



แผนการดำเนินงานประจำปี 2563

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

โดย มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

แผนการดำเนินงานประจำปี 2563
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

แผนการดำเนินงานประจำปี 2563

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

นำเสนอต่อ



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

87 ซอยสายลม ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

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

เว็บไซต์ <http://www.nbtc.or.th>

จัดทำโดย



มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ

27/5 ซอยอรุณอมรินทร์ 39 ถนนอรุณอมรินทร์ แขวงอรุณอมรินทร์
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700

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

เว็บไซต์ <http://www.yimsoo.org/>

และ



สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

111 อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย ถนนพหลโยธิน

ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120

โทรศัพท์ 02-564-6900 ต่อ 72037 โทรสาร 02-564-6876

เว็บไซต์ <http://www.nstda.or.th>

สารบัญ

1. หลักการและเหตุผล	2
1.1. วัตถุประสงค์.....	4
1.2. เป้าหมาย.....	4
1.3. ตัวชี้วัดของปี 2563.....	5
1.4. ผลการดำเนินการโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยใน ประจำปี 2562 (มกราคม – มิถุนายน)	7
2. แผนการดำเนินการประจำปี 2563 ของโครงการศูนย์ TTRS	12
2.1. แผนการบริหารศูนย์ TTRS.....	12
2.1.1. โครงสร้างองค์กรและกรอบอัตรากำลัง.....	12
2.1.2. การพัฒนาบุคลากร.....	14
2.1.3. การกำกับดูแลศูนย์ TTRS	15
2.2. แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	15
2.2.1. ข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพของการให้บริการ (service level agreement).....	16
2.3. แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS.....	19
2.3.1. สื่อประชาสัมพันธ์	19
2.3.2. การประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS	19
2.3.3. การจัดนิทรรศการ.....	20
2.3.4. การเยี่ยมชม.....	20
2.3.5. การบรรยายและร่วมประชุม	20
2.4. แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	20
2.4.1. การจัดอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS.....	21
2.4.2. การจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้ทีบกพร่องทางการได้ยิน	21
2.4.3. การจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้ทีบกพร่องทางการพูด.....	21
2.5. แผนการประเมินผลการดำเนินงาน.....	22
2.6. แผนการสนับสนุนล่ามภาษามือ	22
3. ตารางการดำเนินงาน ปี 2563.....	23
รายชื่อผู้จัดทำรายงาน.....	26

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ร่วมกับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ได้จัดทำบันทึกความร่วมมือในการจัดทำโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2561 นั้น โดยมีจุดประสงค์ที่สำนักงาน กสทช. จะสนับสนุนมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และ สวทช. ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแก่ผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูด ในปี 2560-2564 ตามประกาศ กสทช. เรื่องแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560-2564) นั้น

แผนการดำเนินงานประจำปี 2563 เล่มนี้ เป็นการทบทวนการดำเนินงานในปี 2562 และนำเสนอแผนการดำเนินงานประจำปี 2563 ทั้ง 6 แผน ได้แก่ 1) แผนการบริหารศูนย์ TTRS 2) แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 3) แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS 4) แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 5) แผนการประเมินผลการดำเนินงาน 6) แผนการสนับสนุนล่ามภาษามือ แผนทั้ง 6 แผนนี้ จะเป็นแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งประกอบไปด้วย กิจกรรม เป้าหมาย และตารางการดำเนินงานกิจกรรมของแต่ละแผน

มูลนิธิฯ ต้องขอขอบคุณคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย และ คณะทำงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่ช่วยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินโครงการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคที่เป็นผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูด รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ที่ให้ความสนใจและให้ความร่วมมือพัฒนาบริการที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณชนเช่นนี้ด้วยดี

(นายวิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์)

ประธานกรรมการมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ

สิงหาคม 2562

แผนการดำเนินงานประจำปี 2563

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีภารกิจและบทบาทหน้าที่ด้านการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ซึ่งเป็นอำนาจตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 มาตรา 27 (12) และ มาตรา 50 ประกอบ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 มาตรา 17 และโดยที่ปัจจุบันได้มีประกาศ กสทช. เรื่องแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560-2564) ซึ่งแผนดังกล่าวได้กำหนดให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2558-2577) ในยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2565) ในยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม รวมถึง นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ที่มีความสอดคล้องและสนับสนุนทิศทางการพัฒนาของประเทศโดยรวม สนับสนุนมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์สูงสุดจากพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัล การประกันการเข้าถึงของคนทุกกลุ่ม การวางแผนจากข้อมูลความพร้อมของประเทศและการรวมพลังทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนแผนตามแนวทางประชารัฐเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อทุกภาคส่วน โดยภาครัฐจะเป็นผู้อำนวยการความสะอาดส่งเสริมสนับสนุนภาคประชาชนและภาคธุรกิจควบคู่ไปกับการปรับปรุงประสิทธิภาพของภาครัฐด้วยดิจิทัล

แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560-2564) จะมุ่งเน้นการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมแบ่งได้เป็น 2 มิติ กล่าวคือ (1) มิติเชิงพื้นที่ ซึ่งเน้นการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงในพื้นที่ชนบท พื้นที่ที่มีผลตอบแทนการลงทุนต่ำ พื้นที่ที่ยังไม่มีผู้ให้บริการหรือมีแต่ไม่ทั่วถึงหรือไม่เพียงพอแก่ สถานศึกษา ศาสนสถาน สถานพยาบาล และหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแก่สังคม (2) มิติเชิงสังคม ที่มุ่งเน้นการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานสำหรับผู้มีรายได้น้อย คนพิการ เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสในสังคม

สำหรับการดำเนินงานในมิติเชิงสังคมภายใต้แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 ข้างต้น ได้กำหนดแนวทางไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบการให้บริการ USO เพื่อมิติเชิงสังคม (USO Service and Subsidization for Social Benefits) ซึ่งการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมเพื่อผู้พิการได้กำหนดเป้าหมายไว้ใน กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาระบบโทรคมนาคมเฉพาะทางเพื่อคนพิการ และโดยที่โครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) ได้ถูกกำหนดให้เป็นหนึ่งในกลไกเพื่อบรรลุเป้าหมายภายใต้ยุทธศาสตร์ดังกล่าว

ศูนย์ TTRS ที่ได้ดำเนินการเรื่องการให้บริการโทรคมนาคมสำหรับคนที่บกพร่องทางการได้ยินและคนที่บกพร่องทางการพูด โดยสร้างการเชื่อมต่อการสื่อสารระหว่างคนพิการดังกล่าวกับคนทั่วไปในสังคมให้สื่อสารกันได้ นับเป็นการก้าวข้ามอุปสรรคการสื่อสารที่เกิดขึ้นในสังคมได้ ศูนย์ TTRS ได้รับการอนุมัติจากสำนักงาน กสทช. ให้เริ่มดำเนินการนับตั้งแต่ปี 2553 เรื่อยมา สามารถแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ระยะประกอบด้วย

ระยะที่ 1 การจัดทำรายงานการศึกษา เรื่อง “แผนจัดตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้ที่มีบกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่มีบกพร่องทางการพูดระยะที่ 1 เสนอต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นการดำเนินงานร่วมกันระหว่างสำนักงาน กสทช. และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ซึ่งให้ความเห็นชอบไปแล้วเมื่อปี พ.ศ. 2553 ศูนย์ TTRS จะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดบริการที่ช่วยให้ผู้ที่มีบกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่มีบกพร่องทางการพูดรวมทั้งผู้สูงอายุได้มีช่องทางสื่อสารกับบุคคลทั่วไปผ่านศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ แผนจัดตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ นี้ได้มีการศึกษาวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัยในการศึกษาสถานภาพปัจจุบันและความต้องการใช้งานโทรคมนาคมสำหรับผู้ที่มีบกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่มีบกพร่องทางการพูด โดยได้ศึกษาปัจจัยหลักสำคัญ 4 ประการประกอบด้วย 1) ปัจจัยทางด้านกฎหมายและนโยบายของประเทศต่างๆ และประเทศไทย 2) ปัจจัยทางด้านการบริหารในประเทศต่างๆ ที่จัดการศูนย์บริการการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้ที่มีบกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่มีบกพร่องทางการพูด 3) ปัจจัยทางด้านงบประมาณของศูนย์บริการการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ในประเทศต่างๆ เช่น ประเทศออสเตรเลีย ประเทศนิวซีแลนด์ ประเทศสหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐเกาหลี 4) ปัจจัยทางด้านความต้องการของผู้ที่มีบกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่มีบกพร่องทางการพูด ซึ่งเป็นการดำเนินงานร่วมกันระหว่างสำนักงาน กสทช. และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค)

ระยะที่ 2 การจัดทำโครงการนำร่องจัดตั้งศูนย์ TTRS โดยที่สำนักงาน กสทช. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการสังคมแก่ผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะผู้ที่มีบกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่มีบกพร่องทางการพูด จึงได้ร่วมกับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการจัดทำโครงการนำร่องศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้ที่มีบกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่มีบกพร่องทางการพูด ระยะที่ 1 เป็นเวลา 1 ปี โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ 1) จัดตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ รวมทั้งการจัดหาสถานที่ บุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน และทดลองการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 2) พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน 3) พัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ 6 บริการ 3) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ การสร้างความรู้ความเข้าใจ การอบรมการใช้บริการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ รวมถึงการใช้งานอุปกรณ์ปลายทางให้กับผู้ที่มีบกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่มีบกพร่องทางการพูด 4) ทดลองการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ แก่อาสาสมัครจำนวน 300 คน พร้อมทั้งประเมินผลระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร และความพึงพอใจในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ผลการดำเนินการทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า

ประโยชน์และควรจะให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระยะที่ 3 กสทช. ประกาศแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2555-2559) และได้บรรจุให้มีการจัดตั้งศูนย์ TTRS ในประเทศไทยขึ้นเป็นแห่งแรกอย่างเป็นทางการ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ได้ร่วมกับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการจัดให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ และมีการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานและรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการ โดยมีศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ เป็นที่ปรึกษาในการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน สรุปได้ว่า ในระยะเวลา 5 ปี มีการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการแก่สมาชิกรวม 47,579 คน มีจำนวนครั้งในการใช้บริการรวมทั้งสิ้น 704,756 ครั้ง

ปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. ดำเนินการให้บริการทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมภายใต้ “แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560 - 2564)” จึงได้มีการลงนามความร่วมมือระหว่าง สำนักงาน กสทช. กับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เพื่อดำเนินการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ตามแผนดังกล่าวระหว่าง ปี 2560-2565

1.1. วัตถุประสงค์

- 1) เป็นหลักประกันขั้นพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารสำหรับคนที่บกพร่องทางการได้ยินและคนที่บกพร่องทางการพูด และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
- 2) เพื่อให้กลุ่มคนที่บกพร่องทางการได้ยินและคนที่บกพร่องทางการพูดมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับคนทั่วไปได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น
- 3) เพื่อให้กลุ่มคนที่บกพร่องทางการได้ยินและคนที่บกพร่องทางการพูด สามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐและเอกชนได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 4) เพื่อดำเนินกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2. เป้าหมาย

- 1) เมื่อครบกำหนด การให้บริการในปี 2560-2565 ศูนย์ TTRS สามารถรองรับการเข้าใช้บริการของคนพิการกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของความสามารถในการให้บริการเดิม
- 2) คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารต้องไม่น้อยกว่าที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพของการให้บริการ
- 3) ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารอยู่ในระดับไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

1.3. ตัวชี้วัดของปี 2563

แผนงาน	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1. แผนการบริหารศูนย์ TTRS	1) โครงสร้างองค์กรและกรอบอัตรากำลัง	โครงสร้างองค์กรประกอบไปด้วย 3 ฝ่าย และกรอบอัตรากำลังประจำปี 2563 จำนวน 66 คน
	2) การพัฒนาบุคลากร	บุคลากรทุกคนได้เข้ารับการอบรมอย่างน้อยคนละ 1 หลักสูตร
	3) การประชุมกรรมการบริหารศูนย์ TTRS	มีการประชุมกรรมการบริหารศูนย์ TTRS จำนวน 2 ครั้ง
	4) การประชุมคณะกรรมการศูนย์ TTRS	มีการประชุมคณะกรรมการศูนย์ TTRS จำนวน 24 ครั้ง
2. แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 ช่องทาง ดังนี้ 1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) 2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message 3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat 4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ 5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ 6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video 7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	● มีอัตราการให้บริการ ในปี 2563 จำนวนไม่ต่ำกว่า 211,427 ครั้ง ● มีผลการให้บริการผ่านข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพของการให้บริการ (service level agreement)

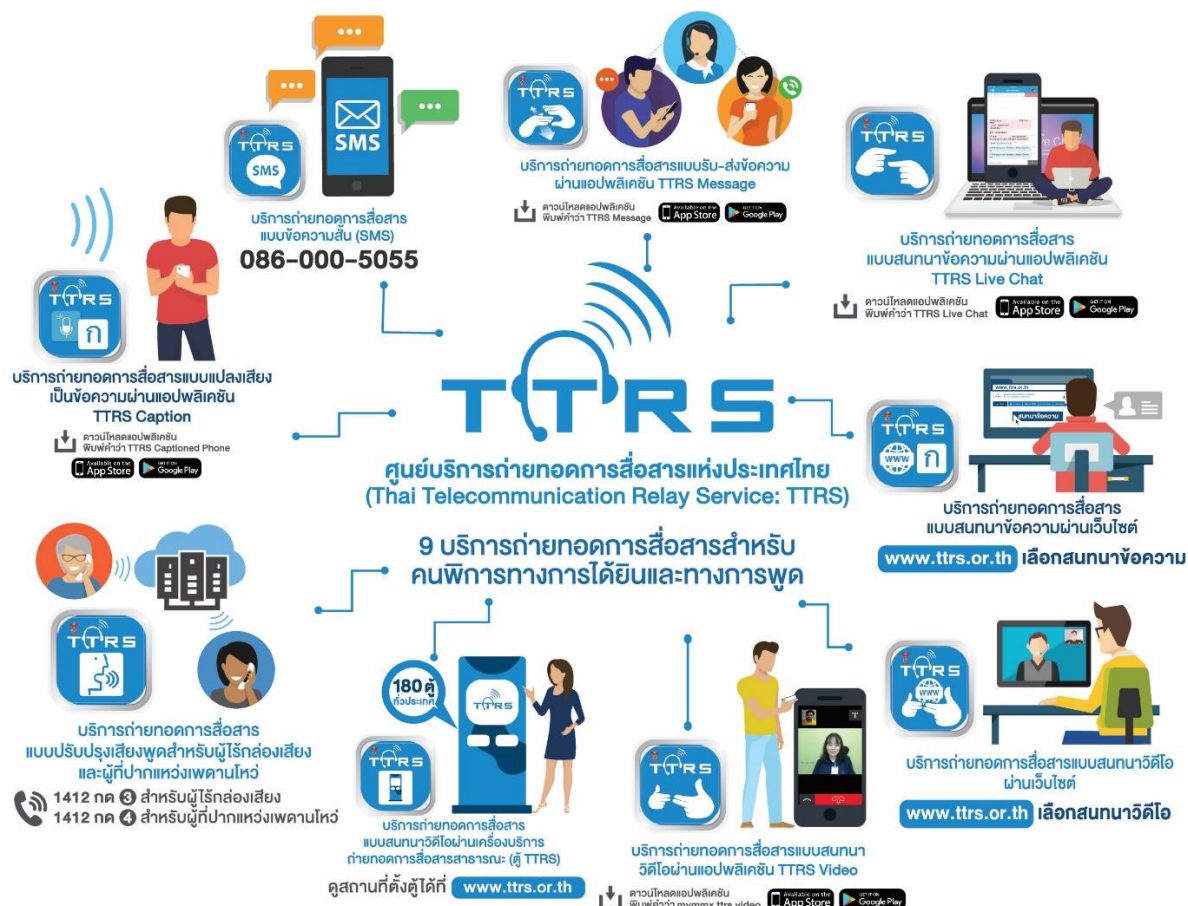
แผนงาน	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
	8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบปรับปรุงเสียงพูดสำหรับผู้ไร้กล่องเสียงและผู้ที่ปากแห้งเพดานโหว่ 9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	
3. แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS	1) การจัดทำสื่อรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับกลุ่มเป้าหมายได้รู้จักและเข้าใจบริการถ่ายทอดการสื่อสาร	มีสื่อรูปแบบต่างๆ ดังนี้ • เอกสารแนะนำศูนย์ TTRS จำนวน 3,000 ใบ • ชุดนิทรรศการเคลื่อนที่ จำนวน 1 ชุด • วิดีทัศน์ภาษามือแนะนำการใช้งาน จำนวน 2 เรื่อง • ของที่ระลึก จำนวน 4,000 ชิ้น
	2) การประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ในภูมิภาค	มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ในภูมิภาคจำนวน 4 ครั้ง
	3) การแถลงข่าว	มีการจัดแถลงข่าวจำนวน 1 ครั้ง
4. แผนการอบรม	1) การจัดอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS	มีวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS เข้ารับการอบรม จำนวน 77 จังหวัดๆ ละ 2 คน รวม 154 คน
	2) การจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน	มีผู้เข้ารับการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน 77 จังหวัดๆ ละ 40 คน รวม 3,080 คน
	3) การจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการพูด	มีผู้เข้ารับการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการพูด 100 คน
5. แผนการติดตามประเมินผล	การประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี	มีการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปีใน 4 ภูมิภาคๆ ละ 50 คน รวม 200 คน
6. แผนการสนับสนุนการผลิตล่ามภาษามือ	การสนับสนุนการผลิตล่ามภาษามือ	มีรายงานผลการเรียนของนักศึกษาหลักสูตรล่ามภาษามือที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 10 คน

1.4. ผลการดำเนินการโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยใน ประจำปี 2562 (มกราคม – มิถุนายน)

ในระยะเวลา 6 เดือนแรกของปี 2562 ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีได้ดำเนินการตามแผนดำเนินงานปี 2562 ดังนี้

1) บริการถ่ายทอดการสื่อสารปี 2562 มี 9 บริการ ดังนี้

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	เลขหมายโทรศัพท์ 086 000 5055
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	www.ttrs.or.th เลือก สนทนาข้อความ
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ	
5.1.บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	www.ttrs.or.th เลือก สนทนาวิดีโอ
5.2.บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	เครื่องโทรศัพท์วิดีโอ
6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	ดูรายชื่อสถานที่ติดตั้งตู้ได้ที่ www.ttrs.or.th
8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบปรับปรุงเสียงพูดสำหรับผู้ไร้ก้องเสียงและผู้พิการทางหู	เลขหมายโทรศัพท์ 1412 กด 3 สำหรับผู้ไร้ก้องเสียง กด 4 สำหรับผู้พิการทางหู
9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Captioned Phone	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (ทางการแพทย์ ตำรวจ ดับเพลิง) สามารถติดต่อได้ทุกช่องทางที่มีสัญลักษณ์ฉุกเฉิน	



ภาพที่ 1 บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการ

2) ผลการดำเนินงานศูนย์ TTRS

ศูนย์ TTRS มีจำนวนสมาชิกที่สมัครใช้บริการจำนวนรวม 48,199 คน เป็นสมาชิกใหม่ใน 6 เดือนแรกของปี 2562 จำนวน 144 คน มีจำนวนการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารใน 6 เดือนแรกของปี 2562 รวมทั้งสิ้น 104,764 ครั้ง รวมการให้บริการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2560 - มิถุนายน 2562 เป็นจำนวน 394,854 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.35 ของเป้าหมายจำนวนการให้บริการตามตัวชี้วัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประเภทของการให้บริการ	ผลการให้บริการปี 2560 (ก.ค.-ธ.ค.)	ผลการให้บริการปี 2561	ผลการให้บริการปี 2562 (ม.ค.-มิ.ย.)	รวม
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	3,377	2,146	963	6,486
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	13,385	24,316	12,413	50,114
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	6,352	24,900	13,017	45,370

ประเภทของการให้บริการ	ผลการให้บริการปี 2560 (ก.ค.-ธ.ค.)	ผลการให้บริการ ปี 2561	ผลการให้บริการ ปี 2562 (ม.ค.-มิ.ย.)	รวม
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์			1,101	
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ				
5.1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	3,230	2,398	-	5,628
5.2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	-	2,851	661	3,512
6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	35,459	82,765	42,492	160,716
7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	35,048	51,898	33,779	120,725
8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	218	1,732	331	2,281
9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	2	13	7	22
รวม	97,071	193,019	104,764	394,854

จากตารางด้านบน พบว่าผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video มากที่สุด จำนวน 42,492 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.56 รองลงมาเป็นบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) จำนวน 33,779 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.24 และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat จำนวน 13,017 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13

3) ผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

ผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารใน 6 เดือนแรกของปี 2562 ที่ได้กำหนดไว้ในแผนการดำเนินการประจำปี 2562 ผ่านข้อกำหนดมาตรฐานทุกข้อ มีรายละเอียดผลการดำเนินงานดังนี้

การรอสายปกติ	การรอสายฉุกเฉิน	ค่าเฉลี่ยในการรับสายปกติ	ค่าเฉลี่ยในการรับสายฉุกเฉิน	การร้องเรียน
ผลการให้บริการ	ผลการให้บริการ	ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการ SMS ปกติ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน		จำนวนการร้องเรียนการ

การรอสาย ปกติ	การรอสาย ฉุกเฉิน	ค่าเฉลี่ยในการ รับสายปกติ	ค่าเฉลี่ยในการ รับสายฉุกเฉิน	การร้องเรียน
สนทนาวิดีโอ ปกติ ผ่าน ข้อกำหนด มาตรฐาน โดยมี ค่าเฉลี่ยการ รอสายว่าง อยู่ที่ร้อยละ 8.40 จากที่ กำหนด จำนวนไม่ เกินร้อยละ 15	สนทนาวิดีโอ ฉุกเฉิน ผ่าน ข้อกำหนด มาตรฐาน โดยมี ค่าเฉลี่ยการ รอสายว่าง อยู่ที่ร้อยละ 0 จากที่ กำหนด จำนวนไม่ เกินร้อยละ 10	โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 0:16 นาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 1:10 นาที		ให้บริการผ่าน ข้อกำหนด มาตรฐาน โดย มีผู้ร้องเรียนที่ ร้อยละ 0 ของ จำนวนการใช้ บริการทั้งหมดใน รอบปี จากที่ กำหนดไว้ไม่เกิน ร้อยละ 3 ● จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถามที่ ไม่พอใจการ บริการผ่าน ข้อกำหนด มาตรฐาน โดยมี ผู้ตอบไม่พอใจ หรือพอใจน้อย ที่สุดร้อยละ 0.0057 ของ จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด จาก มาตรฐานไม่เกิน ร้อยละ 3
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการ TTRS Message ปกติ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 0:17 นาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 1:33 นาที		
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 0:05 นาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 0:47 นาที		
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 0:05 นาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 0:47 นาที		
		บริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ปกติ) ระบบขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้	บริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ฉุกเฉิน) ระบบขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้	
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 98.18 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85	ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ (ฉุกเฉิน) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 10 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 100 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 90	

การรอสาย ปกติ	การรอสาย ฉุกเฉิน	ค่าเฉลี่ยในการ รับสายปกติ	ค่าเฉลี่ยในการ รับสายฉุกเฉิน	การร้องเรียน
		ผลการตอบรับของ เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการ สื่อสารในการให้บริการ ถ่ายทอดการสื่อสารแบบ สนทนาวิดีโอผ่านแอป พลิเคชัน TTRS Video (ปกติ) ไม่ผ่านข้อกำหนด มาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ย การตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 94.03 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อย ละ 85	ผลการให้บริการถ่ายทอด การสื่อสารแบบสนทนา วิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video (ฉุกเฉิน) ผ่านข้อกำหนด มาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ย การตอบรับภายใน 10 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 100 จากที่กำหนดไว้ให้เกิน ร้อยละ 90	
		ผลการตอบรับของ เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการ สื่อสารในการให้บริการ ถ่ายทอดการสื่อสารแบบ สนทนาวิดีโอผ่านเครื่อง บริการถ่ายทอดการสื่อสาร สาธารณะ (ตู้ TTRS) (ปกติ) ผ่านข้อกำหนด มาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ย การตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 96.51 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อย ละ 85	ผลการให้บริการถ่ายทอด การสื่อสารแบบสนทนา วิดีโอผ่านผ่านเครื่อง บริการถ่ายทอดการ สื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) (ฉุกเฉิน) ผ่าน ข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับ ภายใน 10 วินาที อยู่ที่ ร้อยละ 100 จากที่ กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 90	
		ผลการตอบรับของ เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการ สื่อสารในการให้บริการ ถ่ายทอดการสื่อสารแบบ แปลงเสียงเป็นข้อความ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS	ผลการให้บริการถ่ายทอด การสื่อสารแบบแปลง เสียงเป็นข้อความผ่าน แอปพลิเคชัน TTRS Captioned Phone (ฉุกเฉิน) ผ่านข้อกำหนด	

การรอสาย ปกติ	การรอสาย ฉุกเฉิน	ค่าเฉลี่ยในการ รับสายปกติ	ค่าเฉลี่ยในการ รับสายฉุกเฉิน	การร้องเรียน
		Caption (ปกติ) ผ่าน ข้อกำหนดมาตรฐาน โดย มีค่าเฉลี่ยการตอบรับ ภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 99.70 จากที่กำหนดไว้ให้ เกินร้อยละ 85	มาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ย การตอบรับภายใน 10 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 100 จากที่กำหนดไว้ให้เกิน ร้อยละ 90	

2. แผนการดำเนินการประจำปี 2563 ของโครงการศูนย์ TTRS

ศูนย์ TTRS มีแผนการดำเนินการโครงการศูนย์ TTRS ประจำปี 2563 จำนวน 6 แผนย่อยได้แก่
1) แผนการบริหารศูนย์ TTRS 2) แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 3) แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์
TTRS 4) แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 5) แผนการติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความ
คิดเห็นจากผู้ใช้ และ 6) แผนการสนับสนุนล่ามภาษามือ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.1. แผนการบริหารศูนย์ TTRS

เพื่อให้ศูนย์ TTRS มีการดำเนินการเป็นไปตามเจตนารมณ์ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่มุ่งเน้นการให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทยให้มี
คุณภาพเหมาะสม มีการบริการอย่างทั่วถึง และมีความเท่าเทียมในการใช้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่
เป็นผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ สำนักงาน กสทช. จึงได้จัดตั้งศูนย์ TTRS โดยได้กำหนดแผนการ
ดำเนินงานศูนย์ TTRS ประจำปี 2563 ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

กิจกรรม	เป้าหมาย
1) โครงสร้างองค์กรและกรอบอัตรากำลัง	โครงสร้างองค์กรประกอบไปด้วย 3 ฝ่าย และกรอบ อัตรากำลังประจำปี 2563 จำนวน 66 คน
2) พัฒนาบุคลากร	มีการพัฒนาบุคลากรอย่างน้อยคนละ 1 หลักสูตร
3) จัดประชุมกรรมการบริหารศูนย์ TTRS	มีการประชุมกรรมการบริหารศูนย์ TTRS จำนวน 2 ครั้ง
4) จัดประชุมคณะทำงานศูนย์ TTRS	มีการประชุมคณะทำงานศูนย์ TTRS จำนวน 24 ครั้ง

2.1.1. โครงสร้างองค์กรและกรอบอัตรากำลัง

ในปี 2563 กำหนดโครงสร้างการบริหารบุคลากรแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย รวมจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 66
คน ได้แก่ ฝ่ายบริหารสำนักงาน จำนวน 12 คน ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร จำนวน 44 คน และฝ่ายระบบ
สารสนเทศ จำนวน 10 คน ประกอบไปด้วยงานต่างๆ ดังนี้

- ฝ่ายบริหารสำนักงาน ประกอบด้วย 5 งาน คือ งานการเงิน บัญชีและพัสดุ งานบุคคล งานอบรมและประชาสัมพันธ์ งานสมาชิกสัมพันธ์ และงานธุรการ
- ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ประกอบด้วย 2 งาน คือ งานบริการถ่ายทอดการสื่อสาร และงานบริการคำบรรยายแทนเสียง
- ฝ่ายระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 2 งาน คือ งานระบบสารสนเทศ และงานมัลติมีเดีย

ศูนย์ TTRS มีการบริหารบุคลากรตามโครงสร้างองค์กรดังภาพ



ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย



ภาพที่ 3 กรอบอัตรากำลัง ปี 2563 ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

2.1.2. การพัฒนาบุคลากร

1) กิจกรรมพัฒนาบุคลากร ปี 2563

ศูนย์ TTRS ได้เตรียมหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรของศูนย์ TTRS ดังนี้

หลักสูตร	กลุ่มเป้าหมาย
หลักสูตรการบัญชี-การเงิน	เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่การเงิน
หลักสูตรทรัพยากรมนุษย์และกฎหมายแรงงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคล
หลักสูตรประชาสัมพันธ์องค์กร	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
หลักสูตรการฝึกอบรม	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
หลักสูตรพัฒนาลำดับภาษามือ	เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร
หลักสูตรความปลอดภัยด้าน IT	เจ้าหน้าที่เทคนิค
หลักสูตรทางด้านมัลติมีเดีย	เจ้าหน้าที่มัลติมีเดีย เจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์
หลักสูตรการทำงานเป็นทีม	เจ้าหน้าที่ทุกคน

2) เป้าหมายการพัฒนาบุคลากร ปี 2563

ศูนย์ TTRS มีเป้าหมายให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้เข้ารับการอบรมอย่างน้อย 1 หลักสูตร

2.1.3. การกำกับดูแลศูนย์ TTRS

1) กิจกรรมการกำกับดูแลศูนย์ TTRS

ศูนย์ TTRS มีการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำหนดนโยบาย ให้คำปรึกษา แนะนำ และติดตามผลการดำเนินงาน และจัดตั้งคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานประจำปี

2) เป้าหมายการกำกับดูแลศูนย์ TTRS

ในปี 2563 ศูนย์ TTRS มีเป้าหมายจัดการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำนวน 2 ครั้ง และจัดการประชุมคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำนวน 24 ครั้ง

2.2. แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารมาตั้งแต่ปี 2554 เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด โดยมีการบำรุงรักษาระบบเพื่อให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น บำรุงรักษาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร บำรุงรักษาเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) และบำรุงรักษาเครื่องให้บริการของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารเป็นประจำ ปัจจุบันเปิดให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารจำนวน 9 บริการ มีเป้าหมายในการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นในปี 2563 จำนวน 211,427 ครั้ง และมีข้อกำหนดคุณภาพของการให้บริการ มีแผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2563 ดังนี้

กิจกรรม	เป้าหมาย
1) ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 ช่องทาง ดังนี้ 1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) 2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message 3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat 4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ 5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ 6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	• มีอัตราการใช้งานประจำปี 2563 จำนวน 211,427 ครั้ง • มีผลการให้บริการผ่านข้อกำหนดคุณภาพของการให้บริการ (service level agreement)

กิจกรรม	เป้าหมาย
7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) 8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบปรับปรุงเสียงพูดสำหรับผู้ไร้กล่องเสียงและผู้ที่มีปากแหว่งเพดานโหว่ 9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption 2) มีบริการสนับสนุน 3 บริการ 1. ระบบคลังคำศัพท์ภาษามือ 2. ระบบจัดการข้อมูลสมาชิกสำหรับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (CRM for Emergency Relay Service) 3. ระบบอินทราเน็ต (TTRS Intranet)	

2.2.1. ข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพของการให้บริการ (service level agreement)

ศูนย์ TTRS กำหนดมาตรฐานคุณภาพของการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ฯ โดยพิจารณาจากตัวแปร 5 ด้าน ดังนี้

1) จำนวนการรอสายการบริการปกติ (call blockage) เป็นการกำหนดให้ผู้ใช้บริการที่ติดต่อเข้ามาได้รับบริการในทันทีหรือไม่ให้มีการรอสายนานในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

- มาตรฐานการดำเนินการ: ในการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติ ผู้ใช้บริการปกติจะรอสายว่างจากศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จำนวนไม่เกินร้อยละ 15

2) จำนวนการรอสายการบริการฉุกเฉิน เป็นการกำหนดให้ผู้ใช้บริการที่ติดต่อเข้ามาได้รับบริการในทันทีหรือไม่ให้มีการรอสายนาน ในการบริการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

- มาตรฐานการดำเนินการ: ในการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน ผู้ใช้บริการฉุกเฉินจะรอสายว่างจากศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จำนวนไม่เกินร้อยละ 10

3) เวลาในการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ

- มาตรฐานการดำเนินการ: ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น SMS ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับการตอบรับภายใน 0:57 นาที

- มาตรฐานการดำเนินการ: ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับส่งข้อความ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับการตอบรับภายใน 0:41 นาที

- มาตรฐานการดำเนินการ: ในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับการตอบรับภายใน 0:12 นาที

- มาตรฐานการดำเนินการ: ในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับการตอบรับภายใน 0:12 นาที

- มาตรฐานการดำเนินการ: ในการให้บริการสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ ผู้ใช้บริการจำนวนเกินร้อยละ 85 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

- มาตรฐานการดำเนินการ: ในการให้บริการสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ ผู้ใช้บริการจำนวนเกินร้อยละ 85 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

- มาตรฐานการดำเนินการ: ในการให้บริการสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video ผู้ใช้บริการจำนวนเกินร้อยละ 85 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

- มาตรฐานการดำเนินการ: ในการให้บริการสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) ผู้ใช้บริการจำนวนเกินร้อยละ 85 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

- มาตรฐานการดำเนินการ: ในการให้บริการแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption ผู้ใช้บริการจำนวนเกินร้อยละ 85 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

- มาตรฐานการดำเนินการ: ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฉุกเฉิน ผู้ใช้บริการจำนวนเกินร้อยละ 90 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 10 วินาที

4) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่รายงานเข้ามายังศูนย์ถ่ายทอดการสื่อสารฯ หรือจากการสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานบริการ

- มาตรฐานการดำเนินการ: จำนวนการร้องเรียนการให้บริการจะต้องไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปี

- มาตรฐานการดำเนินการ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการให้บริการจะต้องไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 1 แสดงมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านคือ

การรอสายปกติ		การรอสายฉุกเฉิน	
ผู้ใช้บริการสนทนาวิดีโอทุกช่องทางปกติจะรอสายว่างไม่เกินร้อยละ 15 ของจำนวนสายทั้งหมดต่อปี		ผู้ใช้บริการสนทนาวิดีโอทุกช่องทางฉุกเฉินจะรอสายว่างไม่เกินร้อยละ 10 ของจำนวนสายทั้งหมดต่อปี	
ค่าเฉลี่ยในการรับสายปกติ		ค่าเฉลี่ยในการรับสายฉุกเฉิน	
ผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น SMS จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 57 วินาที		ผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฉุกเฉิน เกินร้อยละ 90 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 10 วินาที	
ผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับส่งข้อความ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 41 วินาที			
ผู้ใช้บริการสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 12 วินาที			
ผู้ใช้บริการสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 12 วินาที			
ผู้ใช้บริการสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ เกินร้อยละ 85 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที			
ผู้ใช้บริการสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ เกินร้อยละ 85 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที			
ผู้ใช้บริการสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video เกินร้อยละ 85 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที			
ผู้ใช้บริการสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) จำนวนเกินร้อยละ 85 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที			
ผู้ใช้บริการ TTRS Caption เกินร้อยละ 85 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที			
จำนวนเรื่องร้องเรียน			
จำนวนการร้องเรียนการให้บริการจะต้องไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปี		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการให้บริการจะต้องไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	

2.3. แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS

ศูนย์ TTRS มีจุดมุ่งหมายสำคัญคือการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละปี โดยได้ดำเนินการตามแผนประชาสัมพันธ์ที่กำหนดไว้ในแต่ละปี เพื่อให้ผู้ที่บกพร่องและบุคคลทั่วไปได้รับรู้ว่าการบริการถ่ายทอดการสื่อสารเป็นบริการเสริมพิเศษของการบริการโทรคมนาคม ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดกับบุคคลทั่วไปที่ไม่สามารถสื่อสารในช่องทางปกติได้ พร้อมทั้งสร้างความตระหนักถึงสิทธิการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการบริการ สิทธิประโยชน์ การเข้าถึงการอบรม วิธีการใช้บริการ รวมถึงวิธีการร้องเรียน และการรักษาสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล ในปี 2563 มีแผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ดังนี้

กิจกรรม	เป้าหมาย
1) จัดทำสื่อรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับกลุ่มเป้าหมายได้รู้จักบริการถ่ายทอดการสื่อสาร	มีสื่อรูปแบบต่างๆ ดังนี้ ● จัดทำเอกสารแนะนำศูนย์ TTRS จำนวน 3,000 ใบ ● จัดทำชุดนิทรรศการเคลื่อนที่ จำนวน 1 ชุด ● จัดทำวีดิทัศน์ภาษามือแนะนำการใช้งาน จำนวน 2 เรื่อง ● จัดทำของที่ระลึก จำนวน 4,000 ชิ้น
2) การประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ในภูมิภาค	ประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ในภูมิภาค จำนวน 4 ครั้ง
3) จัดแถลงข่าว	จัดแถลงข่าวจำนวน 1 ครั้ง

2.3.1. สื่อประชาสัมพันธ์

ศูนย์ TTRS มีแผนการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ดังนี้

- 1) จัดทำเอกสารแนะนำศูนย์ TTRS จำนวน 3,000 ใบ
- 2) จัดทำชุดนิทรรศการเคลื่อนที่ จำนวน 1 ชุด
- 3) จัดทำวีดิทัศน์ภาษามือแนะนำการใช้งาน จำนวน 2 เรื่อง
- 4) จัดทำของที่ระลึก จำนวน 4,000 ชิ้น

2.3.2. การประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS

ศูนย์ TTRS มีแผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS เพื่อให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดทราบข่าวสารและการบริการของศูนย์ TTRS ใน 4 ช่องทาง ดังนี้

- 1) การประชาสัมพันธ์ทางโซเชียลมีเดีย โดยศูนย์ TTRS จัดประชาสัมพันธ์ทาง Facebook ชื่อ TTRS Thailand
- 2) การประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชน โดยศูนย์ TTRS จะจัดประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ทางสื่อมวลชน
- 3) การประชาสัมพันธ์ใน 4 ภูมิภาค โดยศูนย์ TTRS จะจัดประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ต่างๆ ใน 4 ภูมิภาค

- 4) การประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ได้รับทราบการดำเนินงานของ ศูนย์ TTRS

2.3.3. การจัดนิทรรศการ

ศูนย์ TTRS มีแผนเผยแพร่ผลงานของศูนย์ TTRS โดยการจัดนิทรรศการเผยแพร่ผลงานของศูนย์ TTRS และการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

2.3.4. การเยี่ยมชม

ศูนย์ TTRS เปิดให้ผู้สนใจมาเยี่ยมชมการบริการเพื่อเผยแพร่การดำเนินการของศูนย์ TTRS

2.3.5. การบรรยายและร่วมประชุม

ศูนย์ TTRS มีแผนเผยแพร่ผลงานของศูนย์ฯ ต่อสาธารณะ โดยการบรรยายและเข้าร่วมประชุมการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้เป็นที่รู้จักและยอมรับกันในวงกว้าง

2.4. แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์ TTRS มีแผนการจัดอบรมเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร การใช้งานระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร และการใช้งานอุปกรณ์ปลายทาง เพื่อให้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการอบรมให้กับแกนนำในท้องถิ่นเพื่อให้แกนนำมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเป็นอย่างดีและยั่งยืน และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูดได้ ในปี 2563 มีแผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารดังนี้

กิจกรรม	เป้าหมาย
1) การจัดอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS	มีวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS เข้ารับการอบรม จำนวน 77 จังหวัดๆ ละ 2 คน รวม 154 คน
2) การจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน	มีผู้เข้ารับการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน 77 จังหวัดๆ ละ 40 คน รวม 3,080 คน
3) การจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการพูด	มีผู้เข้ารับการบริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการพูด 100 คน

2.4.1. การจัดอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS

- 1) กิจกรรมจัดอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS

ศูนย์ TTRS มีกำหนดจัดอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS โดยจะเชิญวิทยากรแกนนำ ปี 2562 หรือผู้เข้าร่วมอบรมวิทยากรแกนนำใหม่ของ 77 จังหวัด เพื่อทบทวนและทำความเข้าใจกับบริการใหม่ของ TTRS

- 2) เป้าหมายการจัดอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS

ศูนย์ TTRS มีเป้าหมายในการจัดอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS จำนวน 77 จังหวัดๆ ละ 2 คน รวม 154 คน

2.4.2. การจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

- 1) กิจกรรมจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

ศูนย์ TTRS มีกำหนดจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินที่ยังไม่เคยเข้ารับการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ใน 77 จังหวัด เพื่อให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินใหม่สามารถเข้าถึงบริการของศูนย์ TTRS ได้

- 2) เป้าหมายการจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

ศูนย์ TTRS มีเป้าหมายในการจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินใน 77 จังหวัดๆ ละ 40 คน รวมทั้งสิ้น 3,080 คน

2.4.3. การจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการพูด

- 1) กิจกรรมจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการพูด

ศูนย์ TTRS มีกำหนดจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการพูดที่ยังไม่เคยเข้ารับการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร เพื่อให้ผู้บกพร่องทางการพูดสามารถเข้าถึงบริการของศูนย์ TTRS ได้

- 2) เป้าหมายการจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการพูด

ศูนย์ TTRS มีเป้าหมายในการจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการพูด จำนวน 100 คน

2.5. แผนการประเมินผลการดำเนินงาน

ศูนย์ TTRS มีแผนการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ มาปรับปรุงการจัดให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ในปี 2563 มีแผนการประเมินผลการดำเนินงานดังนี้

กิจกรรม	เป้าหมาย
จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี	จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี ใน 4 ภูมิภาคๆ ละ 50 คน รวม 200 คน

1) กิจกรรมการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี

ศูนย์ TTRS ร่วมมือกับวิทยาลัยราชสุตา มหาวิทยาลัยมหิดล จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี 2563 ใน 4 ภูมิภาค

2) เป้าหมายการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี

ศูนย์ TTRS มีเป้าหมายในการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี ใน 4 ภูมิภาคๆ ละ 50 คน รวม 200 คน เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำมาปรับปรุงการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารต่อไป

2.6. แผนการสนับสนุนล่ามภาษามือ

ศูนย์ TTRS มีแผนการสนับสนุนการผลิตล่ามภาษามือ เนื่องจากการขาดแคลนล่ามภาษามือทำให้มีล่ามภาษามือไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จึงสนับสนุนงบประมาณในการผลิตล่ามภาษามือไปยังมหาวิทยาลัยที่ผลิตล่ามภาษามือ โดยมหาวิทยาลัยจะต้องจัดหาล่ามภาษามือเพื่อมาเป็นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS จำนวน 10 คน ในระหว่างปี 2563-2565

1) กิจกรรมการสนับสนุนล่ามภาษามือ

ศูนย์ TTRS จะทำความร่วมมือกับวิทยาลัยราชสุตา มหาวิทยาลัยมหิดล ในการให้ทุนสนับสนุนการผลิตล่ามภาษามือ โดยในปี 2563 จะเริ่มการให้ทุนสนับสนุนการผลิตล่ามภาษามือเป็นปีที่ 2

2) เป้าหมายการสนับสนุนล่ามภาษามือ

ในปี 2563 มีรายงานผลการเรียนของนักศึกษา หลักสูตรล่ามภาษามือ วิทยาลัยราชสุตา มหาวิทยาลัยมหิดล ที่เรียนในระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 10 คน

3. ตารางการดำเนินงาน ปี 2563

ศูนย์ TTRS มีแผนการดำเนินงานในปี 2563 ดังในตารางต่อไปนี้

กิจกรรม	เดือน											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. แผนการบริหารศูนย์ TTRS												
1) การบริหารจัดการศูนย์ TTRS เช่น งานสำนักงาน งานบริหารสถานที่ งานบุคคล งานจัดซื้อจัดจ้าง ฯลฯ												
2) จัดการพัฒนาศูนย์ TTRS												
3) จัดประชุมกรรมการบริหารศูนย์ TTRS			x					x				
4) จัดประชุมคณะทำงานศูนย์ TTRS												
2. แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร												
2.1 บริการถ่ายทอดการสื่อสารในปัจจุบัน												
1) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)												
2) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message												
3) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat												
4) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์												
5) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์												
6) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video												
7) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)												

กิจกรรม	เดือน											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
8) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบปรับปรุงเสียงพูดสำหรับผู้บกพร่องทางการพูด												
9) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Captioned Phone												
2.2 บริการเสริม												
1) บริการระบบคลังคำศัพท์ภาษามือบนเว็บไซต์ www.ttrs.or.th												
2) บริการระบบจัดการข้อมูลสมาชิกสำหรับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (CRM for Emergency Relay Service)												
3) บริการระบบอินทราเน็ต (TTRS Intranet) ในสำนักงาน												
3. แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS												
1) จัดทำสื่อรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับกลุ่มเป้าหมายได้รู้จักบริการถ่ายทอดการสื่อสาร - จัดทำเอกสารแนะนำศูนย์ TTRS จำนวน 3,000 ใบ - จัดทำชุดนิทรรศการเคลื่อนที่ จำนวน 1 ชุด - จัดทำวีดิทัศน์ภาษามือแนะนำการใช้งาน จำนวน 2 เรื่อง - จัดทำของที่ระลึก จำนวน 4,000 ชิ้น												
2) การประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ในภูมิภาค		x		x			x		x			
3) จัดแถลงข่าว												
4. แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร TTRS												
การจัดอบรมแกนนำ												

กิจกรรม	เดือน											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
การจัดอบรมบริการถ่ายทอดการสื่อสาร						←				→		
การจัดอบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง		←	→									
5. แผนการประเมินผลการดำเนินงาน ศูนย์ TTRS												
การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี								←			→	
6. แผนการสนับสนุนล่ามภาษามือ												
การสนับสนุนการผลิตล่ามภาษามือ	←											→

รายชื่อผู้จัดทำรายงาน

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| 1. ศ. วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ | ที่ปรึกษา |
| 2. นางสาววันทนี พันธ์ชาติ | ประธานคณะทำงาน |
| 3. นายอุทัย เจริญวงศ์ | คณะทำงาน |
| 4. นายวุฒิพงษ์ คำวิสัยศักดิ์ | คณะทำงาน |
| 5. นายณัฐนันท์ ทัดพิทักษ์กุล | คณะทำงาน |
| 6. นางสาวอัทธมาภรณ์ เทียงปรีชารักษ์ | คณะทำงาน |
| 7. นางสาวชนัญชิตา ชีพเสรี | คณะทำงาน |
| 8. นางสิริลักษณ์ ลักษณะมีวนิชย์ | คณะทำงานและเลขานุการ |
| 9. นายปรีชา แสงวุฒิ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 10. นางสาวธีราพร โคโตสี | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

