กสทช. การกิจโทรคมนาคม | เป็นประธานกรรมการ |
| 7) ศาสตราจารย์วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ | เป็นรองประธานกรรมการ |
| 8) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติหรือผู้แทน | เป็นกรรมการ |
| 9) ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม สำนักงาน กสทช.
หรือผู้แทน | เป็นกรรมการ |
| 10) นายกสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย หรือผู้แทน | เป็นกรรมการ |
| 11) นายกสมาคมล่ามภาษามือแห่งประเทศไทย หรือผู้แทน | เป็นกรรมการ |
| 12) นายกสมาคมผู้ไร้กล่องเสียงในประเทศไทย หรือผู้แทน | เป็นกรรมการ |
| 13) นายกสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย หรือผู้แทน | เป็นกรรมการ |
| 14) คณบดีวิทยาลัยราชสุดา หรือผู้แทน | เป็นกรรมการ |
| 15) เลขาธิการสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ หรือผู้แทน | เป็นกรรมการ |

- | | |
|--|-------------------------|
| 16) นายวิฑูต บุนนาค | เป็นกรรมการ |
| 17) นางพวงแก้ว กิจธรรม | เป็นกรรมการ |
| 18) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจา ชลธารนนท์ | เป็นกรรมการ |
| 19) นางสาววันทนี พันธ์ชาติ | เป็นกรรมการ |
| 20) นายวเรศ บวรสิน ผู้แทนสำนักงาน กสทช. | เป็นกรรมการ |
| 21) นางสาววิไลลักษณ์ พงษ์เสื่อ ผู้แทนสำนักงาน กสทช. | เป็นกรรมการ |
| 22) นายชัยยุทธ ภูสันต์ ผู้แทนสำนักงาน กสทช. | เป็นกรรมการ |
| 23) ผู้อำนวยการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| 24) นางสาวธิดารัตน์ เหมรังคะ | เป็นผู้ช่วยเลขานุการ |
| 25) นางสาวสิริลักษณ์ ลักษมีวิชย์ | เป็นผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- 1) กำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงาน พร้อมทั้งให้คำแนะนำ หรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- 2) จัดตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อดำเนินการตามที่คณะกรรมการกำหนด
- 3) พิจารณารายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

2.4.2 การจัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

มูลนิธิฯ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำนวน 15 คน โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ดังนี้

- | | |
|--|-------------------|
| 1) ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม | เป็นประธานกรรมการ |
| 2) นายวเรศ บวรสิน | เป็นกรรมการ |
| 3) นางวรกัญญา บัวชุม | เป็นกรรมการ |
| 4) นายชัยยุทธ ภูสันต์ | เป็นกรรมการ |
| 5) นางนารวดี ศูนย์กลาง | เป็นกรรมการ |

6) นางสาววิไลลักษณ์ พงษ์เสือ	เป็นกรรมการ
7) นายวิริยะ นามศิริพงษ์พันธุ์	เป็นกรรมการ
8) นางพวงแก้ว กิจธรรม	เป็นกรรมการ
9) นางพิมพ์า ขจรธรรม	เป็นกรรมการ
10) นางสาววันทนี พันธ์ชาติ	เป็นกรรมการ
11) นายวุฒิพงษ์ คำวิไลศักดิ์	เป็นกรรมการ
12) นายณัฐนันท์ ทัดพิทักษ์กุล	เป็นกรรมการ
13) นายสมยศ สุนทรวิภาต	เป็นกรรมการและเลขานุการ
14) นางสาวสิริลักษณ์ ลักษมีวิชย์	เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
15) นางสาวธิดารัตน์ เหมรังคะ	เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- 1) กำกับดูแลการดำเนินงานตามโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ให้สำเร็จตามความเหมาะสม เป้าหมาย และระยะเวลาที่กำหนดไว้
- 2) กำกับดูแลการดำเนินงานและติดตามประเมินผลความก้าวหน้าของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นประจำทุก 3 เดือน
- 3) พิจารณาให้ความเห็นชอบต่อรายงานแผนการดำเนินงานประจำปี
- 4) พิจารณารายงานความก้าวหน้าทุกๆ 3 เดือน
- 5) พิจารณาให้ความเห็นชอบต่อรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี
- 6) ให้ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- 7) ประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

2.4.3 การจัดตั้งคณะทำงานโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

มูลนิธิฯ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
จำนวน 15 คน โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ดังนี้

- 1) ศ. วิริยะ นามศิริพงษ์พันธุ์ มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ เป็นที่ปรึกษา
 - 2) ดร. ปิยวุฒิ ศรีชัยกุล เป็นที่ปรึกษา
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

- 3) นางสาววันทนี พันธ์ชาติ เป็นประธานคณะกรรมการ
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
- 4) ดร. วุฒิพงษ์ คำวิไลศักดิ์ เป็นคณะกรรมการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 5) ดร. ชัย วุฒิวิวัฒน์ชัย เป็นคณะกรรมการ
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
- 6) ดร. ณัฐนันท์ ทัดพิทักษ์กุล เป็นคณะกรรมการ
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
- 7) ดร. ภาณุทัต บุญประมุข เป็นคณะกรรมการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 8) ดร. นราธิป เทียงแท้ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นคณะกรรมการ
- 9) นายวิฑูต บุณนาค มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นคณะกรรมการ
- 10) นายกานต์ อรรถยุกติ วิทยาลัยราชสุดา เป็นคณะกรรมการ
- 11) นายรณภพ ชนะภัย สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย เป็นคณะกรรมการ
- 12) นายสมยศ สุนทรวิภาต เป็นคณะกรรมการ
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- 13) นางสาวสิริลักษณ์ ลักษณะมีชัย เป็นคณะกรรมการและเลขานุการ
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
- 14) นางสาวธิดารัตน์ เหมรังคะ เป็นคณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- 15) นายเฉลิมพล หุ่นทรงธรรม เป็นคณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

โดยให้คณะกรรมการโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- 1) วางแผนการดำเนินงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยให้เป็นไปตามข้อเสนอ
โครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่เสนอต่อ สำนักงาน กสทช. เพื่อจัดทำ
จัดทำรายงานแผนการดำเนินงานประจำปี
- 2) ติดตามผลการดำเนินงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ให้สำเร็จตามความ
เหมาะสม เป้าหมาย และระยะเวลาที่กำหนดไว้

- 3) ให้ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- 4) นำเสนอรายงานความก้าวหน้าต่อคณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- 5) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี
- 6) อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยมอบหมาย



บทที่ 3

แผนพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ตามที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้พัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2554 จำนวน 6 ระบบดังนี้คือ 1) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/MMS 2) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความบนอินเทอร์เน็ต 3) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ต 4) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์โทรคมนาคมเคลื่อนที่ 5) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ 6) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร แบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน และเปิดดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2554

3.1 แผนปรับปรุงระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเดิม

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้เปิดบริการถ่ายทอดการสื่อสารมาตั้งแต่ปี 2554 เป็นเวลา 1 ปี พบว่ายังมีปัญหาในการให้บริการเชิงระบบอยู่อีก จึงจะเก็บข้อมูลการใช้งานของระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารในปี พ.ศ. 2555 เพื่อนำมาพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารต่อไป

3.2 แผนพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มเติม

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้วางแผนในการพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มเติมจำนวน 2 ระบบ ซึ่งในปี พ.ศ.2555 จะมีการดำเนินการ ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 แผนพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มเติม

ระบบบริการ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความสำหรับผู้สูงอายุ (captioned telephone relay service)	เก็บข้อมูลเสียงพูดผ่านสายโทรศัพท์	มกราคม – ธันวาคม 2555

3.3 แผนการบำรุงรักษาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ตามที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ พัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ตั้งแต่ปี พ.ศ.2554 นั้น ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้มีแผนการบำรุงรักษาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารต่างๆ ดังนี้

3.3.1 ระบบเครือข่าย

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มีแผนการบำรุงรักษาในส่วนของระบบเครือข่าย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับเครื่องแม่ข่าย (Internet Data Center: IDC)

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้จัดวางระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร โดยเข้าพื้นที่วางเครื่องแม่ข่ายขนาด 42U ไว้ที่ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับเครื่องแม่ข่ายของบริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทยจำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ที่อาคารไทยซัมมิททาวเวอร์ ชั้น 10-12 และชั้นไอที ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากระบบติดตั้งบน Internet Backbone มีขอบเขตการให้บริการและการบำรุงรักษาตามสัญญาจ้างที่ปรึกษาโครงการฯ โดยมีทีมวิศวกร (Network Operation Center) ดูแลในเรื่องการแก้ไขปัญหาการใช้งานที่เกิดขึ้น ติดต่อประสานกับผู้ให้บริการวงจรเช่าในกรณีต่างๆ หรือแม้แต่การให้คำปรึกษาในด้าน network และมีทีม Network Call Center ที่ทำหน้าที่ในการ Monitor Link ของลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน

แผนการบำรุงรักษาของศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับเครื่องแม่ข่าย มีการรับประกันและการบำรุงรักษาระบบให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

1. Fault Management

มีระบบ Trouble Ticket ใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สามารถติดตามปัญหาของลูกค้าได้ตลอดเวลา โดยติดต่อ Call Center หมายเลข 0-2257-7111 กด 5 ซึ่งเป็นการให้บริการแบบ One-Stop-Service บันทึกปัญหาและการแก้ไขปัญหาลูกค้าภายในเวลาที่กำหนด มิฉะนั้นจะมีการรายงานปัญหาต่อไปยังผู้บริหารระดับสูง

2. Escalation Process

มีวิศวกรในการแก้ไขปัญหาภายใน 1 ชั่วโมง หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ปัญหาก็จะถูกส่งต่อไปยังผู้ที่มีความชำนาญในด้านนั้นๆ และหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ภายในอีก 1 ชั่วโมง (รวม 2 ชั่วโมง) ปัญหาก็จะถูกส่งต่อไปยังระดับผู้จัดการในส่วนงานที่รับผิดชอบ และหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ภายในอีก 1

ชั่วโมง (รวม 3 ชั่วโมง) ปัญหาจะถูกส่งต่อไปที่ระดับผู้ช่วยและผู้อำนวยการฝ่าย รวมระยะเวลาในการจัดการแก้ปัญหาให้ลูกค้าทั้งสิ้นไม่เกิน 4 ชั่วโมง

3. Incident Handling & Change Control

มีระบบ Incident Handling & Change Control เพื่อใช้ในการควบคุมและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด มีการควบคุมการปฏิบัติงาน และการติดตามปัญหาเพื่อให้การใช้งานของลูกค้าเป็นไปตามข้อกำหนดด้านการบริการ (SLA) ในสัญญา

4. มาตรฐาน ISO 9001:2000

บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับการรับรองการบริหารจัดการคุณภาพของบริการทุกระบบงาน มาตรฐาน ISO 9001:2000 โดยมีนโยบายคุณภาพ “อินเทอร์เน็ตประเทศไทย มุ่งมั่นที่จะให้บริการคุณภาพสูง ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกราย และจะรักษาไว้ซึ่งหลักการ ข้อกำหนดทางกฎหมายข้อกำหนดที่เป็นสากลและมาตรฐานทางวิชาการที่ถูกต้อง”

2) ระบบเครือข่ายภายในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้เช่าวงจรสื่อสารความเร็วสูงแบบ MPLS (10/10 Mbps) จำนวน 2 วงจร จาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เชื่อมระหว่างศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ และศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับเครื่องแม่ข่าย

การบำรุงรักษาระบบเครือข่ายภายในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ เมื่อมีเหตุขัดข้องเจ้าหน้าที่เทคนิคของศูนย์จะประสานงานไปยังหน่วยบริการลูกค้า ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 หมายเลขติดต่อหน่วยบริการลูกค้า

หน่วยบริการลูกค้า	หมายเลขโทรศัพท์
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	02-240-0701 หรือ 1100
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	02-104-3717, 02-104-4013 หรือ 1322

3.3.2 ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ตามที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้จัดซื้อระบบการให้บริการ Contact Center พร้อมการบำรุงรักษา จากบริษัท ซีวาเลียร์ เน็ตเวอร์ค โซลูชั่น ไทย จำกัด โดยมีแผนการบำรุงรักษาระบบดังนี้

1) ขอบเขตการให้บริการ

- 1.1) ด้านฮาร์ดแวร์ ได้แก่ การดูแลและรักษาอุปกรณ์ในระบบทั้งหมด ซึ่งหมายถึงการซ่อมแซมแก้ไขในกรณีที่เกิดความชำรุดบกพร่อง การจัดหาอะไหล่ทดแทนเพื่อสำรองใช้งานในระหว่างที่นำอุปกรณ์ที่มีความชำรุดบกพร่องมาซ่อมแซม และการเปลี่ยนอุปกรณ์ชิ้นใหม่ให้ในกรณีที่อุปกรณ์ที่มีความชำรุดบกพร่องนั้นไม่สามารถซ่อมแซมได้
- 1.2) ด้านซอฟต์แวร์ ได้แก่ การดูแลและรักษาซอฟต์แวร์และโปรแกรมต่างๆ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ ซึ่งรวมไปถึงการริบถอนเข้าไปทำการเพิ่มเติมเงื่อนไขเบื้องต้นในการทำงานต่างๆ รวมถึงการแก้ไขโปรแกรมการทำงานที่มีความบกพร่อง
- 1.3) การบำรุงรักษา (Preventive Maintenance: PM) ได้แก่ การตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ภายในระบบตามระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบการทำงานของระบบอย่างละเอียด ซึ่งจะประกอบไปด้วย การตรวจสอบข้อผิดพลาด ข้อบกพร่อง พร้อมทั้งทำการแก้ไข และตั้งค่าให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ รวมถึงการทำความสะอาดอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

2) ขอบข่ายการให้บริการ

- 2.1) ตรวจสอบระบบตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการบำรุงรักษาระบบเพื่อให้ได้มาตรฐานการทำงานในเชิงเทคนิค โดยจะให้บริการตรวจสอบระบบทุกๆ 3 เดือน หรือปีละ 4 ครั้ง ตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 กำหนดการบำรุงรักษาระบบ Avaya Aura Contact Center

ลำดับ	ระบบ	รอบเวลา	ครั้ง/ปี	กำหนดการ			
				ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3	ครั้งที่ 4
1	ระบบ Avaya	ทุก 3 เดือน	4	ต.ค. 55	ม.ค. 56	เม.ย. 56	ก.ค. 56

2.2) การตรวจสอบระบบในกรณีที่ลูกค้าแจ้งปัญหา หลังจากที่ได้รับการแจ้งปัญหาจากลูกค้าหรือในกรณีที่ระบบขัดข้อง บริษัทฯ จะส่งพนักงานออกไปเพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบของลูกค้า ตามระยะเวลาในการให้บริการและข้อจำกัดในการให้บริการ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยไม่คิดค่าบริการ ระดับของการให้บริการแก้ปัญหาระบบ

- กรณีระบบทั้งหมดไม่สามารถทำงานได้ หรือระบบควบคุมการทำงานหลักมีปัญหา ทำให้ส่วนประกอบต่างๆ ไม่สามารถทำงานได้ ในส่วนนี้หมายความว่า Critical Failure บริษัทจะดำเนินการแก้ไขภายใน 4 ชั่วโมง นับแต่ได้รับแจ้งจากลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้า ไม่เว้นวันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันหยุดของบริษัทฯ
- กรณีที่ระบบบางส่วนมีปัญหา หรือเป็นส่วนประกอบของระบบ แต่ระบบหลักที่ควบคุมการทำงานทั้งหมดยังคงสามารถดำเนินการได้ ในส่วนนี้หมายความว่า Major & Minor Failure บริษัทจะดำเนินการแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง (วันทำการถัดไป) นับแต่ได้รับแจ้งจากลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้า

คำนิยามของ Minor, Major and Critical failure

- Minor เช่น การเสียหายของพอร์ทบางส่วน หัวเครื่องโทรศัพท์แบบไอพีของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารไม่สามารถใช้งานได้ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารไม่สามารถใช้งานได้ เป็นต้น
- Major หมายถึง ความเสียหายที่มีผลกระทบต่อธุรกิจแต่สามารถดำเนินงานได้ เช่น การ์ดมีความเสียหายบางส่วน รายงานของ CMS มีการสูญหายบางส่วน ระบบ SMS และ MMS เกิดปัญหา ไม่สามารถส่งข้อความออกได้ เป็นต้น
- Critical หมายถึง ความเสียหายที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโดยตรง เช่น ชุดควบคุมระบบมีความเสียหาย ระบบหยุดการทำงาน เครื่องควบคุมและสำรองไฟฟ้า เกิดขัดข้อง เป็นต้น

ตารางที่ 6 หมายเลขติดต่อการบำรุงรักษาระบบ Avaya Aura Contact Center

ระดับ	ผู้ติดต่อ	หมายเลขโทรศัพท์
1	ฝ่ายบริการ Contact Center	02-224-4575
2	วิศวกรระบบ	ดูหมายเลขติดต่อในภาคผนวก ค
3	ผู้จัดการแผนกบริการ	089-135-3640

- 2.3) ในกรณีที่อุปกรณ์ชำรุดหรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ทางบริษัทจะนำอุปกรณ์สำรองมาให้ใช้งานแทนเป็นการชั่วคราวทันทีระหว่างที่ทำการส่งอุปกรณ์ดังกล่าวซ่อมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หากอุปกรณ์ดังกล่าวไม่สามารถซ่อมแซมได้ บริษัทจะเปลี่ยนอุปกรณ์ชิ้นใหม่ให้ทันที
- 2.4) การให้บริการแก้ไขระบบตามที่ลูกค้าต้องการให้แก้ไข บริษัทจะริโมทเข้ามาบำรุงรักษาโดยไม่คิดค่าบริการ ทั้งนี้เป็นการดำเนินการแก้ไขระบบทั่วไปเท่านั้น ไม่รวมถึงการแก้ไขข้อมูลและค่าหลักของระบบที่ได้ถูกตั้งค่าเอาไว้ตั้งแต่ต้น
- 2.5) บริษัทจะให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้งานของระบบ รวมทั้งการรายงานผลการทำงานของระบบ

3.3.3 เครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

การบำรุงรักษาตู้ TTRS เป็นไปตามขอบเขตการบำรุงรักษาและขอบข่าย เช่นเดียวกันกับการบำรุงรักษาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ในข้อ 3.3.2 โดยมีสถานที่ติดตั้งตู้ TTRS ตามภาคผนวก ข

ตารางที่ 7 กำหนดการบำรุงรักษาตู้ TTRS

ลำดับ	ระบบ	รอบเวลา	ครั้ง/ปี	กำหนดการ			
				ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3	ครั้งที่4
1	ตู้ TTRS ในกรุงเทพ	ทุก 3 เดือน	4	ต.ค. 55	ม.ค. 56	เม.ย. 56	ก.ค. 56
2	ตู้ TTRS ในต่างจังหวัด	ทุก 12 เดือน	1	ม.ค. 56			

3.3.4 เครื่องให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

การเตรียมความพร้อมของเครื่องให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่เทคนิคที่ปฏิบัติงานประจำฉะนั้น โดยมียาละเอียดการปฏิบัติงานตามตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 การปฏิบัติงานเพื่อเตรียมความพร้อมของเครื่องให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

รายการเตรียมความพร้อม	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1. เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร	
1.1. การดูแล และตรวจสอบ เครื่องคอมพิวเตอร์	● เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทั้งหมด จากนั้น อัปเดตโปรแกรม Antivirus และทำการ Scan Virus ● ลบ Temp files ลบ cookies ต่างๆ ใน Web Browser ● ลบไฟล์ขยะใน Recycle Bin ● ทุกสิ้นเดือนจะทำการจัดระเบียบฮาร์ดดิสก์ (Defragmentation Hard Disk) โดยจะทำในช่วงที่เครื่องเจ้าหน้าที่ฯ วางเท่านั้นเพราะต้องใช้เวลานาน
1.2. ตรวจสอบและเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ	● ทำความสะอาดคีย์บอร์ด และทดสอบการใช้งาน ● ทำความสะอาดเมาส์ และทดสอบการใช้งาน ● ตรวจสอบการทำงานของกล้อง โดยเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร จะทำการปรับมุมกล้องด้วยตนเอง ● ตรวจสอบ IP Phone ทำความสะอาดและทดสอบการใช้งาน ● ตรวจสอบเสียงของชุดหูฟัง โดยเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะทำความสะอาดชุดหูฟังของตนเอง ● ทำความสะอาดหน้าจอคอมพิวเตอร์ด้วยน้ำยาสำหรับทำความสะอาดหน้าจอ
1.3. ระบบ Network	● ทดสอบความเร็วของอินเทอร์เน็ต ทั้ง Upload และ Download รวมทั้งตรวจสอบ Link ในและนอกประเทศ ● ทดสอบโดยการ Ping ● ทดสอบด้วยโปรแกรม PRTG Traffic Grapher
2. เครื่อง Wall board เพื่อแสดงคิวของผู้ใช้บริการ	

รายการเตรียมความพร้อม	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
2.1. การดูแลและตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์	● เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทั้งหมด จากนั้น อัปเดตโปรแกรม Antivirus และทำการ Scan Virus ● ลบ Temp files ลบ cookies ต่างๆ ใน Web Browser ● ลบไฟล์ขยะใน Recycle Bin ● ทุกสิ้นเดือนจะทำการจัดระเบียบฮาร์ดดิสก์ (Defragmentation Hard Disk)
2.2. โปรแกรมแสดงคิวรอสายของผู้ให้บริการ	● เปิดโปรแกรม CMS เพื่อแสดงสถานะทำงานของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารและคิวรอสายของผู้ใช้บริการสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และตู้ TTRS แบบ Real-time
3. ตู้ TTRS	
3.1. การตรวจสอบตู้ TTRS	● ตรวจสอบตู้ TTRS จากโปรแกรม Prompt Kiosk RealTime Monitor เพื่อตรวจสอบสถานะของตู้ TTRS ทั้ง 30 ตู้
3.2. การแจ้งปัญหา	● ประสานงานไปยังผู้ประสานของสถานที่เพื่อทำการตรวจสอบเบื้องต้น ● ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์และระบบของตู้ TTRS จะแจ้งไปยัง บริษัท ซีวาเลียร์ เน็ตเวอร์ค โซลูชั่น ไทย จำกัด ตามสัญญาซื้อขายและขอบเขตการให้บริการ ● ปัญหาเกี่ยวกับระบบ Network จะแจ้งไปยังบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ตามสัญญาจ้างที่ปรึกษา ● ปัญหาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต จะแจ้งไปหน่วยงานที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตของแต่ละสถานที่
3.3. การติดตามการแก้ไขปัญหา	● หลังจากแจ้งปัญหาแล้ว จะต้องทำการติดตามการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่ได้ทำการประสานงานไป และจัดทำรายงานประจำสัปดาห์

บทที่ 4

แผนงานประชาสัมพันธ์

แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแผนการดำเนินการของงานประชาสัมพันธ์ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละปี โดยจะประชาสัมพันธ์ให้ผู้บกพร่องและบุคคลทั่วไปได้รับรู้การบริการถ่ายทอดการสื่อสารซึ่งเป็นบริการเสริมพิเศษของการบริการโทรคมนาคมว่าทำหน้าที่เป็นตัวกลางติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดกับบุคคลทั่วไปที่ไม่สามารถสื่อสารในช่องทางปกติได้ พร้อมทั้งสร้างความตระหนักถึงสิทธิการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการบริการ สิทธิประโยชน์ การเข้ารับการอบรมวิธีการใช้บริการ รวมถึง วิธีการการร้องเรียน ร้องทุกข์ ในการใช้บริการ และการรักษาสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล

4.1 กลุ่มเป้าหมาย

เป้าหมายของแผนการประชาสัมพันธ์จะครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในทุกพื้นที่ เพื่อเป็นการประกันสิทธิขั้นพื้นฐานให้กับผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมเช่นเดียวกับบุคคลอื่นได้ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลักดังนี้

- 1) ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยิน
- 2) ผู้ที่บกพร่องทางการพูดหรือการสื่อสาร
- 3) ผู้ที่มีความบกพร่องซ้อน เช่น ผู้ที่หูหนวก-ตาบอด
- 4) ผู้ที่มีความบกพร่องซ้อนอันเนื่องมาจากการพูด การสื่อสาร การได้ยิน

บุคคลเหล่านี้ อาจจะอยู่ในวัยเรียน วัยทำงาน วัยสูงอายุ รวมถึงชนกลุ่มน้อยที่มีความบกพร่องทางการได้ยินและมีความบกพร่องทางการพูดอันเป็นผลมาจาก ความพิการแต่กำเนิด อาการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ รวมถึงมีความบกพร่องทางสติปัญญาด้วย

นอกจากนี้ มีกลุ่มเป้าหมายรองที่เป็นบุคคลทั่วไป ที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ซึ่งจำเป็นต้องรับรู้วิธีการติดต่อสื่อสาร และอบรมวิธีการใช้ บริการจากฝ่ายประชาสัมพันธ์และอบรมของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ดังมีเป้าหมายในกลุ่มต่อไปนี้

- 1) ครอบครัว เพื่อน ผู้ดูแล ผู้ช่วยเหลือ ผู้ที่ทำงานกับผู้บกพร่อง
- 2) บุคคลทุกวิชาชีพที่ให้บริการกับผู้บกพร่อง เช่น ครู อาจารย์ แพทย์ พยาบาล ตำรวจ นักวิชาชีพ ฯลฯ

- 3) ผู้ที่อาศัยในชุมชนของผู้ที่บกพร่อง
- 4) หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนที่ให้บริการแก่ผู้ที่มีบกพร่อง เช่น ที่ทำการอำเภอ โรงพยาบาล สถานีตำรวจ ร้านค้า ธนาคาร ฯลฯ

4.2 วัตถุประสงค์

- 1) ให้กลุ่มเป้าหมายและชุมชนตระหนักรู้ถึงการมีศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร
- 2) จัดทำสื่อ ประชาสัมพันธ์ เพื่อแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารให้กลุ่มเป้าหมายได้
- 3) ค้นหากลุ่มเป้าหมายในชุมชน ด้วยกลไกที่เหมาะสม เพื่อประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใจ เรื่องการบริการถ่ายทอดการสื่อสารที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่มีบกพร่อง
- 4) ให้เพิ่มจำนวนกลุ่มเป้าหมายทั้งเชิงปริมาณและครอบคลุมทุกพื้นที่

4.3 วิธีการประชาสัมพันธ์

- 1) ประชุมชี้แจงกับศูนย์คนพิการในแต่ละจังหวัด ผู้บริหาร ผู้อำนวยการและครูในแต่ละโรงเรียนโสตศึกษา และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง โดยจัดประชุมชี้แจง จัดทำข่าวแจกและเอกสารเผยแพร่ที่ผู้ที่มีบกพร่องเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้
- 2) ประสานงานกับประชาสัมพันธ์จังหวัด โดยคณะกรรมการดำเนินงานตามโครงการในระดับจังหวัด เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านสื่อมวลชนหลายแขนง อาทิ กรมประชาสัมพันธ์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ท้องถิ่น เว็บไซต์ต่างๆ เป็นต้น
- 3) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ครู และนักเรียนในแต่ละจังหวัดทุกโรงเรียนโสตศึกษาที่เข้าร่วมโครงการฯ เกี่ยวกับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม โดยจัดทำเป็นแผ่นพับ เอกสารอธิบายการดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ และวีซีดีเกี่ยวกับความรู้เรื่องการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร
- 4) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการฯ ทางหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การสร้างเว็บไซต์ ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเผยแพร่โครงการฯ และการจัดกิจกรรมของแต่ละจังหวัด
- 5) การจัดประชุมกลุ่มย่อยในชุมชนชนบท โดยจัดเวทีประชาสัมพันธ์เพื่อแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

4.4 สื่อประชาสัมพันธ์

- 1) แผ่นพับแสดงเนื้อหาเกี่ยวกับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ทั้งในรูปแบบเอกสาร ภาพเคลื่อนไหวหรือไฟล์การนำเสนอ
- 2) การจัดทำเอกสารประกอบคำบรรยาย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมเข้าใจและรับฟังไปพร้อมๆ กับการบรรยาย
- 3) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ผ่านเว็บไซต์ TTRS และ Facebook Fan page ของ TTRS Thailand

4.5 การเข้าร่วมอบรมสัมมนาในระดับชาติ และระดับนานาชาติ

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มีแผนเผยแพร่งานของศูนย์ฯ ต่อสาธารณะและการประชุมวิชาการนานาชาติ เพื่อนำผลงานของศูนย์ฯ ไปเผยแพร่ให้เป็นที่รู้จักและยอมรับกันในวงกว้าง โดยในปี 2555 ศูนย์กำหนดที่จะเข้าร่วมการประชุมดังนี้

- 1) National Association for State Relay Administration ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นการประชุมของผู้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในแต่ละรัฐของประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละรัฐ รวมทั้งรายงานผู้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารของระดับนานาชาติ
- 2) MMX day ซึ่งเป็นการประชุมผู้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารที่ใช้ระบบของ MMX ที่พัฒนาโดยบริษัท NWISE ประเทศสวีเดน เพื่อรายงานผลการดำเนินงานของประเทศต่างๆ ในทวีปยุโรป ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศไทย รวมทั้งการชี้แจงระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่

4.6 แผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ประจำปี 2555

แผนการดำเนินงาน	เดือน											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ ทั้งรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และวิดีโอ												
● จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ และสื่อวิดีโอ												

แผนการดำเนินงาน	เดือน											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2. สร้างความรู้ความเข้าใจให้กลุ่มเป้าหมายได้รู้จักการบริการถ่ายทอดการสื่อสารเป็นวงกว้าง ทั้งสื่อวิทยุ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์												
เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ แก่กลุ่มเป้าหมาย ในการประชุมที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ												
3. เข้าร่วมงานสัมมนาและนำเสนอผลงานในการประชุม TRS ระดับนานาชาติ												
เข้าร่วมประชุม สัมมนา National Association for State Relay Administration ประเทศสหรัฐอเมริกา												
เข้าร่วมประชุม สัมมนา MMX day ประเทศสวีเดน												

บทที่ 5

แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มุ่งให้ผู้ที่ยกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่ยกพร่องทางการพูดได้รับประโยชน์จากบริการถ่ายทอดการสื่อสารอันเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานเชิงรุก เชิญชวนให้ผู้ที่ยกพร่องเข้ารับการอบรมเพื่อให้ได้รับความรู้วิธีการใช้งานบริการถ่ายทอดการสื่อสารซึ่งมีหลายรูปแบบ ดังนั้น ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จึงจำเป็นต้องจัดทำแผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้กับกลุ่มเป้าหมายทุกปี เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ที่สามารถเข้าถึงบริการเสริมพิเศษของบริการโทรคมนาคมที่ สำนักงาน กสทช. จัดให้

5.1 การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

5.1.1 กลุ่มเป้าหมาย

ในปี 2555 ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ กำหนดที่จะจัดอบรมให้กับผู้ที่ยกพร่องทางการได้ยินจำนวน 450 คน และผู้สนใจทั่วไปจำนวน 50 คน ทั้งในกรุงเทพมหานครและภูมิภาค โดยจะดำเนินการฝึกอบรมให้กับนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนโสตศึกษาที่มีการนำผู้บริการสาธารณะ หรือผู้ TTRS ไปติดตั้งเป็นโรงเรียนที่มีนักเรียนติดต่อเข้ามาในปริมาณไม่มากนักหรือเป็นโรงเรียนที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ต้องการให้คำแนะนำในการใช้บริการเพื่อให้สามารถใช้บริการได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด และอยู่พื้นที่กรุงเทพฯ หรือจังหวัดใกล้เคียง

5.1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้กับผู้ที่ยกพร่องทางการได้ยินได้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 6 บริการ
- 2) เพื่อรับสมัครสมาชิกศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ สำหรับผู้ที่ยกพร่องทางการได้ยินให้ได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์และจำเป็น ซึ่งจะสามารถใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ของศูนย์ฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อติดตามประเมินผลการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารที่ผ่านมา

5.1.3 วิธีการอบรม

- 1) ใช้วิธีการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของ TTRS และบริการถ่ายทอดการสื่อสารทั้ง 5 รูปแบบโดยมีล่ามภาษามือแปลให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เข้าใจ ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.1) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/MMS
 - 1.2) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต
 - 1.3) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบภาพเคลื่อนไหวบนอินเทอร์เน็ต
 - 1.4) บริการถ่ายทอดการสื่อสารภาพเคลื่อนไหวบนเครื่องบริการสาธารณะ
 - 1.5) บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน
- 2) ให้ผู้ที่เข้ารับการอบรมทดลองใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ผ่านอุปกรณ์สื่อสารที่จัดเตรียมให้ ติดต่อเข้าใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารทั้ง 5 รูปแบบ
- 3) เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับทราบถึงการแจ้งปัญหาการใช้งาน ร้องเรียน เสนอแนะ
- 4) เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมสอบถาม
- 5) รับสมัครสมาชิกศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ พร้อมทั้งแนะนำวิธีการสมัครสมาชิกออนไลน์

5.1.4 แผนการอบรมประจำปี 2555

- 1) ดำเนินการฝึกอบรมให้กับนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนโสตศึกษาที่มีการนำผู้บริการสาธารณะ หรือผู้ TTRS ไปติดตั้ง เป็นโรงเรียนที่มีนักเรียนติดต่อเข้ามาในปริมาณไม่มากนักหรือเป็นโรงเรียนที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ต้องการให้คำแนะนำในการใช้บริการเพื่อให้สามารถใช้บริการได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด และอยู่พื้นที่กรุงเทพฯ หรือจังหวัดใกล้เคียง

5.1.5 วิธีการประเมินผล

- 1) ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ กำหนดวิธีการประเมินผลการอบรมบริการถ่ายทอดการสื่อสาร โดยจะประเมินจากจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการอบรมอย่างน้อย 500 คนต่อปี
- 2) ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จะประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการจัดการอบรม โดยจะต้องผ่านระดับ 80% ขึ้นไป

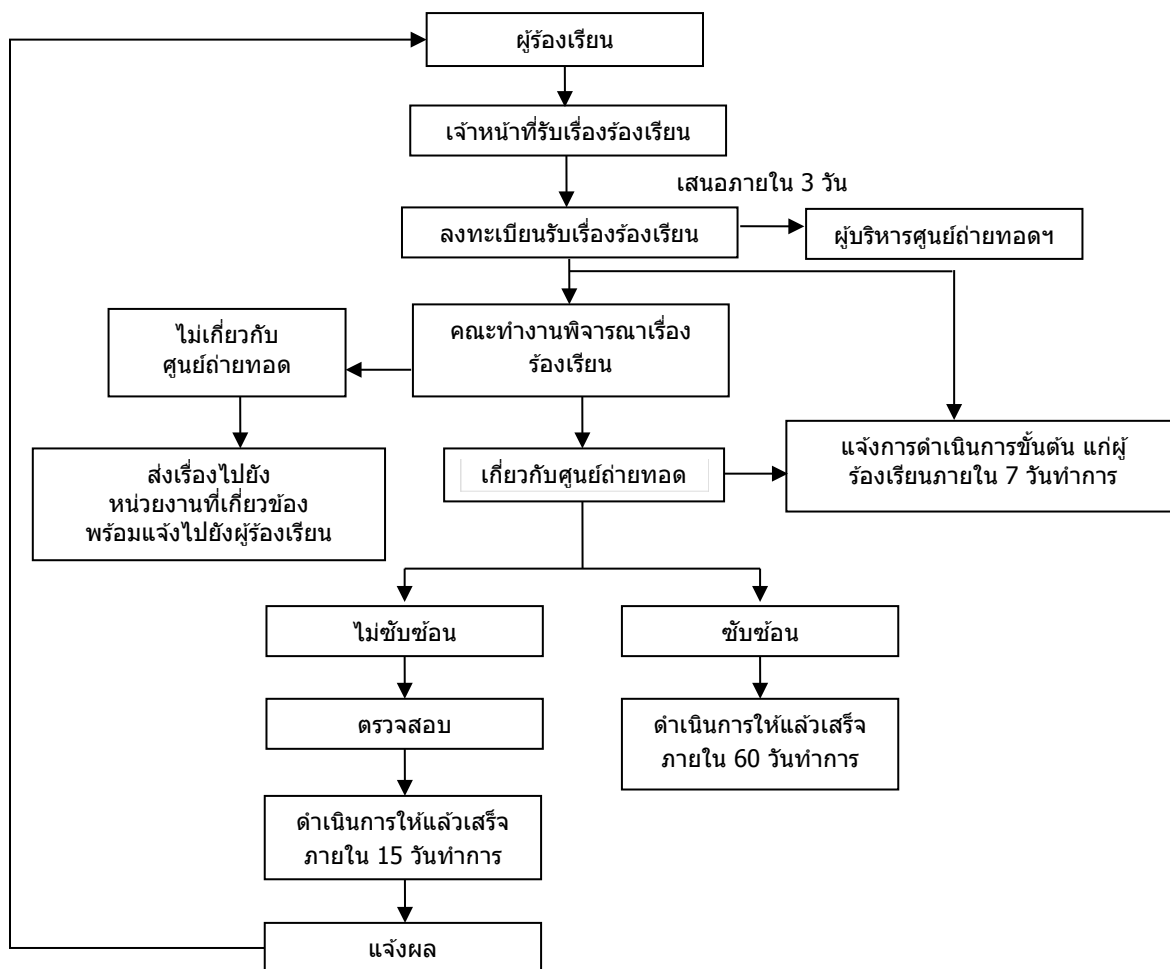
บทที่ 6

แผนงานการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้กำหนดการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคสำหรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้เป็นไปอย่างเป็นอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้ทั้งผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่ใช้บกพร่องทางการพูด รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการสามารถใช้เป็นช่องทางในการให้ความเห็น เสนอแนะ หรือร้องเรียนให้เกิดการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นในด้านต่างๆ โดยผ่านผู้รับเรื่อง ร้องเรียน เว็บไซต์ อีเมล โดยมีแผนงานดังนี้คือ

1) การแต่งตั้งคณะทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงาน และให้ข้อเสนอในมุมมองของผู้บริโภค โดยให้มีการประชุมคณะทำงานตามความเหมาะสม

2) มีมาตรการการร้องเรียนการให้บริการ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จะมีเป็นมาตรการที่กำหนดให้ผู้ใช้บริการมีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้โดยตรงเพื่อรับเรื่อง และ แก้ไขปัญหาการร้องเรียน ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และ ไม่คิดค่าธรรมเนียม หรือ ค่าบริการในการร้องเรียน และมีมาตรการที่กำหนดแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคอย่างเป็นธรรม โดยมีขั้นตอนที่รัดกุม ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ เพื่อนำข้อมูลการร้องเรียนมาปรับปรุงหรือพัฒนาด้านมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ให้มีคุณภาพมากขึ้น ตลอดจนเพื่อป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดเป็นปัญหาเดิมไม่ให้เกิดขึ้นอีก ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จึงจะจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่ทำงานอย่างอิสระ และเป็นกลางเพื่อรับเรื่องร้องเรียน พิจารณา และแก้ไขปัญหาร้องเรียนอย่างเป็นธรรมกับผู้ใช้บริการโดยเฉพาะผู้บกพร่องทางการได้ยินและทางการพูด โดยมีกระบวนการและเงื่อนไขการร้องเรียน และแผนภูมิดังนี้



ภาพที่ 2 กระบวนการและเงื่อนไขการร้องเรียนต่อการดำเนินการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ

3) ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

- 3.1) แจ้งเรื่องร้องเรียนเข้ามาที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ผ่านช่องทางที่กำหนดทั้งโทรศัพท์ อีเมล และเว็บไซต์
- 3.2) คณะทำงานฯ จะรับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบสาเหตุ สืบหาข้อเท็จจริง และแจ้งผลการดำเนินงานเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วันทำการ
- 3.3) และสรุปแนวทางแก้ไข
- 3.4) กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก คณะทำงานฯ จะใช้เวลาดำเนินการเพื่อสรุปแนวทางแก้ไขให้แล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนภายใน 15 วันทำการ

- 3.5) กรณีที่มีประเด็นพิจารณาซับซ้อน ใช้เวลาดำเนินการสรุปแนวทางแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันทำการ

6.1 การจัดประชุมระดมความคิดผู้บริโภค

ศูนย์จะมีการประชุมระดมความคิด เพื่อรวบรวมความคิดเห็น การประเมินคุณภาพ ความพึงพอใจของ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการ ดำเนินการ จัดทำการสำรวจทุกปี โดยให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกประเภท และผู้ที่เกี่ยวข้อง

6.1.1 กลุ่มเป้าหมาย

- 1) ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินที่ใช้บริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2554 ถึงปี 2555 และใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ บริการ SMS MMS สนทนา ข้อความ สนทนาวิดีโอบนเว็บไซต์ และสนทนาวิดีโอผ่านตู้ TTRS จำนวน 100 คน
- 2) ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดซึ่งเป็นผู้แทนจากภูมิภาคต่าง ๆ ของ ประเทศไทยจำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้แทนจากกรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคกลาง

6.1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อรับฟังข้อมูลทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่เกี่ยวกับบริการของ TTRS รวมทั้งข้อเสนอแนะ ต่างๆ
- 2) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการให้มี ความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินต่อไป
- 3) เพื่อจัดประเมินประเมินคุณภาพ ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการถ่ายทอดการ สื่อสารฯ

6.1.3 วิธีการประเมินผลระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ และความพึงพอใจในการใช้บริการ ถ่ายทอดการสื่อสารฯ

- 1) ให้ผู้แทนผู้บริโภคจาก 5 ภูมิภาครายงานผลการใช้งานในระดับภูมิภาค

- 2) ใช้การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นและประเมินการดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ โดยใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน มีวิทยากรซึ่งเป็นผู้บกพร่องทางการได้ยินเป็นวิทยากรประจำกลุ่ม และมีเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ เป็นผู้ช่วยประจำกลุ่มทำการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการหารือในกลุ่ม
- 3) สรุปผลจากข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคจำนวน 100 คน โดยนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติ และเสนอรายงานผลการประเมิน
- 4) ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ กำหนดว่ากลุ่มเป้าหมายจะต้องประเมินผลคุณภาพ ความพึงพอใจของการบริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ว่าเป็นที่พึงพอใจเกิน 80% ถือว่าในเกณฑ์ดี

6.1.4 แผนการจัดประชุมระดมสมองผู้บริโภคประจำปี 2555

แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลา (เดือน)	
	1	2
1. ร่างกำหนดการประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อมอบหมายงาน		
2. คัดเลือกรายชื่อผู้ที่ใช้บริการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2554 และใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพจำนวน 100 คน		
3. คัดเลือกผู้แทนจากภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย จำนวน 5 คน		
4. คัดเลือกและติดต่อสถานที่จัดงานประชุม		
5. ประชาสัมพันธ์และส่งข้อความสอบถามผู้ใช้บริการเพื่อยืนยันการเข้าร่วมประชุม		
6. ส่งหนังสือเชิญผู้แทนจากภูมิภาคต่างๆ และแขกกิตติมศักดิ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		
7. พัฒนาแบบสอบถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินผลความพึงพอใจ		
8. ประชุมวิทยากรและผู้ช่วยวิทยากรเพื่อทำความเข้าใจในแบบประเมินผลความพึงพอใจ		
9. ดำเนินการจัดประชุมระดมสมองผู้บริโภคประจำปีและสำรวจความพึงพอใจ		
10. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประชุมระดมสมองผู้บริโภคประจำปี และจัดทำรายงาน		

บทที่ 7

แผนการประเมินโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

7.1 ข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ แห่งประเทศไทยกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ โดยจะพิจารณาจากตัวแปร 5 ด้านดังนี้

1) จำนวนการรอสายการบริการปกติ (call blockage) เป็นการกำหนดให้ผู้ให้บริการที่ติดต่อเข้ามาได้รับบริการในทันทีหรือไม่ให้มีการรอสายนานในการบริการสนทนาวิดีโอ

- มาตรฐานการดำเนินการ: ผู้ให้บริการปกติจะรอสายว่างจากศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จำนวนไม่เกินร้อยละ 20

2) จำนวนการรอสายการบริการฉุกเฉิน เป็นการกำหนดให้ผู้ให้บริการที่ติดต่อเข้ามาได้รับบริการในทันทีหรือไม่ให้มีการรอสายนาน ในการบริการสนทนาวิดีโอ

- มาตรฐานการดำเนินการ: ผู้ให้บริการฉุกเฉินจะรอสายว่างจากศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จำนวนไม่เกินร้อยละ 10

3) เวลาในการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ในการให้บริการสนทนาวิดีโอ (ปกติ)

- มาตรฐานการดำเนินการ: ผู้ให้บริการสนทนาวิดีโอปกติเกินกว่าร้อยละ 80 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 20 วินาที

4) เวลาในการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ในการให้บริการสนทนาวิดีโอ (ฉุกเฉิน)

- มาตรฐานการดำเนินการ: : ผู้ให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินจำนวนเกินกว่าร้อยละ 80 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 10 วินาที

5) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่รายงานเข้ามายังศูนย์ถ่ายทอดการสื่อสารฯ หรือจากการสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานบริการ

- มาตรฐานการดำเนินการ: จำนวนการร้องเรียนการให้บริการจะต้องไม่เกินร้อยละ 5 ของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปี

- มาตรฐานการดำเนินการ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการให้บริการจะต้องไม่เกินร้อยละ 5 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 9 แสดงมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านคือ

	การรอสาย ปกติ	การรอสาย ฉุกเฉิน	ค่าเฉลี่ยในการ รับสายปกติ	ค่าเฉลี่ยในการ รับสายฉุกเฉิน	การร้องเรียน
มาตรฐาน คุณภาพ การ ให้บริการ	ผู้ให้บริการ สนทนาวิดีโอ ปกติจะรอสาย ว่างไม่เกิน 20% ของจำนวนสาย ทั้งหมดต่อปี	ผู้ให้บริการ สนทนาวิดีโอ ฉุกเฉินจะรอ สายว่างไม่เกิน 10% ของ จำนวนสาย ทั้งหมดต่อปี	ผู้ให้บริการ สนทนาวิดีโอ ปกติเกินกว่าร้อยละ 80 จะต้อง ได้รับการตอบรับ ภายใน 20 วินาที	ผู้ให้บริการ สนทนาวิดีโอ ฉุกเฉินเกินกว่า ร้อยละ 80 จะต้องได้รับการ ตอบรับภายใน 10 วินาที	● จำนวนการร้องเรียนต้องไม่เกินร้อยละ 5 ของจำนวนการให้บริการทั้งหมดในรอบปี ● จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการจะต้องไม่เกินร้อยละ 5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

เนื่องจากมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS /MMS แบบสนทนาข้อความ นั้นยังไม่มีมาตรฐานในการดำเนินการในประเทศใดๆ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จึงจะไม่กำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS /MMS และแบบสนทนาข้อความ โดยจะทดลองให้บริการในปี 2555 เพื่อดูผลค่าเฉลี่ยการให้บริการของปี 2555 จากนั้นจะนำมาเป็นบรรทัดฐานของมาตรฐานคุณภาพในปี 2556 ต่อไป

7.2 ตัวชี้วัดประจำปี 2555

ตัวชี้วัดประจำปี 2555	วิธีการวัดตัวชี้วัด
1. มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่สำนักงาน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร เจ้าหน้าที่เทคนิค เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ได้รับการอบรมอย่างน้อย 1 หลักสูตรในแต่ละปี	● รายงานการพัฒนาบุคลากรและประกาศนียบัตรรับรอง
2. คุณภาพของการบริการเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของแผนการดำเนินงานประจำปี 2555	● รายงานมาตรฐานคุณภาพของการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2555
3. กลุ่มเป้าหมายได้รับการอบรมจำนวนประมาณ 450 คนต่อปี ทั่วทุกภูมิภาค	● รายงานการจัดอบรมกลุ่มเป้าหมายพร้อมรายชื่อ
4. มีจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 300 คน	● รายงานจำนวนสมาชิกผู้ให้บริการประจำปี 2555 พร้อมรายชื่อ
5. มีรายงานการประเมินการใช้งานระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารและและความพึงพอใจในการใช้บริการทุกปี พร้อมทั้งการประชุมระดมสมองผู้บริโภครทุกปี	● รายงานการประเมินการใช้งานและความพึงพอใจในการใช้บริการประจำปี 2555 ● รายงานการประชุมระดมสมองผู้บริโภคประจำปี 2555
6. มีรายงานแผนการดำเนินงานประจำปี 2555 และรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2555	● รายงานแผนการดำเนินงานประจำปี 2555 ● รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2555

รายชื่อคณะกรรมการ

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| 1. ศ. วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ | ที่ปรึกษา |
| 2. นางสาววันทนี พันธ์ชาติ | ประธานคณะกรรมการ |
| 3. นายวุฒิพงษ์ คำวิสัยศักดิ์ | คณะกรรมการ |
| 4. นายณัฐนันท์ ทัดพิทักษ์กุล | คณะกรรมการ |
| 5. นายสมยศ สุนทรวินิจ | คณะกรรมการ |
| 6. นางสิริลักษณ์ ลักษมีวณิชย์ | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| 7. นางสาวธิดารัตน์ เหมรังคะ | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

