



รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2555

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

(มิถุนายน 2555 - พฤษภาคม 2556)



เสนอ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

โดย

มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2555

ศูนย์บริการถ่ายทอด การสื่อสารแห่งประเทศไทย

(มิถุนายน 2555 - พฤษภาคม 2556)



รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 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	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 วัตถุประสงค์.....	1
1.2 วิสัยทัศน์	2
1.3 พันธกิจ.....	2
1.4 เป้าหมายระยะ 5 ปี	3
1.5 ตัวชี้วัดและวิธีการวัด.....	3
1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 นโยบายการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร	5
1.8 การเข้าถึงบริการถ่ายทอดการสื่อสาร	6
1.9 ช่องทางการร้องเรียนและการสอบถาม.....	6
1.10 นโยบายการรักษาความลับ	7
บทที่ 2 การบริหารจัดการสำนักงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	9
2.1 สถานที่ตั้ง.....	9
2.2 บุคลากรประจำปี 2555	11
2.2.1 การพัฒนาบุคลากร.....	28
2.3 ผลการดำเนินการบริหารและกำกับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	35
2.3.1 การประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลศูนย์บริการถ่ายทอด การสื่อสารแห่งประเทศไทย.....	35
2.3.2 การประชุมคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	36
บทที่ 3 การพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	39
3.1 การปรับปรุงระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเดิม	39
3.2 การพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มเติม.....	41
3.2.1 ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความ (captioned telephone relay service)	41

3.3	การบำรุงรักษาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร	42
3.3.1	ระบบเครือข่าย	42
3.3.2	ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร	44
3.3.3	เครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS).....	44
3.3.4	การเตรียมความพร้อมของเครื่องให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	45
บทที่ 4	การประชาสัมพันธ์	53
4.1	การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์	53
4.1.1	สื่อสิ่งพิมพ์	53
4.1.2	สื่อวิดีโอ	56
4.2	การประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	60
4.3	การเข้าร่วมประชุมสัมมนาระดับชาติและนานาชาติ	61
4.4	รางวัลพิเศษ	62
บทที่ 5	การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	63
5.1	การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	63
5.1.1	กลุ่มเป้าหมาย.....	63
5.1.2	วัตถุประสงค์.....	63
5.1.3	วิธีการอบรม	64
5.1.4	การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2555	64
5.1.5	การประเมินผล	80
บทที่ 6	การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค	81
6.1	การจัดประชุมระดมความคิดเห็นผู้บริโภค.....	81
6.2	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ	88
บทที่ 7	การประเมินโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย.....	113
7.1	รายงานการให้บริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยปี 2555	113
7.1.1	ช่องทางการเข้าถึงบริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	113
7.1.2	ช่องทางการร้องเรียนและการสอบถาม	113
7.1.3	จำนวนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร.....	114
7.1.4	สรุปข้อมูลการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ของ TTRS.....	114

7.2 ผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร (SLA).....	121
7.3 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดประจำปี 2555	127
ภาคผนวก ก รายชื่อสถานที่ติดตั้ง TTRS	129
ภาคผนวก ข การพัฒนาบุคลากร	159
ภาคผนวก ค รายงานการพัฒนาลังข้อมูลเสียงพูดภาษาไทย	169
ภาคผนวก ง ผลการบำรุงรักษาระบบ Avaya Aura Contact Center	180
ภาคผนวก จ ผลการบำรุงรักษาตู้ TTRS.....	190
ภาคผนวก ฉ การเข้าร่วมประชุมสัมมนาระดับชาติและนานาชาติ	193
ภาคผนวก ช รายชื่อผู้เข้ารับการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2555	195
ภาคผนวก ซ รายชื่อสมาชิกศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	243
รายชื่อผู้จัดทำรายงาน.....	288

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	อาคารสถานที่ตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ.....	9
ภาพที่ 2	ห้องสำนักงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ชั้น 3.....	9
ภาพที่ 3	ห้องประชุมชั้น 3.....	10
ภาพที่ 4	ห้องศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ชั้น 4 มีจำนวน 8 ที่นั่ง.....	10
ภาพที่ 5	ห้องนอนและห้องน้ำสำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารที่ทำงานรอบดึก ชั้น 5	10
ภาพที่ 6	โครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	11
ภาพที่ 7	แผ่นพับแนะนำศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ฉบับภาษาไทย (ด้านหน้า).....	54
ภาพที่ 8	แผ่นพับแนะนำศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ฉบับภาษาไทย (ด้านหลัง).....	54
ภาพที่ 9	แผ่นพับแนะนำศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ฉบับภาษาอังกฤษ (ด้านหน้า).....	55
ภาพที่ 10	แผ่นพับแนะนำศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ฉบับภาษาอังกฤษ (ด้านหลัง).....	55
ภาพที่ 11	ป้ายแบบ x-stand.....	56
ภาพที่ 12	วิดิทัศน์แนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS.....	56
ภาพที่ 13	วิดิโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ MMS	57
ภาพที่ 14	วิดิโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความบนอินเทอร์เน็ต.....	57
ภาพที่ 15	วิดิโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ต	57
ภาพที่ 16	วิดิโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอุปกรณ์โทรคมนาคมเคลื่อนที่	58
ภาพที่ 17	วิดิโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสาร สาธารณะ.....	58
ภาพที่ 18	ช่องทางที่ 1 บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉินทาง SMS.....	59
ภาพที่ 19	ช่องทางที่ 2 บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉินทาง MMS.....	59
ภาพที่ 20	ช่องทางที่ 3 บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉินทางบริการสนทนาวิดีโอบน อินเทอร์เน็ต	59
ภาพที่ 21	งานนิทรรศการ “นวัตกรรมและเทคโนโลยีการเรียนรู้และสร้างสรรค์เพื่อคนพิการแก่ประชาชน” วันที่ 11-14 ตุลาคม 2555 ณ ห้องสมุด TK Park และงานนิทรรศการในงานวันคนพิการสากล ประจำปี 2555 วันที่ 3 ธันวาคม 2555 ณ สวนอัมพร	61
ภาพที่ 22	ผู้แทนจากสำนักงาน กสทช. รับรางวัล Innovation Thailand สาขาการบริการเพื่อสังคม.....	62

ภาพที่ 23	การอบรมที่โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม.....	67
ภาพที่ 24	การอบรมในงานเวทีถอดบทเรียนคนหูหนวกและหน่วยงานรัฐ เตรียมความพร้อมสถานการณ์ภัยพิบัติ รุ่นที่ 1.....	68
ภาพที่ 25	การอบรมในงานเวทีถอดบทเรียนคนหูหนวกและหน่วยงานรัฐ เตรียมความพร้อมสถานการณ์ภัยพิบัติ รุ่นที่ 2.....	68
ภาพที่ 26	การอบรมในงานเวทีถอดบทเรียนคนหูหนวกและหน่วยงานรัฐ เตรียมความพร้อมสถานการณ์ภัยพิบัติ รุ่นที่ 3.....	68
ภาพที่ 27	การอบรมในงานเวทีถอดบทเรียนคนหูหนวกและหน่วยงานรัฐ เตรียมความพร้อมสถานการณ์ภัยพิบัติ รุ่นที่ 4.....	69
ภาพที่ 28	การอบรมในงานเวทีถอดบทเรียนคนหูหนวกและหน่วยงานรัฐ เตรียมความพร้อมสถานการณ์ภัยพิบัติ รุ่นที่ 5.....	69
ภาพที่ 29	การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.....	71
ภาพที่ 30	การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	72
ภาพที่ 31	การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารที่โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร จังหวัดเชียงใหม่ .	73
ภาพที่ 32	การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารที่โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดตาก	74
ภาพที่ 33	แสดงการอบรมบริการถ่ายทอดการสื่อสารให้กับนักเรียนโรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดนนทบุรี.....	74
ภาพที่ 34	ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินให้ความสนใจในการอบรมเป็นจำนวนมาก และวิทยากรในการอบรม.	76
ภาพที่ 35	ตัวอย่างเครื่องโทรศัพท์วีดีโอ สำหรับบ้านหรือสำนักงาน	77
ภาพที่ 36	ตัวอย่างเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน.....	77
ภาพที่ 37	ตัวอย่างเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน.....	77
ภาพที่ 38	การอบรมการบริการถ่ายทอดการสื่อสารและทดลองใช้งาน	79
ภาพที่ 39	เสียงสะท้อนจากผู้ใช้บริการ TTRS โดย ผู้แทนจากกรุงเทพฯ และปริมณฑล.....	86
ภาพที่ 40	เสียงสะท้อนจากผู้ใช้บริการ TTRS โดยผู้แทนจากภาคใต้.....	86
ภาพที่ 41	เสียงสะท้อนจากผู้ใช้บริการ TTRS โดยผู้แทนจากภาคเหนือ	87
ภาพที่ 42	เสียงสะท้อนจากผู้ใช้บริการ TTRS โดย ผู้แทนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	87
ภาพที่ 43	เสียงสะท้อนจากผู้ใช้บริการ TTRS โดย ผู้แทนจากภาคกลาง	87
ภาพที่ 44	เสียงสะท้อนจากผู้ใช้บริการ TTRS โดยผู้แทนจากกลุ่มผู้ใช้ตู้ TTRS.....	88
ภาพที่ 45	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS.....	116

ภาพที่ 46	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ MMS.....	117
ภาพที่ 47	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความ.....	117
ภาพที่ 48	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนเว็บไซต์.....	118
ภาพที่ 49	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านตู้ TTRS	118

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	ผลการทดสอบความรู้ภาษามือประจำปี 2555 ของเจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสาร จำนวน 9 คน ในเดือนพฤศจิกายน 2555	30
ตารางที่ 2	ผลการทดสอบความรู้ภาษามือประจำปี 2555 ของเจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสาร จำนวน 5 คน ในเดือนกุมภาพันธ์ 2556	31
ตารางที่ 3	ผลการทดสอบความเร็วในการพิมพ์ของเจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ	31
ตารางที่ 4	แสดงการอบรมปฏิบัติการเรื่องระบบการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	33
ตารางที่ 5	การประชุมคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ปี 2555.....	36
ตารางที่ 6	การปรับปรุงระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเดิม	39
ตารางที่ 7	การตรวจสอบและแก้ไขระบบเครือข่ายภายในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ.....	43
ตารางที่ 8	กำหนดการบำรุงรักษาระบบ Avaya Aura Contact Center.....	44
ตารางที่ 9	กำหนดการบำรุงรักษาตู้ TTRS	45
ตารางที่ 10	รายงานการประชุมสัมพันธ์ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย.....	60
ตารางที่ 11	รายการการเข้าร่วมประชุมสัมมนาระดับชาติและนานาชาติ	61
ตารางที่ 12	รายการฝึกอบรมประจำปี 2555	64
ตารางที่ 13	การนำเสนอเสียงสะท้อนจากผู้ใช้บริการ TTRS	82
ตารางที่ 14	แสดงการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านที่ 1 : จำนวนการรอสายการบริการปกติ.....	122
ตารางที่ 15	แสดงการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการด้านที่ 2: จำนวนการรอสายการบริการ ฉุกเฉิน	122
ตารางที่ 16	แสดงการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการด้านที่ 3: จำนวนร้อยละของการตอบรับ ภายใน 20 วินาที ของการบริการสนทนาวิดีโอปกติ.....	123
ตารางที่ 17	แสดงการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการด้านที่ 4: จำนวนร้อยละของการตอบรับ ภายใน 10 วินาที ของการบริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน	124
ตารางที่ 18	แสดงการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการด้านที่ 5.1: จำนวนเรื่องร้องเรียน	125
ตารางที่ 19	แสดงการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการด้านที่ 5.2: จำนวนร้อยละของผู้ที่ไม่พึงพอใจ การบริการ.....	126



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย จัดตั้งขึ้นภายใต้ภารกิจสำคัญของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (หรือ สำนักงาน กสทช.) ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมเพื่อสร้างความเท่าเทียมในการให้สิทธิใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมของชาติร่วมกัน และสิทธิในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมอย่างเท่าเทียม ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้กับประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ เข้าถึงบริการทางการศึกษา บริการทางการแพทย์ บริการจากภาครัฐ รวมถึงบริการอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์อีกมากมายผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. จึงได้จัดทำแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม พ.ศ.2555-2559 (มิถุนายน 2555 – พฤษภาคม 2560) โดยมีเป้าหมายที่เกี่ยวข้องในข้อ 4.7 ว่า จะดำเนินการจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมเฉพาะทางสำหรับผู้พิการจำนวนไม่น้อยกว่า 1 แสนคน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้เช่นคนปกติทั่วไป สำนักงาน กสทช. จึงร่วมกับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการดำเนินงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแก่ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูดกับบุคคลทั่วไป 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 เพื่อเชื่อมต่อการสื่อสารระหว่างผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูด และบุคคลทั่วไป

บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 6 รูปแบบมีช่องทางการติดต่อมีดังนี้

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS	ทั่วไป 4221515 ดุกเงิน 4221616
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ MMS	ทั่วไป 4221929 ดุกเงิน 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 ก)
6. หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน	1412 กด 1
7. หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการถ่ายทอด การสื่อสารฯ	1412 กด 2

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มีผลการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานประจำปี 2555 ดังนี้

การบริหารจัดการสำนักงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ

ในปี 2555 ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้ดำเนินการบริหารจัดการสำนักงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ตามภาระหน้าที่ที่กำหนด ประกอบด้วย การจ้างงานบุคลากรจำนวน 24 คนตามโครงสร้างองค์กร พร้อมทั้งดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องให้กับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร เจ้าหน้าที่เทคนิค และเจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่งเพื่อให้เป็นผู้เชี่ยวชาญในงานที่ต้องปฏิบัติ นอกจากนั้นในส่วนของการบริหารและการกำกับดูแลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ นั้น ได้มีการประชุมคณะกรรมการกำกับดูแล 1 ครั้ง และประชุมคณะทำงานศูนย์ฯ 25 ครั้ง เพื่อให้การดำเนินงานทุกอย่างดำเนินไปตามแผนงานที่กำหนด

การพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ในปี พ.ศ. 2555 ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้เปิดให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารทั้ง 6 ระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบเดิมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการปรับปรุงระบบเล็กน้อย (minor change) เมื่อมีปัญหาการใช้งาน เช่น การปรับปรุงระบบบริการ SMS ระบบบริการสนทนาข้อความบนอินเทอร์เน็ต ระบบบริการสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ต ระบบบริการสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ตผ่าน

อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ และระบบบริการสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ ส่วนการพัฒนาการพัฒนาระบบถ่ายทอดการสื่อสารใหม่นั้น ได้เริ่มดำเนินการในส่วนเก็บข้อมูลเสียงเพื่อนำมาพัฒนาแบบจำลองเสียงพูดในระบบรู้จำเสียงพูด (speech recognition) ที่จะใช้ในบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความสำหรับผู้สูงอายุ

การประชาสัมพันธ์

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ศูนย์ฯ ให้เป็นที่รู้จัก โดยได้จัดทำสื่อสิ่งพิมพ์แนะนำศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งการจัดทำสื่อวิดีโอสำหรับผู้พิการทางการได้ยินโดยมีการบรรยายเป็นภาษามือและที่คำบรรยายแทนภาษามือ สำหรับ 6 บริการ การจัดนิทรรศการ 7 ครั้ง การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน 3 ครั้ง และการเข้าร่วมประชุมสัมมนาระดับนานาชาติในเรื่องการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 2 ครั้ง

การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้แก่ผู้พิการทางการได้ยินและผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งทดลองการใช้งานผ่านเครื่องมือโทรคมนาคมต่างๆ ได้จำนวน 6 ครั้ง ใน 6 จังหวัด คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดตาก และจังหวัดตรัง มีผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้นจำนวน 1,377 คน

การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

ในปี 2555 ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้จัดการประชุมระดมสมองผู้บริโภคขึ้น ณ โรงแรมปรีณัฐพาเลซ มีผู้เข้าร่วมประชุม 150 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็นในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร พร้อมทั้งข้อเสนอแนะจากผู้พิการทางการได้ยินในพื้นที่ภาคกลางรวมทั้งผู้แทนทั้ง 5 ภูมิภาค

นอกจากนี้ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้จัดประเมินผลการใช้งานบริการถ่ายทอดการสื่อสารพบว่า ผู้พิการทางการได้ยินมีความพึงพอใจในด้านการบริการ ดังนี้ มีความพึงพอใจในบริการสนทนาข้อความบนเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.029 จากคะแนนเต็ม 5 รองลงมาเป็นบริการสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.934 บริการสนทนาวิดีโอผ่านตู้ TTRS มีค่าเฉลี่ย 3.641 บริการ SMS มีค่าเฉลี่ย 3.571 และบริการ MMS มีค่าเฉลี่ย 3.465 ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.200 จากคะแนนเต็ม 5 รองลงมาเป็น

การตอบคำถามจากบริการติดต่อสอบถามทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.943 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องการลงทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.933 เจ้าหน้าที่สรุปข้อมูลได้ชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายมีค่าเฉลี่ย 3.840 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกดีและดูน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 3.830 เจ้าหน้าที่ TTRS สามารถตอบเรื่องร้องเรียนได้ทุกครั้งมีค่าเฉลี่ย 3.803 เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสมีค่าเฉลี่ย 3.740 เจ้าหน้าที่สามารถพิมพ์ข้อความตอบได้รวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.710 ภาษามือของเจ้าหน้าที่มีความชัดเจน-ถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 3.580 และสามารถเข้าใจความต้องการของผู้บกพร่องฯได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.570 ในส่วนของความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ TTRS นั้นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.865

นอกจากนี้ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้กำหนดให้มีมาตรการการร้องเรียนการดำเนินการของศูนย์ฯ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น คือ อีเมล โทรศัพท์ บริการถ่ายทอดการสื่อสาร รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานมีช่องทางร้องเรียน เสนอแนะ สอบถามปัญหา ผ่านเว็บไซต์ และอีเมล โดยมีคณะทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยในปี 2555 มีผู้ร้องเรียน 9 ครั้ง ได้รับการแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด

การประเมินโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้ดำเนินการประเมินโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ 3 ส่วนโดยมีผลการประเมินดังนี้คือ

1. ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ประจำปี 2555 พบว่ามีจำนวนสมาชิกจำนวน 1,538 คน มีจำนวนครั้งในการใช้บริการ 58,976 ครั้ง แบ่งเป็นบริการสนทนาวิดีโอผ่านตู้ TTRS 28,720 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.70 บริการสนทนาวิดีโอบนเว็บไซต์ 21,374 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.24 บริการ SMS 4,906 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.32 บริการสนทนาข้อความ 3,899 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.61 และบริการ MMS 77 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.13
2. ผลการประเมินมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2555 ใน 5 ด้าน สรุปได้ว่า
 - 2.1 มาตรฐานด้านที่ 1 ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติทั้งบนอินเทอร์เน็ตและเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 7.44 จากที่กำหนดจำนวนไม่เกินร้อยละ 20
 - 2.2 มาตรฐานด้านที่ 2 ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินทั้งบนอินเทอร์เน็ตและเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 0 จากที่กำหนดจำนวนไม่เกินร้อยละ 10

2.3 มาตรฐานด้านที่ 3 ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติทั้งบนอินเทอร์เน็ตและเครื่อง
บริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ใช้บริการสนทนาวิดีโอ
ปกติจำนวนร้อยละ 88.85 ได้รับการตอบรับภายใน 20 วินาที จากที่กำหนดให้เกิน
ร้อยละ 80

2.4 มาตรฐานด้านที่ 4 ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินทั้งบนอินเทอร์เน็ตและ
เครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ใช้บริการสนทนา
วิดีโอปกติจำนวนร้อยละ 100 ตอบรับภายใน 10 วินาที จากที่กำหนดให้เกินร้อยละ
80

2.5 มาตรฐานด้านที่ 5 แบ่งผลการประเมินเป็นเป็น 2 มาตรฐานย่อย

2.5.1 มาตรฐานด้านที่ 5 .1 มีจำนวนการร้องเรียนการให้บริการผ่านข้อกำหนด
มาตรฐาน โดยมีจำนวนการร้องเรียนร้อยละ 0.0136 ของจำนวนการใช้
บริการทั้งหมดในรอบปีจากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 5

2.5.2 มาตรฐานด้านที่ 5.2 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการผ่าน
ข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ตอบไม่พอใจหรือพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 2.79
ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 5

3. ผลการประเมินตัวชี้วัดของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ประจำปี 2555 ได้ผลดังนี้ คือ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ
1. มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ สำนักงาน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร เจ้าหน้าที่ เทคนิค เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ได้รับการ อบรมอย่างน้อย 1 หลักสูตรในแต่ละปี	มีการพัฒนาบุคลากรจำนวน 7 หลักสูตร ในปี 2555
2. คุณภาพของการให้บริการ (service level agreement) เป็นไปตามกำหนดของแผนงานแต่ละปี	ผลการประเมินคุณภาพของการบริการทั้ง 5 ด้าน ของปี 2555 ผ่านข้อกำหนดมาตรฐานตามแผนการ ดำเนินการปี 2555 ทั้ง 5 ด้าน
3. กลุ่มเป้าหมายได้รับการอบรมจำนวนประมาณ 450 -650 คนต่อปี ทั่วประเทศทุกภูมิภาค	ในปี 2555 มีกลุ่มเป้าหมายได้รับการอบรมจำนวน 1,377 คน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ
4. มีจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 300 คนต่อปี	มีรายงานจำนวนสมาชิกศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มขึ้น ในปี 2555 จำนวน 1,538 คน
5. มีรายงานการประเมินการใช้งานระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารและและความพึงพอใจในการใช้บริการทุกปี พร้อมทั้งการประชุมระดมสมองผู้บริโภครทุกปี	• มีรายงานการประเมินการใช้งานและความพึงพอใจในการใช้บริการ ปี 2555 ในบทที่ 7 • มีรายงานการประชุมระดมสมองผู้บริโภค ในบทที่ 6
6. มีรายงานแผนการดำเนินงานประจำปีและได้รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีทุกปี	• มีรายงานแผนการดำเนินงานประจำปี 2555 • รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2555

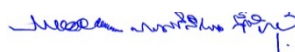
คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการมีบันทึกความร่วมมือในการจัดทำโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2556 นั้น มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการจะส่งมอบงานรวมทั้งสิ้น 8 งวด สำหรับงวดที่ 1 ประกอบไปด้วยแผนการดำเนินงานโครงการ ประจำปี 2555 (มิถุนายน 2555 – พฤษภาคม 2556) แผนการดำเนินงานโครงการ ประจำปี 2556 (มิถุนายน 2556 – พฤษภาคม 2557) แผนการดำเนินงานโครงการ ประจำปี 2557 (มิถุนายน 2557 – พฤษภาคม 2558) รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2555 (มิถุนายน 2555 – พฤษภาคม 2556) และรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน 6 เดือนประจำปี 2556 (มิถุนายน 2556 – พฤศจิกายน 2556) จำนวน 5 ฉบับ

รายงานฉบับนี้เป็นรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2555 (มิถุนายน 2555 – พฤษภาคม 2556) ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบไปด้วยเนื้อหาที่สำคัญดังนี้

- บทนำ
- การบริหารจัดการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- การพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร
- การประชาสัมพันธ์
- การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร
- การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
- การประเมินโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ

การที่โครงการนี้บรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดี มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการต้องขอขอบคุณคณะกรรมการบริหาร ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลฯ และคณะทำงานฯ ที่ช่วยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินโครงการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคที่เป็นผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ทีบกพร่องทางการพูด รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ที่ให้ความสนใจและให้ความร่วมมือพัฒนาบริการที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณชนเช่นนี้ด้วยดี



(นายวิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์)

ประธานกรรมการมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ



บทที่ 1

บทนำ

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้จัดตั้งขึ้นตามภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เมื่อปี พ.ศ. 2554 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (พ.ศ. 2555 – 2559) ซึ่งเป็นการสร้างโอกาสและศักยภาพให้กับประชาชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย คนพิการ เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสในสังคม ให้มีทักษะความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ต ตลอดจนมีการวิจัยพัฒนาและสร้างสรรค์เนื้อหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตของประชาชนในภูมิภาคต่างๆ รวมถึงกลุ่มเป้าหมายทางสังคม

จุดประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยเพื่อเติมเต็มช่องว่างของข้อจำกัดในการใช้งานบริการโทรคมนาคมของผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูดที่ไม่สามารถใช้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานได้เหมือนบุคคลทั่วไป โดยศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จะจัดบริการโทรคมนาคมรูปแบบพิเศษที่เรียกว่า “บริการถ่ายทอดการสื่อสาร” ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูดได้มีโอกาสใช้บริการโทรคมนาคมสื่อสารกับบุคคลทั่วไปได้ อันจะทำให้แนวความคิดการบริการทั่วถึงครอบคลุมไปถึงการให้บริการสำหรับทุกคนตามสิทธิขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้จัดทำแผนการดำเนินงานปี 2555 - 2559 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลตามที่กำหนด ดังมีรายละเอียดดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์หลักที่จะให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแก่กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูด ดังนี้

- 1) เพื่อเป็นหลักประกันของความทั่วถึงและเท่าเทียมในการติดต่อสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูด
- 2) เพื่อดำเนินการตามภารกิจของ กสทช. ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.

2553 และ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544

- 3) เพื่อให้ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยสามารถให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อให้ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่มีความบกพร่องทางการพูดมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับคนปกติได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น
- 5) เพื่อให้ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่มีความบกพร่องทางการพูด สามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐและเอกชนได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 วิสัยทัศน์

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มุ่งเน้นการแก้ปัญหาและอุปสรรคของผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่มีความบกพร่องทางการพูดที่ไม่สามารถใช้บริการโทรคมนาคมได้เท่าเทียมกับผู้ใช้ทั่วไป โดยจัดบริการเสริมด้านการบริการถ่ายทอดการสื่อสารที่ได้มาตรฐานการบริการ เพื่อเป็นหลักประกันสิทธิการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงของประชาชนชาวไทย

1.3 พันธกิจ

- 1) ดำเนินการเพื่อให้ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่มีความบกพร่องทางการพูดมีช่องทางสามารถใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อสื่อสารกับบุคคลทั่วไปได้สะดวก โดยให้ได้รับบริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านทางศูนย์ถ่ายทอดการสื่อสารฯ ที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาความต้องการของผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่มีความบกพร่องทางการพูดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทั้งในระดับหลักการ นโยบาย และระดับปฏิบัติการ
- 2) สนับสนุนให้เกิดการดำเนินงานภายใต้กรอบการประสานความร่วมมือ ประสานทรัพยากรและการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน ระหว่างองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ
- 3) ดำเนินการพัฒนาคุณภาพบุคลากรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) ดำเนินการบริการถ่ายทอดการสื่อสารให้ได้มาตรฐานการบริการที่กำหนด
- 5) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายได้ทราบและเข้าใจถึงประโยชน์ของบริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ที่จัดให้

- 6) ดำเนินการอบรมผู้ให้บริการให้เข้าใจถึงการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในเชิงรุก โดยเฉพาะชุมชนชนบท รวมทั้งจัดอบรมการใช้งานอุปกรณ์ปลายทาง
- 7) ส่งเสริมการให้มีบริการเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะในหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการแก่ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่มีบกพร่องทางการพูด
- 8) ส่งเสริมมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับการบริการที่เป็นธรรม

1.4 เป้าหมายระยะ 5 ปี

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

1.5 ตัวชี้วัดและวิธีการวัด

ตัวชี้วัด	วิธีการวัดตัวชี้วัด
1. มีการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพ	รายงานการประเมินองค์กร โดยใช้ CIPP Model (Content Input Process and Product Model) โดยหน่วยงานภายนอก
2. มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่สำนักงาน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร เจ้าหน้าที่เทคนิค เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ได้รับการอบรมอย่างน้อย 1 หลักสูตรในแต่ละปี	รายงานการพัฒนาบุคลากรประจำปีและประกาศนียบัตรรับรอง
3. มีการปรับปรุงระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 6 ระบบ ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	รายงานการปรับปรุงระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 6 ระบบ
4. มีการพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่ม 2 ระบบ	รายงานการระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 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	รายงานการจัดอบรมกลุ่มเป้าหมายประจำปี พร้อมรายชื่อ
8. มีจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 300 คนต่อปี รวมทั้งสิ้น 1,500 คน ใน 5 ปี	รายงานสมาชิกศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี พร้อมรายชื่อ
9. มีรายงานการประเมินการใช้งานระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารและและความพึงพอใจในการใช้บริการทุกปี พร้อมทั้งการประชุมระดมสมองผู้บริโภครายปี	● รายงานการประเมินการใช้งานและความพึงพอใจในการใช้บริการประจำปี ● รายงานการประชุมระดมสมองผู้บริโภครายปี
10. มีรายงานแผนการดำเนินงานประจำปีและได้รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีทุกปี	● รายงานแผนการดำเนินงานประจำปี ● รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี

1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

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

1.7 นิยามการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

- 1) **การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/MMS** เป็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารโดยผู้ให้บริการพร้อมช่องทางได้อินใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่ง SMS หรือ MMS แจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้รับปลายทางพร้อมข้อความติดต่อมายังศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จากนั้นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะติดต่อไปยังผู้รับปลายทางเพื่อแจ้งให้ทราบ ถ้ามีการสอบถามกลับมาเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะส่ง SMS /MMS ออกไปยังผู้ที่บกร่องทางการได้อิน ทำเช่นนั้นจนจบข้อความสนทนา
- 2) **การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความบนอินเทอร์เน็ต** เป็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการส่งข้อความผ่านเว็บไซต์ www.ttrs.or.th โดยแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้รับปลายทางพร้อมข้อความติดต่อ จากนั้นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะติดต่อไปยังผู้รับปลายทางเพื่อแจ้งให้ทราบ ถ้ามีการสอบถามหรือตอบกลับมา เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะพิมพ์ข้อความโต้ตอบกับผู้ทีบกร่องทางการได้อิน ทำเช่นนั้นจนจบข้อความสนทนา
- 3) **การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ต** เป็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการสนทนาภาษามือผ่านเว็บไซต์ www.ttrs.or.th โดยแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้รับปลายทางพร้อมข้อความติดต่อเป็นภาษามือ จากนั้นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะติดต่อไปยังผู้รับปลายทางเพื่อแจ้งให้ทราบ ถ้ามีการสอบถามหรือตอบกลับมา เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะสนทนาภาษามือโต้ตอบกับผู้ทีบกร่องทางการได้อิน ทำเช่นนั้นจนจบการสนทนา
- 4) **การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์โทรคมนาคมเคลื่อนที่** เป็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการสนทนาวิดีโอด้วยภาษามือผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ smart phone โดยผู้ทีบกร่องทางการได้อินแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้รับปลายทางพร้อมข้อความติดต่อเป็นภาษามือ จากนั้นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะติดต่อไปยังผู้รับปลายทางเพื่อแจ้งให้ทราบ ถ้ามีการสอบถามหรือตอบกลับมา เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะสนทนาภาษามือโต้ตอบกับผู้ทีบกร่องทางการได้อิน ทำเช่นนั้นจนจบการสนทนา
- 5) **การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ตผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ** เป็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการสนทนาวิดีโอด้วยภาษามือผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) โดยผู้ทีบกร่องทางการได้อินแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้รับปลายทางพร้อมข้อความติดต่อเป็นภาษามือ จากนั้นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอด

การสื่อสารจะติดต่อไปยังผู้รับปลายทางเพื่อแจ้งให้ทราบ ถ้ามีการสอบถามหรือตอบกลับมา เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะสนทนาวิดีโอด้วยภาษามือได้ตอบกับผู้ที่ยกพร่องทางการได้ยิน ทำเช่นนี้จนจบการสนทนา

- 6) การบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน เป็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน โดยผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินสามารถติดต่อมายังศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้ตั้งแต่แบบที่ 1-5 ตามเลขหมายฉุกเฉินหรือผ่านเว็บไซต์ที่เป็นช่องทางฉุกเฉิน ผู้ที่ยกพร่องทางการได้ยินสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารได้ทันทีโดยไม่ต้องเข้าคิว

1.8 การเข้าถึงบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
1. SMS	4221515 (ทั่วไป) 4221616 (ฉุกเฉิน)
2. MMS	4221929 (ทั่วไป) 4221959 (ฉุกเฉิน)
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 ก)
6. โทรศัพท์ติดต่อเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน	1412 กด 1
7. โทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	1412 กด 2
8. โทรศัพท์ติดต่อบริการปรับปรุงเสียงพูดสำหรับผู้ ไร้กล่องเสียง	1412 กด 3

1.9 ช่องทางการร้องเรียนและการสอบถาม

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

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

1.10 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
- เมื่อมีกระบวนการทางกฎหมายที่ศาลสั่งศาลให้เปิดเผย
- เมื่อมีการเรียกเก็บเงินถ้ามีบริการที่ต้องชำระเงิน



บทที่ 2

การบริหารจัดการสำนักงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการบริหารศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานประจำปี 2555 ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 สถานที่ตั้ง

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยตั้งอยู่เลขที่ 27/4 ซอยอรุณอมรินทร์ 39 ถนนอรุณอมรินทร์ แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700 โดยมีพื้นที่การใช้งาน 280 ตารางเมตร บนชั้นที่ 3-5 ประกอบไปด้วยห้องสำนักงาน 1 ห้อง ห้องเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร 1 ห้อง ห้องประชุม 1 ห้อง ห้องเตรียมอาหาร 1 ห้อง ห้องนอน 2 ห้อง ห้องน้ำ 4 ห้อง ดังที่ปรากฏในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 อาคารสถานที่ตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ



ภาพที่ 2 ห้องสำนักงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ชั้น 3



ภาพที่ 3 ห้องประชุมชั้น 3

พื้นที่สำหรับให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ตั้งอยู่บนชั้น 4 รองรับเจ้าหน้าที่ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารได้พร้อมกันจำนวน 8 ที่นั่ง



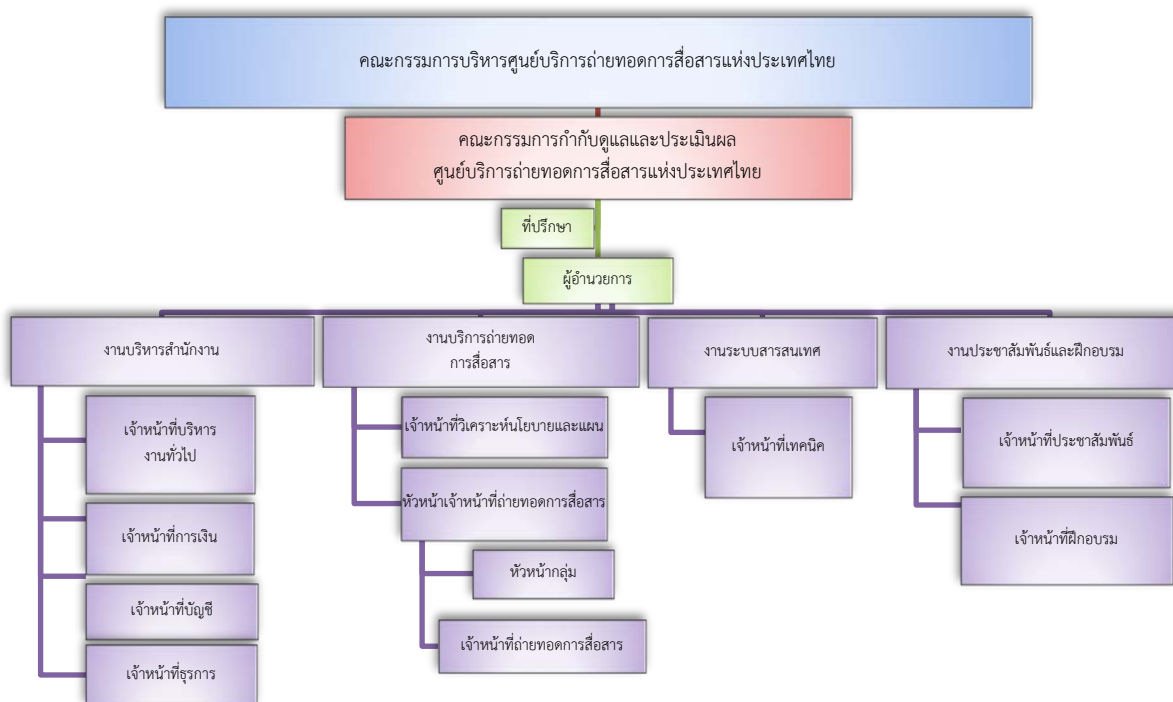
ภาพที่ 4 ห้องศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ชั้น 4 มีจำนวน 8 ที่นั่ง



ภาพที่ 5 ห้องนอนและห้องน้ำสำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารที่ทำงานรอบดึก ชั้น 5

2.2 บุคลากรประจำปี 2555

ในปี 2555 ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารมีบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ ตามโครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จำนวน 24 คน ดังมีตำแหน่งบุคลากรตามโครงสร้างองค์กรในภาพที่ 6 ดังนี้



ภาพที่ 6 โครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

1) ตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

จัดจ้าง นายสมยศ สุนทรวิภาต

คุณสมบัติ

- ประวัติการศึกษา
 - International Tabulating Institute of Philadelphia, Pennsylvania USA (Diploma) Programming in LP1, Schematic Wiring Design for IBM Accounting machine, COBAL
 - Peirce College, Philadelphia Pennsylvania, USA. (B.Sc.) Data Processing, Programming and Business Automation Management.
 - Buck County College, Southampton Pennsylvania (Associate Degree) Software Design, (COBOL, Fortran, RPG, UNIX, C++)

- Penn State University, Pennsylvania Continuing Education Programs.

- มีบุคลิกดี พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษและภาษาไทยได้ในระดับดีมาก
- มีความรู้ด้านระบบงานคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงาน
- มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก
- มีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ พร้อมทั้งควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ให้ดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้
- ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อให้บริการผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดอย่างมีประสิทธิภาพ
- เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้เป็นที่รู้จักในบทบาทหน้าที่ และเป็นที่ยอมรับในการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริหารฯ และคณะกรรมการกำกับดูแลฯ

2) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

จัดจ้าง นายเฉลิมพล หุ่นทรงธรรม

คุณสมบัติ

- ประวัติการศึกษา
 - ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 - ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาการเงิน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- มีความสามารถในการบริหารงานสำนักงาน การติดต่อประสานงาน การจัดการเอกสาร งานจัดซื้อจัดจ้าง และงานธุรการ สามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงานได้ในระดับดี
- มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก และมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ
- มีประสบการณ์ในการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลืองานคนพิการให้กับองค์กรต่างๆ ตั้งแต่ปี 2532 ถึงปัจจุบัน เช่น สมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย

มูลนิธิเพื่อเด็กพิการ กลุ่มเพื่อน 2000 สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย สมาคมสตรีตาบอดแห่งประเทศไทย เป็นต้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ทำหน้าที่บริหารงานทั่วไป เช่น ติดต่อ นัดหมาย จัดงานรับรองและงานพิธีต่างๆ เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับประชุม จัดบันทึก และเรียบเรียง รายงานการประชุมทางวิชาการ และรายงานอื่นๆ
- ประสานงาน ติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ
- ติดตามผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุม หรือผลการปฏิบัติตามคำสั่ง
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

3) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงิน

จัดจ้าง นางสาวประภัสสร นามศิริพงศ์พันธุ์

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีบัญชีบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยสยาม
- มีประสบการณ์ในด้านการเงิน 5 ปี สามารถบันทึก ดูแลจัดเตรียมเช็คส่งจ่าย เงินสด การรับเงิน การจัดเก็บเงิน การนำเงินฝากธนาคาร รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องในด้านการเงินได้เป็นอย่างดี รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาด้านบัญชีและภาษีอากร
- สามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงานได้ในระดับดี มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก และมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารด้านการเบิกและจ่าย ทำรายงาน ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารด้านการเงิน
- บันทึก ดูแลจัดเตรียมเช็คส่งจ่าย เงินสด การรับเงิน การจัดเก็บเงิน การนำเงินฝากธนาคาร
- รายงานผลการใช้จ่ายเงินของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ เป็นประจำทุกเดือน
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

4) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี

จัดจ้าง นางสาวอทิญา เพ็ชรสินวล

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- มีประสบการณ์ในด้านการบัญชี สามารถจัดทำเอกสาร บันทึกรายการ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของการเงินและบัญชี พร้อมจัดทำรายงานทางการเงินและบัญชี และการจัดเก็บเอกสารทางบัญชีได้เป็นอย่างดี
- สามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงานได้ในระดับดี มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก และมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- รับผิดชอบในการจัดทำเอกสาร บันทึกรายการ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของการเงินและบัญชี พร้อมจัดทำรายงานทางการเงินและบัญชี และการจัดเก็บเอกสารทางบัญชี
- จัดทำบัญชี รายรับรายจ่ายของศูนย์ฯ เป็นประจำทุกเดือน
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

5) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ

จัดจ้าง นางสาวกาญจนา สุริยพันธ์

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
- มีประสบการณ์การทำงานในสำนักงาน สามารถปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณ งานพิมพ์ ที่เกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือ จดหมาย เอกสารต่างๆ ให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ช่วยติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้
- มีความสามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงาน การพิมพ์ภาษาไทย การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับดี มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก รักษานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณ ควบคุมการรับ ส่ง ลงทะเบียน แยกประเภท และจัดส่งหนังสือ เอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ร่างหนังสือโต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง สรุปความเห็น ควบคุมการเก็บ พิมพ์หนังสือด้วยความละเอียดรอบคอบ ตรวจทานหนังสือ

- ถ่ายเอกสาร เรียงหน้ากระดาษ เย็บเล่ม
- ให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ และดูแลรักษาอุปกรณ์สำนักงาน
- ช่วยติดตามรวบรวม และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควบคุมดูแลการจัดเตรียม และอำนวยความสะดวกในสถานที่เพื่อใช้ในการจัดการงานต่างๆ
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

6) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ

จัดจ้าง นางสาวสายรุ้ง เมืองเจริญ

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- มีประสบการณ์การทำงานในสำนักงาน สามารถปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณ งานพิมพ์ ที่เกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือ จดหมาย เอกสารต่าง ๆ ให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ช่วยติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้
- มีความสามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงาน การพิมพ์ภาษาไทย การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับดี มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก รักษาบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณ ควบคุมการรับ ส่ง ลงทะเบียน แยกประเภท และจัดส่ง หนังสือ เอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ร่างหนังสือโต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง สรุปความเห็น ควบคุมการเก็บ พิมพ์หนังสือด้วยความละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบหนังสือ
- ถ่ายเอกสาร เรียงหน้ากระดาษ เย็บเล่ม
- ให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ และดูแลรักษาอุปกรณ์สำนักงาน
- ช่วยติดตามรวบรวม และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควบคุมดูแลการจัดเตรียม และอำนวยความสะดวกในสถานที่เพื่อใช้ในการจัดการงานต่างๆ

- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

7) ตำแหน่งนักวิเคราะห์

จัดจ้าง นางสาวธิดารัตน์ เหมรังคะ

คุณสมบัติ

- ประวัติการศึกษา
 - ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย การจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
 - ปริญญาตรีการจัดการบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) สาขาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- มีประสบการณ์การทำงานเป็นนักวิจัยสำหรับปฏิบัติงานโครงการวิจัยและบริการวิชาการของ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีเป็น ระยะเวลา 4 ปี
- สามารถทำงานด้านการวิจัยหรือวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนการทำงานได้ สามารถสื่อสาร ด้วยภาษาอังกฤษและใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงานได้ในระดับดี และสามารถ ใช้ โปรแกรม SPSS เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติได้ มีความสามารถในการประสานงานกับ หน่วยงานภายในและภายนอกมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- วิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ได้แก่ ระบบ การบริการและระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้
- จัดทำรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ รวมทั้งประมวลผล และเก็บรวบรวมค่าสถิติในการใช้ งาน
- จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งดำเนินการจัดฝึกอบรมบุคลากร
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

8) ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

จัดจ้าง นางสาวคมคิด ศันสนะเกียรติ

คุณสมบัติ

- ประวัติการศึกษา
 - ปริญญาตรีศิลปกรรมบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์ วิชาเอกภาพพิมพ์ มหาวิทยาลัยรังสิต
 - กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 - ประกาศนียบัตรล่ามภาษามือ รุ่นที่ 1 จากวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล
 - เข้ารับอบรมครูสอนการศึกษาพิเศษ รุ่นที่ 18 กรมสามัญ กระทรวงศึกษาธิการ
- สามารถใช้ภาษามือได้เป็นอย่างดีเนื่องจากเกิดและเติบโตในครอบครัวของคนหูหนวก (CODA: Children Of Deaf Adults)
- มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นล่ามภาษามือและหัวหน้างานล่ามภาษามือศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาเรียนร่วม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ล่ามภาษามือในรายการโทรทัศน์ และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นผู้ตรวจสอบการให้บริการภาษามือ iSign บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด รวมทั้งเป็นวิทยากรในการอบรมภาษามือตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 จนถึงปัจจุบัน
- ผ่านการอบรมโครงการฝึกอบรมทักษะภาษามือไทยสำหรับล่ามภาษามือของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด
- มีความสามารถในการวางแผนจัดอบรม กำหนดหลักสูตร ทดสอบและจัดอบรมเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารได้
- มีความสามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงาน การพิมพ์ภาษาไทย ใช้งานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความ ภาพเคลื่อนไหวภาษามือ อ่านริมฝีปาก ทวนซ้ำเสียงพูดของผู้บกพร่องทางการพูด พิมพ์ข้อความจากเสียงพูด ทั้งทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต โดยสามารถทำงานตามเวลาที่กำหนดได้
- กำหนดบุคลากรในการทำงานให้สอดคล้องกับการให้บริการ วางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการ

- ควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร และเป็นพี่ปรึกษาในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการ
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

9) ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

จัดจ้าง นางสาวดาวศรี โลเกตุ

คุณสมบัติ

- ประวัติการศึกษา
 - จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 - ประกาศนียบัตรสาขาวิชาล่ามภาษามือไทย วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล
- มีประสบการณ์ในการทำงานล่ามภาษามือตั้งแต่ปี 2552 ให้กับกลุ่มสมาชิกคนหูหนวกภาคกลาง วิทยาลัยสารพัดช่างชลบุรี และสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย
- ผ่านการอบรมโครงการฝึกอบรมทักษะภาษามือไทยสำหรับล่ามภาษามือของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด
- มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงาน การพิมพ์ภาษาไทย รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความ ภาพเคลื่อนไหวภาษามือ อ่านริมฝีปาก ทวนซ้ำเสียงพูดของผู้ที่บกพร่องทางการพูด พิมพ์ข้อความจากเสียงพูด ทั้งทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต โดยสามารถทำงานตามช่วงเวลาที่กำหนดได้
- กำหนดบุคลากรในการทำงานให้สอดคล้องกับการให้บริการ วางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการ
- ควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร และเป็นพี่ปรึกษาในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการ
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

10) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

จัดจ้าง นางสาววรรณรัตน์ พวงมาลัย

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขามนุษยศึกษา (ล่ามภาษามือ) วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล
- มีประสบการณ์ในการทำงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือของสมาคมพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทยและพนักงานราชการครู (ล่ามภาษามือ) โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552
- ผ่านการอบรมโครงการฝึกอบรมทักษะภาษามือไทยสำหรับล่ามภาษามือของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด
- มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงาน การพิมพ์ภาษาไทย รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความ ภาพเคลื่อนไหวภาษามือ อ่านริมฝีปาก ทวนซ้ำ เสียงพูดของผู้ที่บกพร่องทางการพูด พิมพ์ข้อความจากเสียงพูด ทั้งทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต โดยสามารถทำงานตามเวลาที่กำหนดได้
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

11) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

จัดจ้าง นางสาวดอกอ้อ ฝอยกลาง

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขามนุษยศึกษา (ล่ามภาษามือ) วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล
- มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่ง พนักงานราชการ (ล่ามภาษามือ) โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดชัยภูมิ ปี พ.ศ. 2553-2554 และครูอัตราจ้าง (ล่ามภาษามือ) โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดมุกดาหาร ปี พ.ศ. 2553
- ผ่านการอบรมโครงการฝึกอบรมทักษะภาษามือไทยสำหรับล่ามภาษามือของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด
- มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงาน การพิมพ์ภาษาไทย รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความ ภาพเคลื่อนไหวภาษามือ อ่านริมฝีปาก ทวนซ้ำ เสียงพูดของผู้ที่บกพร่องทางการพูด พิมพ์ข้อความจากเสียงพูด ทั้งทางโทรศัพท์และ อินเทอร์เน็ต โดยสามารถทำงานตามช่วงเวลาที่กำหนดได้
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

12) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

จัดจ้าง นางสาวมาลินี คำมะมูล

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีการศึกษาศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) สาขาการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม
- มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งครูอัตราจ้าง (สอนเด็กออทิสติก) โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดชัยภูมิ ปี 2553-2554 และศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดสมุทรสงคราม ปี 2553
- ผ่านการอบรมโครงการฝึกอบรมทักษะภาษามือไทยสำหรับล่ามภาษามือของศูนย์บริการ ถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด
- มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงาน การพิมพ์ภาษาไทย รัก งานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความ ภาพเคลื่อนไหวภาษามือ อ่านริมฝีปาก ทวนซ้ำ เสียงพูดของผู้ที่บกพร่องทางการพูด พิมพ์ข้อความจากเสียงพูด ทั้งทางโทรศัพท์และ อินเทอร์เน็ต โดยสามารถทำงานตามช่วงเวลาที่กำหนดได้
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

13) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

จัดจ้าง นางสาวอัทธภา เทียงปรีชา

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) สาขาการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งข้าราชการครู โรงเรียนเคหะทุ่งสองห้องวิทยา 2 กรุงเทพมหานคร ปี 2552-2554 และตำแหน่งล่ามภาษามือ ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาเรียนร่วม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปี 2547-2552
- ผ่านการอบรมโครงการฝึกอบรมทักษะภาษามือไทยสำหรับล่ามภาษามือของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด
- มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงาน การพิมพ์ภาษาไทย รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความ ภาพเคลื่อนไหวภาษามือ อ่านริมฝีปาก ทวนซ้ำเสียงพูดของผู้ที่บกพร่องทางการพูด พิมพ์ข้อความจากเสียงพูด ทั้งทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต โดยสามารถทำงานตามเวลาที่กำหนดได้
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

14) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

จัดจ้าง นายกนต์ธร ไกรสุวรรณ

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิต สาขาการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งครูการศึกษาพิเศษ (เด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน) โรงเรียนพระตำหนักสวนกุหลาบ ปี 2553-2554 และล่ามภาษามือ สภาคนพิการทุกประเภท ปี 2553
- ผ่านการอบรมโครงการฝึกอบรมทักษะภาษามือไทยสำหรับล่ามภาษามือของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด

- มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงาน การพิมพ์ภาษาไทย รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความ ภาพเคลื่อนไหวภาษามือ อ่านริมฝีปาก ทวนซ้ำเสียงพูดของผู้ที่บกพร่องทางการพูด พิมพ์ข้อความจากเสียงพูด ทั้งทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต โดยสามารถทำงานตามช่วงเวลาที่กำหนดได้
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

15) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

จัดจ้าง นายคเชนทร์ เทพทับทิม

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขามนุษยศึกษา (ล่ามภาษามือ) วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล
- มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งครูการศึกษาพิเศษ (สอนเด็กออทิสติก) ปี 2552-2554
- มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงาน การพิมพ์ภาษาไทย รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความ ภาพเคลื่อนไหวภาษามือ อ่านริมฝีปาก ทวนซ้ำเสียงพูดของผู้ที่บกพร่องทางการพูด พิมพ์ข้อความจากเสียงพูด ทั้งทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต โดยสามารถทำงานตามช่วงเวลาที่กำหนดได้
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

16) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

จัดจ้าง นางสาวชนัญชิตา ชีพเสรี

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิต สาขาการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สุพรรณบุรี ปี 2547-2555

- มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงาน การพิมพ์ภาษาไทย รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความ ภาพเคลื่อนไหวภาษามือ อ่านริมฝีปาก ทวนซ้ำเสียงพูดของผู้ที่บกพร่องทางการพูด พิมพ์ข้อความจากเสียงพูด ทั้งทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต โดยสามารถทำงานตามช่วงเวลาที่กำหนดได้
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

17) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

จัดจ้าง นางสาวธิดิสุดา ปิ่นแก้ว

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิต สาขาการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- มีประสบการณ์การฝึกวิชาชีพครู ฝึกสอนเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน โรงเรียนเศรษฐเสถียร ในพระราชูปถัมภ์
- มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงาน การพิมพ์ภาษาไทย รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความ ภาพเคลื่อนไหวภาษามือ อ่านริมฝีปาก ทวนซ้ำเสียงพูดของผู้ที่บกพร่องทางการพูด พิมพ์ข้อความจากเสียงพูด ทั้งทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต โดยสามารถทำงานตามช่วงเวลาที่กำหนดได้
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

18) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

จัดจ้าง นายภัทรพงศ์ พิกุลเงิน

- ปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิต สาขาการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งครูอัตราจ้าง (สอนเด็กพิเศษ) โรงเรียนสุพรรณบุรีปัญญานุกูล และฝึกวิชาชีพครู โดยฝึกสอนเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน โรงเรียนเศรษฐเสถียร ในพระราชูปถัมภ์

- มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงาน การพิมพ์ภาษาไทย รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความ ภาพเคลื่อนไหวภาษามือ อ่านริมฝีปาก ทวนซ้ำเสียงพูดของผู้ที่บกพร่องทางการพูด พิมพ์ข้อความจากเสียงพูด ทั้งทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต โดยสามารถทำงานตามช่วงเวลาที่กำหนดได้
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

19) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

จัดจ้าง นายจักรี เสนเมือง

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิต สาขาการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งครู โรงเรียนดวงพร จังหวัดปทุมธานี และฝึกวิชาชีพครู โดยฝึกสอนเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา โรงเรียนราชวินิตมัธยม กรุงเทพมหานคร
- มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ใช้โปรแกรมพื้นฐานของสำนักงาน การพิมพ์ภาษาไทย รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความ สนทนาข้อความวิดีโอด้วยภาษามือ อ่านริมฝีปาก ทวนซ้ำเสียงพูดของผู้ที่บกพร่องทางการพูด พิมพ์ข้อความจากเสียงพูด ทั้งทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต โดยสามารถทำงานตามช่วงเวลาที่กำหนดได้
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

20) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่เทคนิค

จัดจ้าง นายสุชาติ คำบุญ

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- มีความสามารถในการควบคุม ดูแล บำรุงรักษา รักษาความมั่นคงให้กับระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ สามารถผลิตงานศิลป์หรือสื่อต่างๆ ด้วย

มัลติมีเดีย สามารถดูแลและปรับปรุงเว็บไซต์ รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ให้กับบุคลากรภายในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้

- มีความสามารถพิเศษด้านโปรแกรม Photoshop
- มีใจรักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ควบคุม ดูแล บำรุงรักษา รักษาความมั่นคงให้กับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ระบบไฟ ระบบโทรศัพท์ และระบบอื่นๆ ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ
- ควบคุม ดูแล บำรุงรักษาเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสาร (ตู้ TTRS) ช่วย ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ
- ดูแลเว็บไซต์ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
- ให้คำปรึกษา แนะนำ ฝึกอบรมในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์แก่เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

21) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่เทคนิค

จัดจ้าง นายวิศรุต เย็นมี

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- มีความสามารถในการควบคุม ดูแล บำรุงรักษา รักษาความมั่นคงให้กับระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ สามารถผลิตงานศิลป์หรือสื่อต่างๆ ด้วยมัลติมีเดีย สามารถดูแลและปรับปรุงเว็บไซต์ รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ให้กับบุคลากรภายในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้
- มีความสามารถพิเศษด้านโปรแกรม Photoshop
- มีใจรักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ควบคุม ดูแล บำรุงรักษา รักษาความมั่นคงให้กับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ระบบไฟ ระบบโทรศัพท์ และระบบอื่นๆ ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ

- ควบคุม ดูแล บำรุงรักษาเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสาร (ตู้ TTRS) ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ
- ดูแลเว็บไซต์ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
- ให้คำปรึกษา แนะนำ ฝึกอบรมในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์แก่เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

22) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่เทคนิค

จัดจ้าง นายวรัญญู บุญอาจินต์

คุณสมบัติ

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- มีประสบการณ์การฝึกสหกิจศึกษา ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดูแลและพัฒนาเว็บไซต์ มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ปี 2553
- มีความสามารถในการควบคุม ดูแล บำรุงรักษา รักษาความมั่นคงให้กับระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ สามารถผลิตงานศิลป์หรือสื่อต่างๆ ด้วยมัลติมีเดีย สามารถดูแลและปรับปรุงเว็บไซต์ รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากรภายในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้
- มีความสามารถพิเศษด้านโปรแกรม Photoshop, Illustrator, Premiere Pro, Audition, Flash และ Dreamweaver
- มีใจรักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ควบคุม ดูแล บำรุงรักษา รักษาความมั่นคงให้กับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ระบบไฟ ระบบโทรศัพท์ และระบบอื่นๆ ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ
- ควบคุม ดูแล บำรุงรักษาเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสาร (ตู้ TTRS) ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ
- ดูแลเว็บไซต์ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

- ให้คำปรึกษา แนะนำ ฝึกอบรมในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์แก่เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

23) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่เทคนิค

จัดจ้าง นายสุรศักดิ์ บัวขำ

คุณสมบัติ

- ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี
- มีประสบการณ์ในการทำงานตำแหน่งช่างเทคนิค บริษัทอินเทอร์เนตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2553-2554 และตำแหน่งช่างเขียนแบบ บริษัทโตโย-ไทย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปี 2552
- มีความสามารถในการควบคุม ดูแล บำรุงรักษา รักษาความมั่นคงให้กับระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากรภายในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้
- มีความสามารถพิเศษด้านโปรแกรม Autocad
- มีใจรักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ควบคุม ดูแล บำรุงรักษา รักษาความมั่นคงให้กับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ระบบไฟ ระบบโทรศัพท์ และระบบอื่นๆ ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ
- ควบคุม ดูแล บำรุงรักษาเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสาร (ตู้ TTRS) ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ
- ดูแลเว็บไซต์ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
- ให้คำปรึกษา แนะนำ ฝึกอบรมในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์แก่เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

24) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่เทคนิค

จัดจ้าง นายกันตพงษ์ ศันสนะเกียรติ

คุณสมบัติ

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- มีประสบการณ์การทำงานตำแหน่ง Inventory Supervisor และ Project Coordinator บริษัท Progressive จำกัด ปี 2548-2556 และตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์ บริษัท Post form จำกัด ปี 2542-2548
- มีความสามารถในการควบคุม ดูแล บำรุงรักษา รักษาความมั่นคงให้กับระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ สามารถผลิตงานศิลป์หรือสื่อต่างๆ ด้วย มัลติมีเดีย สามารถดูแลและปรับปรุงเว็บไซต์ รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ให้กับบุคลากรภายในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้
- มีความสามารถพิเศษด้านโปรแกรม Visual Basic และ Microsoft Access
- มีใจรักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ควบคุม ดูแล บำรุงรักษา รักษาความมั่นคงให้กับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ระบบไฟ ระบบโทรศัพท์ และระบบอื่นๆ ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ
- ควบคุม ดูแล บำรุงรักษาเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสาร (ตู้ TTRS) ช่วย ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ
- ดูแลเว็บไซต์ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
- ให้คำปรึกษา แนะนำ ฝึกอบรมในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์แก่เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

2.2.1 การพัฒนาบุคลากร

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของศูนย์ฯ อย่างสม่ำเสมอ โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรมีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อให้การบริการของ

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีความรู้และความเข้าใจ ในลักษณะของการบริการถ่ายทอดการสื่อสารที่ทางศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหากเกิดปัญหาในการให้บริการได้เพื่อให้การดำเนินงานภายในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อีกทั้งสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ให้กับ บุคคลทั่วไปได้รับรู้และเข้าใจการให้บริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ รวมทั้งเพื่อเป็นการ ประชาสัมพันธ์และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรสู่ภายนอกได้ ผลการพัฒนาบุคลากรได้ดำเนินการดังนี้

1) การพัฒนาเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้ดำเนินการพัฒนาเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในด้านต่างๆ ที่จำเป็นต่อการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 5 ด้าน ดังนี้ 1) การพัฒนาบทพูดมาตรฐาน สำหรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 2) การทดสอบความรู้ด้านภาษามือ 3) การพัฒนาความสามารถในการพิมพ์ภาษาไทย 4) แนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 5) เกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพภาษามือ ทั้งนี้เพื่อให้แนวทางในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทุกคนของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีมาตรฐานในการให้บริการ

1.1) การพัฒนาบทพูดมาตรฐานสำหรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

การพัฒนาบทพูดมาตรฐานสำหรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ นั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และสามารถนำไปใช้กับผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารที่เป็นผู้บกพร่องทางการได้ยิน และผู้ที่บกพร่องทางการพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้ดำเนินการพัฒนาบทพูดมาตรฐานโดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- นำความรู้ที่ได้จากการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและ ศิลปะการบริการ โดย อาจารย์สรวิช บัวศรี ซึ่งได้อบรมไปเมื่อ วันที่ 29 สิงหาคม 2554 นำมา เป็นแนวทางในการออกแบบบทพูดมาตรฐานเพื่อใช้เป็นภาษาสำหรับการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และให้มีความสอดคล้องกับกฎเกณฑ์หรือนโยบายในการให้บริการของศูนย์ฯ
- เชิญนายวิฑูต บุนนาค อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งเป็นผู้ที่บกพร่องทางการได้ยิน มาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบบทพูดมาตรฐานร่วมกับ เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารว่าผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินสามารถเข้าใจบทพูดมาตรฐาน ดังกล่าว
- ทดลองใช้บทพูดมาตรฐาน และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงบทพูดมาตรฐานเพื่อให้ครอบคลุม การกิจของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ

- จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารฯ ให้นำบทพูดมาตรฐานสำหรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารทั้ง 6 ประเภทไปใช้ในการทำงาน
- บทพูดมาตรฐานที่พัฒนาขึ้น เริ่มใช้ในปี พ.ศ. 2555 ดังมีรายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ข

1.2) การทดสอบความรู้ด้านภาษามือ

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารได้จัดให้มีการทดสอบความรู้ภาษามือของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง โดยมีแบบทดสอบจำนวน 5 แบบ ได้แก่ 1) แบบทดสอบการสะกดนิ้วมือ (เสียงเป็นภาษามือ) 2) แบบทดสอบการสะกดนิ้วมือ (ภาษามือเป็นภาษาเขียน) 3) แบบทดสอบการแปลจากภาษามือเป็นภาษาเขียนระดับ 1 4) แบบทดสอบการแปลจากภาษามือเป็นภาษาเขียนระดับ 2 5) แบบทดสอบท่าภาษามือคำเฉพาะ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้กำหนดขั้นตอนการทดสอบดังนี้

1.2.1) หัวหน้าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารออกแบบแบบทดสอบความรู้ด้านภาษามือ 5 ด้าน

1.2.2) หัวหน้าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทดสอบความรู้ด้านภาษามือของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทุกคน ในเดือนพฤศจิกายน 2555 และเดือนกุมภาพันธ์ 2556 โดยผลการทดสอบแบ่งเป็นกลุ่มที่ 1 – 4 แสดงในตารางที่ 1 และ 2 รายละเอียดการทดสอบปรากฏในภาคผนวก ข

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความรู้ภาษามือประจำปี 2555 ของเจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสารจำนวน 9 คน ในเดือนพฤศจิกายน 2555

	แบบทดสอบ	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4
1	แบบทดสอบการสะกดนิ้วมือ (เสียงเป็นภาษามือ)	4 คน	4 คน	2 คน	-
2	แบบทดสอบการสะกดนิ้วมือ (ภาษามือเป็นภาษาเขียน)	1 คน	7 คน	2 คน	
3	แบบทดสอบการแปลจากภาษามือเป็นภาษาเขียนระดับ 1	2 คน	7 คน	-	-
4	แบบทดสอบการแปลจากภาษามือเป็นภาษาเขียนระดับ 2	1 คน	5 คน	4 คน	-
5	แบบทดสอบท่าภาษามือคำเฉพาะ	2 คน	2 คน	2 คน	4 คน

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความรู้ภาษามือประจำปี 2555 ของเจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสารจำนวน 5 คน ในเดือนกุมภาพันธ์ 2556

	แบบทดสอบ	กลุ่มที่1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่3	กลุ่มที่ 4
1	แบบทดสอบการสะกดนิ้วมือ (เสียงเป็นภาษามือ)	2	2	-	1
2	แบบทดสอบการสะกดนิ้วมือ (ภาษามือเป็นภาษาเขียน)	1	2	2	
3	แบบทดสอบการแปลจากภาษามือเป็นภาษาเขียนระดับ 1	1	3	1	-
4	แบบทดสอบการแปลจากภาษามือเป็นภาษาเขียนระดับ 2	1	1	2	1
5	แบบทดสอบทำภาษามือคำเฉพาะ	1	2	1	1

1.3) การพัฒนาความสามารถในการพิมพ์ภาษาไทย

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ฝึกฝนการพิมพ์ภาษาไทยแบบสัมผัสและจัดทดสอบความเร็วในการพิมพ์ โดยกำหนดความเร็วที่ 25 คำต่อนาที 30 คำต่อนาที และ 35 คำต่อนาทีตามลำดับ โดยตั้งเกณฑ์ความสำเร็จในปี 2555 ที่ 30 คำต่อนาที ผลการทดสอบปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความเร็วในการพิมพ์ของเจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ

ความเร็ว	จำนวนเจ้าหน้าที่ (คน)
25 คำต่อนาที	8 คน
30 คำต่อนาที	2 คน
35 คำต่อนาที	ไม่มีผู้ผ่านการทดสอบ

จากผลการทดสอบความเร็วในการพิมพ์ พบว่าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดความสามารถส่วนใหญ่สามารถพิมพ์ได้ด้วยความเร็วประมาณ 25-28 คำต่อนาที ซึ่งยังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ 30 คำต่อนาที ดังนั้นยังจะต้องทำการฝึกฝนและทดสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทุกคนสามารถพิมพ์ได้ 30 คำต่อนาทีซึ่งเป็นความเร็วตามมาตรฐานของผู้ให้บริการ Call Center หรือ Contact Center ในประเทศไทย

1.4) การประชุมกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้กำหนดให้มีการประชุมกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ปีละ 2 ครั้งเพื่อตรวจสอบและทบทวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีรายละเอียดแนวทางการปฏิบัติงานฯ ปรากฏในภาคผนวก ข

1.5) การประชุมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพล่ามภาษามือ

หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสารกำหนดการประชุมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพล่ามภาษามือปีละ 2 ครั้งเพื่อตรวจสอบและทบทวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีรายละเอียดแนวทางการปฏิบัติงานฯ ปรากฏในภาคผนวก ข

นอกจากนี้ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ยังมีการส่งเจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ไปร่วมประชุม อบรมเชิงปฏิบัติการหรือฝึกอบรมเกี่ยวกับล่ามภาษามือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานล่ามภาษามือและนำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารคนอื่นๆ ดังนี้

วันเดือนปี	รายการประชุม/อบรม	รายชื่อเจ้าหน้าที่
สิงหาคม 2555	การประชุมเชิงปฏิบัติการ “แผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพบริการล่ามภาษามือ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2555-2559)” จัดโดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ	นางสาวคมคิด ศันสนะเกียรติ
ธันวาคม 2555	การเสวนาโต๊ะกลม เรื่องล่ามภาษามือ...เรื่องของใคร จัดโดยสมาคมล่ามภาษามือแห่งประเทศไทย	นางสาวคมคิด ศันสนะเกียรติ นางสาวดาวศรี โลเกตุ นางสาวดอกอ้อ ฝอยกลาง
พฤษภาคม 2556	การอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องภาษามือไทย (หลักสูตร 30 ชั่วโมง) จัดโดยวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล	นายภัทรพงศ์ พิกุลเงิน นายจักรี เสนเมือง

2) เจ้าหน้าที่เทคนิค

2.1) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องระบบการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

เจ้าหน้าที่เทคนิคได้รับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับระบบการให้บริการต่างๆ จากบริษัทที่พัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการอบรมปฏิบัติการเรื่องระบบการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

วันเดือนปี	รายการประชุม/อบรม	รายชื่อเจ้าหน้าที่
2555	● ระบบ AACC สำหรับบริการ SMS MMS และสนทนาข้อความ โดยบริษัท ซีวาเลียร์ เน็ตเวอร์ค โซลูชั่น ไทย จำกัด	ทุกคน
	● ระบบ OneX สำหรับบริการสนทนาวิดีโอและโทรศัพท์ โดยบริษัท ซีวาเลียร์ เน็ตเวอร์ค โซลูชั่น ไทย จำกัด	ทุกคน
	● ระบบตรวจสอบสถานะตู้ TTRS (Kiosk Monitoring) โดยบริษัท พร้อม คอมพิวเตอร์ จำกัด	ทุกคน
	● ระบบบันทึกวิดีโอ โดยบริษัท ซีวาเลียร์ เน็ตเวอร์ค โซลูชั่น ไทย จำกัด	ทุกคน
	● ระบบ Call Center Management โดยบริษัท ซีวาเลียร์ เน็ตเวอร์ค โซลูชั่น ไทย จำกัด	ทุกคน
	● ระบบบริหารจัดการเครือข่าย (Network Management) โดย บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)	ทุกคน
	● ระบบไฟฟ้าอาคาร โดยบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)	ทุกคน
	● ระบบบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์และระบบบริหารจัดการสมาชิก โดยบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท นำพลัส จำกัด	ทุกคน

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่เทคนิคที่มีความรู้และประสบการณ์จะต้องทำการถ่ายทอดความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่เทคนิคคนอื่นๆ โดยการให้ฝึกปฏิบัติจริงเพื่อให้เจ้าหน้าที่เทคนิคทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) บุคลากรทุกตำแหน่ง

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ตระหนักถึงการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดหลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ดังนี้

หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การทำงานร่วมกันเป็นทีมและการสื่อสารในองค์กร (Internal Communication & Team Learning Day)

วิทยากร: ดร.ปรัชญา ปิยะมโนธรรม

ระยะเวลา วันอังคารที่ 3 กรกฎาคม 2555 เวลา 9.00-16.00 น.

สถานที่ ศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์แห่งประเทศไทย

หลักการและเหตุผล

การขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรจะดำเนินไปอย่างราบรื่นได้ ต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากร ตลอดจนสร้างให้สถาบันฯ มุ่งไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เอื้อให้เกิดบรรยากาศการสื่อสารที่ดี จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องสนับสนุนให้บุคลากรใฝ่หาความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน คิดใหม่ทำใหม่เพื่อต่อยอดความรู้ระหว่างกันตลอดเวลา โจทย์ที่สำคัญคือ ทำอย่างไรให้คนกระหายและใคร่ที่จะเรียนรู้ สร้างฉันทะ สร้างความต้องการที่จะพัฒนางาน พัฒนาตนเองให้เกิดขึ้นกับบุคลากร อันจะนำไปสู่การเรียนรู้ที่ยั่งยืน

“การสื่อสารภายในองค์กร” (Internal Communication) ถือเป็นเครื่องมือสำคัญ และมีคุณค่าที่นำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และช่วยให้สมาชิกทุกคนเข้าใจถึงบทบาทต่างๆ ของตนเอง หน่วยงาน และองค์กรได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้การสื่อสารยังช่วยในการตัดสินใจ ก่อให้เกิดการประสานงานภายในอย่างราบรื่น การสื่อสารจึงเปรียบเสมือนเชือกร้อยส่วนต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานแบบบูรณาการทุกภาคส่วน ดังนั้นการเรียนรู้ทักษะการสื่อสารที่ถูกต้องมากเท่าไร ย่อมส่งผลถึงความสำเร็จของสถาบันฯ และองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ สร้างความคุ้นเคย และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
2. เพื่อให้ตระหนัก (Awareness) ถึงความเกี่ยวข้องเชื่อมโยง และความรู้สึกลึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของทีม เพื่อที่จะนำเอาศักยภาพมาใช้ในการทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติทักษะการสื่อสารเพื่อใช้เป็นแนวทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร
4. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ สามารถนำการเรียนรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการการสื่อสารภายในต่อไป

รูปแบบการดำเนินการ

1. วิทยากรบรรยายสรุป
2. การอภิปรายแบบมีส่วนร่วม
3. การทำ Workshop ของเหตุการณ์สมมติในสถานการณ์ต่างๆ

ผลที่ได้รับ

1. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มีความมีความคุ้นเคยและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
2. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มีความรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของทีม และสามารถนำเอาศักยภาพมาใช้ทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่
3. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้ฝึกปฏิบัติทักษะการสื่อสาร เพื่อใช้เป็นแนวทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร
4. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ สามารถนำการเรียนรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการการสื่อสารภายในต่อไป

2.3 ผลการดำเนินการบริหารและกำกับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้ดำเนินการบริหารในรูปแบบคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ เพื่อให้นโยบายในการดำเนินงาน พร้อมกับมีคณะกรรมการกำกับ ดูแลและประเมินผล เพื่อติดตามการดำเนินงาน ให้ข้อเสนอแนะการทำงาน รวมทั้งได้มีคณะทำงานของศูนย์ติดตามการปฏิบัติงาน ดังมีผลการประชุมดังนี้

2.3.1 การประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้จัดประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผล ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 1/2555 เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2555 เวลา 14.00-16.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 6 อาคารอำนวยการ สำนักงาน กสทช. โดยมีสรุปประเด็นในการประชุม ดังนี้

- 1) ที่ประชุมรับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

- 2) ที่ประชุมรับทราบการประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลและประเมินผลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูด
- 3) ฝ่ายเลขานุการได้นำเสนอข้อเสนอโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ระยะที่ 1 (พ.ศ.2555-2559) นำเสนอระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารทั้ง 6 ระบบ และนำเสนอแผนงบประมาณ เปรียบเทียบระหว่างบริษัท nWise กับบริษัทชีวาเลียร์ รวมถึงการประชาสัมพันธ์และการอบรมการใช้งาน ภายใน 5 ปี
- 4) ที่ประชุมเห็นด้วยที่จะใช้ระบบของบริษัท nWise ที่รองรับ bandwidth ต่ำ
- 5) ที่ประชุมให้แก้ไข หัวข้อปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นเพื่อรองรับผู้ใช้งาน 2,750 คน ให้แก้ไขว่า สามารถให้บริการได้ทั่วถึง
- 6) ที่ประชุมให้แก้ไขกลุ่มเป้าหมาย เป็นผู้พิการทางการได้ยิน 300,000 คน และผู้สูงอายุ 9,000,000 คน

2.3.2 การประชุมคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้จัดประชุมคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ประจำปี 2555 เพื่อติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานประจำปี 2555 ได้ดำเนินการใช้ประชุมรวม 25 ครั้ง ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การประชุมคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ปี 2555

ครั้งที่	วันที่	สถานที่
1	14 มิถุนายน 2555	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ถ.อรุณอมรินทร์ กรุงเทพฯ
2	12 กรกฎาคม 2555	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ถ.อรุณอมรินทร์ กรุงเทพฯ
3	31 กรกฎาคม 2555	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ถ.อรุณอมรินทร์ กรุงเทพฯ
4	16 สิงหาคม 2555	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ถ.อรุณอมรินทร์ กรุงเทพฯ
5	6 กันยายน 2555	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ถ.อรุณอมรินทร์ กรุงเทพฯ
6	11 ตุลาคม 2555	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ถ.อรุณอมรินทร์ กรุงเทพฯ
7	1 พฤศจิกายน 2555	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ถ.อรุณอมรินทร์ กรุงเทพฯ

ครั้งที่	วันที่	สถานที่
8	8 พฤศจิกายน 2555	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ถ.อรุณอมรินทร์ กรุงเทพฯ
9	15 พฤศจิกายน 2555	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ถ.อรุณอมรินทร์ กรุงเทพฯ
10	27 พฤศจิกายน 2555	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ถ.อรุณอมรินทร์ กรุงเทพฯ
11	4 ธันวาคม 2555	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ถ.อรุณอมรินทร์ กรุงเทพฯ
12	12 ธันวาคม 2555	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ถ.อรุณอมรินทร์ กรุงเทพฯ
13	8 มกราคม 2556	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ถ.อรุณอมรินทร์ กรุงเทพฯ
14	17 มกราคม 2556	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ถ.อรุณอมรินทร์ กรุงเทพฯ
15	23 มกราคม 2556	ห้องประชุม 618 อาคาร สวทช. ถ.พระราม 6 กรุงเทพฯ
16	29 มกราคม 2556	ห้องประชุม 103 อาคาร สวทช. ถ.พระราม 6 กรุงเทพฯ
17	8 กุมภาพันธ์ 2556	ห้องบุรพา 4 อาคารเนคเทค อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย จ.ปทุมธานี
18	12 กุมภาพันธ์ 2556	ห้องประชุม 618 อาคาร สวทช. ถ.พระราม 6 กรุงเทพฯ
19	19 กุมภาพันธ์ 2556	ห้องประชุม 618 อาคาร สวทช. ถ.พระราม 6 กรุงเทพฯ
20	5 มีนาคม 2556	ห้องประชุม 4 อาคารเนคเทค อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย จ.ปทุมธานี
21	12-13 มีนาคม 2556	ห้องบุรพา 4 และริมสวน 1 อาคารเนคเทค อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย จ.ปทุมธานี
22	26 มีนาคม 2556	ห้องริมสวน 1 อาคารเนคเทค อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย จ.ปทุมธานี
23	10 เมษายน 2556	ห้องประชุม 101B อาคาร สวทช. ถ.พระราม 6 กรุงเทพฯ
24	23 เมษายน 2556	ห้องประชุม 101B อาคาร สวทช. ถ.พระราม 6 กรุงเทพฯ
25	28 พฤษภาคม 2556	ห้องประชุม 101B อาคาร สวทช. ถ.พระราม 6 กรุงเทพฯ



บทที่ 3

การพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ตั้งแต่ปี 2554 ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้จัดทำบริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด จำนวน 6 ระบบดังนี้คือ 1) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/MMS 2) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความบนอินเทอร์เน็ต 3) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ต 4) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์โทรคมนาคมเคลื่อนที่ 5) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ 6) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ในปี 2555 ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้เปิดให้บริการทั้ง 6 ระบบอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้ระบบเดิมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้รับฟังปัญหาจากผู้ใช้งาน และได้มีการปรับปรุงระบบเล็กน้อย (minor change) เมื่อพบปัญหาการใช้งาน ซึ่งจะไม่กระทบกับการให้บริการในภาพรวม รวมทั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้พัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มเติมตามแผนการดำเนินงานประจำปี 2555 โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 การปรับปรุงระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเดิม

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้รับฟังปัญหาจากผู้ใช้งาน และได้มีการปรับปรุงระบบเล็กน้อย เมื่อมีปัญหการใช้งานหรือหากมีการใช้งานที่ไม่สะดวกราบรื่น เพื่อให้ระบบเดิมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ทำการปรับปรุงระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเดิม ดังนี้

ตารางที่ 6 การปรับปรุงระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเดิม

ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเดิม	การปรับปรุงระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเดิม
1) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/MMS มีปัญหการใช้งานดังนี้	

ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเดิม	การปรับปรุงระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเดิม
● ระบบได้มีตัดข้อความที่ยาวออกเป็น 2 ข้อความ ส่งมายังศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร โดยส่งไปที่เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร 2 คน ทำให้เกิดปัญหาความไม่สะดวกในการให้บริการ	คณะทำงานฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้พัฒนาระบบปรับปรุงระบบให้สามารถรวมข้อความที่แยกเป็น 2 ข้อความ เป็น 1 ข้อความได้ เพื่อส่งให้กับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร
● ผู้ใช้บริการไม่ได้รับข้อความ SMS ที่ตอบกลับจากศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร เนื่องมาจากระบบเข้าใจว่าเป็นการโฆษณา จึงบล็อกข้อความ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับ SMS ตอบกลับ จึงไม่ทราบสถานะขอการบริการ	คณะทำงานฯ ได้แก้ไขปัญหาโดยได้ทำจดหมายชี้แจงไปที่ผู้ให้บริการ SMS ทั้ง 3 แห่งคือบริษัท DTAC AIS TRUE ชี้แจง ว่าหมายเลข SMS นี้เป็นหมายเลขที่ใช้เพื่อให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ทำให้มีการแก้ไขจนผู้ใช้บริการได้รับข้อความ SMS ตอบกลับจากศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ แล้ว
2) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความบนอินเทอร์เน็ต ● มีปัญหาการใช้งานเกี่ยวกับลักษณะหน้าจอแสดงผลที่มีขนาดเล็ก และไม่สามารถเลื่อนดูข้อความด้านบนได้	คณะทำงานฯ ได้เสนอผู้พัฒนาให้แก้ไขระบบให้สามารถเลื่อนดูข้อความที่พิมพ์ไปก่อนหน้าได้
3) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ต ● มีรายงานปัญหาผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร โดยจอภาพวิดีโอเป็นสีดำ เนื่องมาจากความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่ำ ● ในบางกรณี เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารไม่สามารถเห็นภาพผู้ใช้บริการ โดยจอภาพวิดีโอเป็นสีดำ เช่นเดียวกัน	คณะทำงานฯ ได้ทดสอบการให้บริการทั้งในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ และในที่พักอาศัยของผู้ใช้บริการ สรุปได้เป็นปัญหามาจากความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่ำ จึงแก้ไขโดยเพิ่มการให้บริการตรวจสอบความเร็วอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ และแจ้งให้ผู้ใช้ทราบความเร็วอินเทอร์เน็ตขั้นต่ำที่จะไม่ทำให้เกิดปัญหาจอภาพวิดีโอสีดำนั้น จะต้องมีความเร็วในการ upload ไม่ต่ำกว่า 1 Mbps จึงจะใช้บริการได้
4) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์โทรคมนาคมเคลื่อนที่	คณะทำงานฯ ได้ศึกษาบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์โทรคมนาคมเคลื่อนที่ ของต่างประเทศ เพื่อปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเดิม	การปรับปรุงระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเดิม
5) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	คณะทำงานฯ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการเพื่อนำมาออกแบบเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะใหม่
6) ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	มูลนิธิสากลฯ และสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) ได้หาแนวทางการร่วมมือในการแจ้งเหตุฉุกเฉินสำหรับผู้ที่ยกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่ยกพร่องทางการพูดให้สามารถแจ้งขอความช่วยเหลือทางการแพทย์ได้อย่างรวดเร็ว ผ่านการให้บริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ

3.2 การพัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มเติม

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้พัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มเติม ดังมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความ (captioned telephone relay service)

ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงพูดเป็นข้อความสำหรับผู้สูงอายุที่มีศักยภาพการได้ยินถดถอยลง ได้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่มีฟังก์ชันพิเศษ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุสามารถใช้โทรศัพท์เพื่อสนทนากับบุคคลอื่นๆ ได้ตามปกติ โดยที่ผู้พูดต้นทางสามารถใช้โทรศัพท์แบบเสียงตามปกติ ส่วนผู้รับปลายทางที่เป็นผู้สูงอายุสามารถรับทราบเนื้อความได้ด้วยการอ่านข้อความที่ถูกถอดความอัตโนมัติจากเสียงพูดทวนของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารที่ได้รับการฝึกฝนมาเป็นพิเศษ ผ่านระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ

ในปี 2555 คณะนักวิจัยได้ดำเนินการพัฒนาค้างข้อมูลเสียงพูดขนาดใหญ่ ที่เพียงพอสำหรับการพัฒนาระบบรู้จำเสียงพูดภาษาไทยอัตโนมัติ ในสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมกับการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ค้างข้อมูลเสียงพูดภาษาไทยที่พัฒนาขึ้นมีคุณลักษณะดังนี้

- 1) ขนาดไม่ต่ำกว่า 60 ชั่วโมง
- 2) เก็บข้อมูลเสียงพูดในสภาพแวดล้อมแบบผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
- 3) ถอดความเสียงเป็นข้อความ และกำกับขอบเขตของคำ
- 4) มีพจนานุกรมรายการคำที่ปรากฏในคลัง พร้อมกำกับเสียงอ่านเป็นลำดับหน่วยเสียง

รายงานการพัฒนาค้างข้อมูลเสียงพูดภาษาไทย มีรายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ค

3.3 การบำรุงรักษาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

3.3.1 ระบบเครือข่าย

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้ทำการบำรุงรักษาระบบเครือข่าย โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับเครื่องแม่ข่าย (Internet Data Center: IDC)

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

การบำรุงรักษา Internet Data Center มีผลการบำรุงรักษาระบบดังนี้

ระบบ	ความถี่ในการบำรุงรักษา
1. ระบบสำรองไฟฟ้า (UPS)	3 ครั้งต่อปี
2. เครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator)	4 ครั้งต่อปี
3. ระบบดับเพลิง (Fire Suppression)	3 ครั้งต่อปี
4. ระบบปรับอากาศ (Precision Air)	6 ครั้งต่อปี
5. ระบบตรวจจับน้ำรั่ว (Water Leak)	6 ครั้งต่อปี

2) ระบบเครือข่ายภายในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ

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

ผู้ให้บริการทั้ง 2 บริษัท มีการบำรุงรักษาตามข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บริการ โดยจะแจ้งมายังศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ กรณีมีเหตุจำเป็นที่บริษัทฯ มีการปรับปรุงระบบวงจรสื่อสารจนไม่สามารถให้บริการตามสัญญาได้

ตารางที่ 7 การตรวจสอบและแก้ไขระบบเครือข่ายภายในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ

ปัญหา	การตรวจสอบและการแก้ไข
1. IDC ของ บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทย 1.1 สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร 1.2 ไม่สามารถเข้าดูเว็บไซต์ www.tttrs.or.th ได้จากศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ 1.3 ระบบอินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้ในช่วงเดือนพฤศจิกายนและธันวาคม 1.4 ปัญหาโปรแกรม Skype ไม่สามารถใช้งานได้ภายในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ	● บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทยแจ้งว่า Server ถูกโจมตี (Distributed Denial of Service) จึงมีผลให้ Traffic หนาแน่นในช่วงเวลาดังกล่าว ส่งผลให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า ผู้ให้บริการได้ทำการแก้ไขและสามารถใช้งานได้ตามปกติ ● แก้ไขโดยการเปลี่ยน DNS Server ของเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องภายในศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ● บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทยตรวจสอบพบว่า อุปกรณ์ Router Cisco 2921 ในฝั่งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มีปัญหา และได้ส่งเจ้าหน้าที่มาเพื่อแก้ไข ● เกิดปัญหาจากการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ IDC ของ บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทยทำให้ส่งผลทำให้อินเทอร์เน็ตที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ใช้งานไม่ได้ทางเจ้าหน้าที่บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทยทำการแก้ไขโดยการ Reboot เครื่อง Server ทำให้ใช้งานได้ตามปกติ
2. TOT และ CAT 2.1 ระบบภาพวิดีโอของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารมีการกระตุก ภาพค้างและ	● เกิดจากปัญหา Firewall เจ้าหน้าที่ทำการแก้ไขและสามารถใช้งานได้ปกติ

ปัญหา	การตรวจสอบและการแก้ไข
สายหลุดขณะให้บริการบ่อยครั้ง 2.2 ไม่สามารถเข้าดูเว็บไซต์ต่างประเทศได้	
3. อุปกรณ์ Wireless Router ที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ไม่แจก IP ให้กับเครื่อง Client (เครื่องลูกข่าย)	● แก้ไขโดยการ Config ค่าต่างๆ ตามคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทยเพื่อให้ Wireless Router แจก IP ให้เครื่อง Client ได้ และแนะนำให้ Back up ข้อมูลการตั้งค่าเพื่อใช้ค่าดังกล่าวหากเกิดปัญหาขึ้นอีก

3.3.2 ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ตามที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้จัดซื้อระบบการให้บริการ Contact Center พร้อมการบำรุงรักษาจากบริษัท ซีวาเลียร์ เน็ตเวอร์ค โซลูชั่น ไทย จำกัด โดยมีผลการบำรุงรักษาระบบปรากฏในภาคผนวก ง ดังนี้

ตารางที่ 8 กำหนดการบำรุงรักษาระบบ Avaya Aura Contact Center

ลำดับ	ระบบ	รอบเวลา	ครั้ง/ปี	วันที่เข้าดำเนินการ			
				ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3	ครั้งที่4
1	ระบบ Avaya	ทุก 3 เดือน	4	2 พ.ย. 55	21 ก.พ. 56	29 เม.ย. 56	ก.ค. 56

3.3.3 เครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

การบำรุงรักษาตู้ TTRS เป็นไปตามขอบเขตการบำรุงรักษาและขอบข่าย เช่นเดียวกันกับการบำรุงรักษาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ในข้อ 3.3.2 จำกัด โดยมีผลการบำรุงรักษาตู้ TTRS ปรากฏในภาคผนวก จ ดังนี้

ตารางที่ 9 กำหนดการบำรุงรักษาตู้ TTRS

ลำดับ	ระบบ	รอบเวลา	ครั้ง/ปี	วันที่เข้าดำเนินการ			
				ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3	ครั้งที่4
1	ตู้ TTRS (กรุงเทพฯ)	ทุก 3 เดือน	4	ต.ค. 55	ม.ค. 56	เม.ย. 56	ก.ค. 56
2	ตู้ TTRS (ต่างจังหวัด)	ทุก 12 เดือน	1	ม.ค. 56			

3.3.4 การเตรียมความพร้อมของเครื่องให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

การเตรียมความพร้อมของเครื่องให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่เทคนิคที่ปฏิบัติงานประจำกะนั้น ๆ โดยมีรายละเอียดการปฏิบัติงานดังนี้

- 1) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

แผนการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ
1.1 การดูแล และตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ ● เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทั้งหมด อัปเดต โปรแกรม Antivirus และทำการ Scan Virus ● ลบ Temp files ลบ cookies ต่างๆ ใน Web Browser ● ลบไฟล์ขยะใน Recycle Bin ● ทุกสิ้นเดือนจะทำการจัดระเบียบฮาร์ดดิส (Defragmentation Hard Disk) 1.2 ตรวจสอบและเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ต่าง ๆ ● ทำความสะอาดคีย์บอร์ด และทดสอบการใช้งาน	● มีปัญหาเกี่ยวกับระบบปฏิบัติการ Windows 7 ไม่รองรับโปรแกรม OneX ● หน้าจอคอมพิวเตอร์เปิดไม่ติดจากการตรวจสอบปัญหาพบว่ามาจาก Ram ซึ่งอาจจะเกิดจากคราบความชื้นในตัว Ram ● ปัญหาโทรศัพท์ IP Phone ขึ้น No Ethernet

แผนการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ
● ทำความสะอาดเมาส์ และทดสอบการใช้งาน ● ตรวจสอบการทำงานของกล้อง โดยเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะทำการปรับมุมกล้องด้วยตนเอง ● ตรวจสอบ IP Phone ทำความสะอาดและทดสอบการใช้งาน ● ตรวจสอบเสียงของชุดหูฟัง โดยเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจะทำความสะอาดชุดหูฟังของตนเอง ● ทำความสะอาดหน้าจอคอมพิวเตอร์ด้วยน้ำยาสำหรับทำความสะอาดหน้าจอ	
1.3ระบบเครือข่าย ● ทดสอบความเร็วของอินเทอร์เน็ต ทั้ง Upload และ Download รวมทั้งตรวจสอบ Link ในและนอกประเทศ ● ทดสอบโดยการ Ping ● ทดสอบด้วยโปรแกรม PRTG Traffic Grapher	● พบปัญหาอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย ทำให้ไม่สามารถให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารได้อย่างต่อเนื่อง แก้ไขปัญหาด้วยการแจ้งผู้ให้บริการ เพื่อให้มีการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

2) เครื่อง Wall board เพื่อแสดงคิวของผู้ใช้บริการ

แผนการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ
2.1 การดูแลและตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ ● เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทั้งหมด 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 ● เปิดโปรแกรม AACC แสดงคิวรอสายของผู้ใช้บริการสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ แบบ Real-time	● พบปัญหาเนื้อที่ฮาร์ดดิสก์ไม่เพียงพอ เนื่องจากมีการใช้ฮาร์ดดิสก์เครื่อง Wall board ไปใช้สำหรับการ Back up ข้อมูล จึงแก้ไขปัญหาด้วยการลบข้อมูลที่ไม่จำเป็นออกไปและใช้เพื่อเป็นเครื่อง Wall board เท่านั้น

3) เครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสาร (ตู้ TTRS)

เจ้าหน้าที่เทคนิคจะตรวจสอบตู้ TTRS จากโปรแกรม Prompt Kiosk RealTime Monitor เพื่อตรวจสอบสถานะของตู้ TTRS ทั้ง 30 ตู้เป็นประจำทุกวัน เพื่อให้ตู้ TTRS สามารถให้บริการได้

ความสามารถของโปรแกรม Prompt Kiosk Real-Time Monitor

โปรแกรม Prompt Kiosk RealTime Monitor ใช้หลักการทำงานของลูกข่าย-แม่ข่าย (Client-Server Model) เป็นโปรแกรมควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ระยะไกล สามารถเข้าไปควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นเครื่องเป้าหมายได้ โดยจะสามารถมองเห็นหน้าจอ และควบคุมเครื่องนั้นได้ เสมือนว่ากำลังนั่งอยู่หน้า

คอมพิวเตอร์เครื่องนั้นดังนั้นก็ยังสามารถทำงานได้สองโหมดคือ Client Mode และ Server Mode การทำงานทั้งสองแบบจะอาศัยหลักการของ Port Forwarding เพื่อเปลี่ยนแปลงการเชื่อมต่อของโปรโตคอล หรือ โปรแกรมบริการพื้นฐานให้อยู่ภายใต้การทำงานของการทำงานของการเข้ารหัส

การใช้โปรแกรม

- 1) เข้าหน้าเว็บผ่าน IE (Internet Explorer) Address: <http://203.151.21.119/admin>
- 2) แถบเมนูด้านซ้ายจะแบ่งหน้าที่ในการควบคุม และสั่งการไปยังเครื่อง Kiosk
 - 2.1 Home เข้าสู่หน้าเมนูหลัก
 - 2.2 Configuration เป็นหน้าจัดรูปแบบตัวอักษร สีและตารางในหน้า Admin
 - 2.3 Module Manager คือส่วนเสริมการแสดงผลอยู่ที่ด้านหน้า Website
 - 2.4 User Manager คือกลุ่มบุคคลที่ได้รับสิทธิ์ใช้งาน การตั้งค่า รวมถึงการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ ในหน้าการแสดงผลของตู้ Kiosk
 - 2.5 User Kiosk Profile คือกลุ่มบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลตู้ Kiosk ซึ่งสามารถแบ่งออกไปเป็นหลายกลุ่มตู้ Kiosk
 - 2.6 Kiosk เป็นหน้าควบคุมการตั้งค่าตู้ Kiosk ทั้งหมด
 - 2.7 Kiosk group เป็นตัวแบ่งกลุ่มตู้ Kiosk ทั้งหมดจากบริษัทต้นสังกัด
 - 2.8 Kiosk config เป็นหน้าการตั้งค่าเนื้อหา และควบคุมขนาดของหน้าจอตู้ Kiosk
 - 2.9 Policy เป็นระบบการจัดเวลาเปิด – ปิด ของตู้ Kiosk
 - 2.10 Screen layout เป็นหน้าควบคุมเนื้อหาที่จะแสดงผลในหน้าจอของตู้ Kiosk ทั้งหมด
 - 2.11 Start menu เป็นตัวกำหนดเมื่อเครื่อง Kiosk เปิดแล้วจะเปิดโปรแกรมโดยอัตโนมัติ
 - 2.12 Download เป็นลิงค์ที่สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมที่สามารถควบคุมตู้ Kiosk และโปรแกรมที่รับข้อมูลที่ถูกส่งการเข้ามา
 - 2.13 Statistics คือข้อมูลการได้รับคำสั่งทั้งหมดของเครื่อง Kiosk ที่มีสถานะความเคลื่อนไหวเมื่อถูกใช้งาน
 - 2.14 Component คือส่วนเสริมขนาดใหญ่เช่นระบบ Keyboard Desktop ซึ่งจะสามารถแสดงได้ในส่วนของเนื้อหาได้
 - 2.15 Solution คือเมื่อระบบมีปัญหา เครื่องจะสั่งการโดยอัตโนมัติให้ขึ้นข้อความต่าง ๆ
 - 2.16 Advertising Manager คือระบบควบคุมการโฆษณาที่จะแสดงผลเมื่อไม่มีผู้ใช้งาน

- 2.17 Background Manager คือระบบควบคุมภาพพื้นหลังในหน้าสถานะพร้อมใช้งาน
- 2.18 Banner Manager คือแผ่นป้ายการประชาสัมพันธ์
- 2.19 Menu Manager คือส่วนควบคุมการใช้งานส่งข้อมูลระบบของตู้ Kiosk เมื่อถูกใช้งาน
- 2.20 News Manager คือส่วนควบคุมการเผยแพร่ข่าวสาร
- 2.21 TTRS Menu เป็นหน้าแสดงภาพพื้นหลัง และเมนูที่ต้องการให้แสดงซึ่งจะอยู่ในหน้าจอ ของตู้ Kiosk
- 2.22 Log out คือการลงชื่อออกจากระบบ

ปัญหาและวิธีการแก้ไข

1. ตู้ TTRS ไม่สามารถเรียกใช้งานเว็บไซต์ใน Web server ที่ให้บริการได้

<u>ปัญหา</u>	<u>วิธีการแก้ไข</u>
1. กรณี Internet Explorer cannot display the webpage ไม่สามารถแสดง Web page ได้	<u>วิธีที่ 1.</u> เปิดเว็บไซต์อื่น ๆ เพราะ Web page ที่กำลังใช้งานอยู่ อาจจะเกิดการล่มของ Server กะทันหัน เช่น http://www.google.com <u>วิธีที่ 2.</u> กด Run Diagnose Connection Problems โดยคลิกที่ลิงค์ในหน้า Web page ที่ IE แจ้ง Error จากนั้นเปิด IE เพื่อเข้า Web อีกครั้ง <u>วิธีที่ 3.</u> รีเซ็ตโมเด็ม (Modem) หรือเราท์เตอร์ (Router) โดยการหยุดการเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต ปิดโมเด็มหรือเราท์เตอร์ จากนั้นทำการรีสตาร์ทเครื่องคอมพิวเตอร์ เชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จากนั้นเปิด IE เพื่อเข้า Web อีกครั้ง <u>วิธีที่ 4.</u> เคลียร์ History Cookies และ Temporary Internet Files จากนั้นเปิด IE เพื่อเข้า Web อีกครั้ง <u>วิธีที่ 5.</u> ใช้ Internet Explorer (โหมด No Add-ons) โดยให้ไปที่ Start > All Programs หรือ Programs > Accessories > System Tools แล้วคลิกเมนู Internet Explorer (No Add-ons) จากนั้นเปิด IE เพื่อเข้า Web อีกครั้ง <u>วิธีที่ 6.</u> ใช้โปรแกรม Automated Troubleshooting

ปัญหา	วิธีการแก้ไข
	Services ซึ่งเป็นโปรแกรมเซอร์วิสที่ช่วย Fix Error Internet Explorer cannot display the webpage โดยนำไปติดตั้งเพื่อ Fix IE ในตู้ TTRS ที่มีปัญหาต่อไป
2. Keyboard desktop ไม่แสดงในหน้าใช้บริการ	ใช้โปรแกรม Prompt Kiosk Real Time Monitor 1.33 สั่งการโดยเข้าไปที่ Kiosk ID. ที่มีปัญหาคลิกขวาเพื่อเลือก System Control>Restart Client
3. ตู้ TTRS ไม่ทำงาน	<u>กรณีที่ 1</u> มีไฟติดที่เครื่องคอมพิวเตอร์และไฟติดเมื่อเปิดหน้าจอ แต่ไม่แสดงผลบนหน้าจอ ● ตรวจสอบสายไฟที่เสียบเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์และจอคอมพิวเตอร์ว่าเสียบแน่นหรือไม่ ● เปลี่ยนจอคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานได้ หากเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ได้แต่ไม่มีภาพบนหน้าจอแสดงว่าเมนบอร์ดของเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นชำรุด <u>กรณีที่ 2</u> เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ฯ มีเสียงร้องติ๊ด ติ๊ด (เสียงสั้น 2 ครั้ง) หรือเสียงร้องติ๊ด ... (เสียงร้องดังกยาว) เกิดจาก RAM หลวม หรือ RAM ชำรุด
4. UPS ไม่สำรองไฟ	ทดสอบโดยใช้เครื่องแรงดันไฟฟ้าวัดในส่วนตัวรับ หากทดสอบแล้วไม่มีกำลัง จะแจ้งบริษัทฯ ที่ดูแลเข้าไปดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์
5. ระบบ Touch Screen ไม่ตรง เต้น และสัมผัสไม่ได้	ทำการ Calibrate ระบบ Touch Screen ใหม่ หาก Cursor เต้น ทำการ Stabilize Cursor
6. ภาพหน้าจอไม่ชัดเจน กล้องมัว	ติดต่อผู้ประสานงานของแต่ละสถานที่ให้ตรวจสอบกล้องและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น

ข้อควรระวังและความเสี่ยงของการใช้โปรแกรม

- ตรวจสอบโปรแกรม Windows Steadystate v2.5 ที่ติดตั้งในตู้ Kiosk อย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันการโจมตีของไวรัสคอมพิวเตอร์

- การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าในโปรแกรม Windows Steadystate v2.5 ต้องทำอย่างระมัดระวัง เนื่องจากมีผลกระทบต่อ TTRS นั้นๆ

4) การแจ้งปัญหา

แผนการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ
● ประสานงานไปยังผู้ประสานของสถานที่เพื่อทำการตรวจสอบเบื้องต้น ● ถ้าพบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์และระบบของตู้ TTRS จะแจ้งไปยัง บริษัท ซีวาเลียร์ เน็ตเวิร์ค โซลูชั่น ไทย จำกัด ตามสัญญาซื้อขายและขอบเขตการให้บริการ ● ถ้าปัญหาเกี่ยวกับระบบ Network จะแจ้งไปยัง บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ตามสัญญาเช่าวงเซิร์ฟเวอร์ ● ถ้าปัญหาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต จะแจ้งไปหน่วยงานที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตของแต่ละสถานที่	● ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ เป็นปัญหาเกี่ยวกับความไม่เสถียรของอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะตู้ TTRS ที่ติดตั้งในส่วนภูมิภาคทำให้ภาพกระตุกหรือจอภาพดำ ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร ● ตู้ TTRS เกิดไฟฟ้าสถิตย์เนื่องจากระบบไฟของสถานที่ไม่มีการติดตั้งสายดิน ทำให้มีการเรียกเข้ามาเองโดยไม่มีผู้ใช้บริการบ่อยครั้ง ● จุดติดตั้งตู้ยอนแสงหรือมีแสงไม่เพียงพอทำให้เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร มองการใช้ภาษามือของผู้ใช้บริการไม่ชัดเจน ● เมื่อเกิดปัญหา ได้ทำการประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร็วที่สุด

5) การติดตามการแก้ไขปัญหา

แผนการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ
● หลังจากแจ้งปัญหาแล้ว จะต้องติดตามการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่ได้ทำการประสานงานไป และจัดทำรายงานประจำสัปดาห์ และประจำเดือนเพื่อเก็บเป็นข้อมูล	● หลังจากแจ้งปัญหาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ดำเนินการติดตามการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จนสามารถให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารได้ตามปกติ ● จัดทำรายงานประจำสัปดาห์



บทที่ 4

การประชาสัมพันธ์

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มีมุ่งหมายสำคัญคือการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละปี โดยได้ดำเนินการตามแผนประชาสัมพันธ์ที่กำหนดไว้ในแต่ละปี เพื่อให้ผู้ที่บกพร่องและบุคคลทั่วไปได้รับรู้ว่าการบริการถ่ายทอดการสื่อสารเป็นบริการเสริมพิเศษของการบริการโทรคมนาคม ทำหน้าที่เป็นตัวกลางติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่ยกพร่องทางการพูดกับบุคคลทั่วไปที่ไม่สามารถสื่อสารในช่องทางปกติได้ พร้อมทั้งสร้างความตระหนักถึงสิทธิการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการบริการ สิทธิประโยชน์ การเข้ารับการอบรมวิธีการใช้บริการ รวมถึง วิธีการการร้องเรียน ร้องทุกข์ ในการใช้บริการ และการรักษาสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล

4.1 การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

4.1.1 สื่อสิ่งพิมพ์

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้จัดทำสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ศูนย์ดังนี้

1) แผ่นพับแนะนำศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ และการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร เนื้อหาในแผ่นพับประกอบไปด้วย ข้อมูลศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร สถานที่ตั้ง เว็บไซต์ หมายเลขโทรศัพท์ และวิธีการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ แต่ละรูปแบบ คือ 1) บริการ SMS/MMS 2) บริการสนทนาข้อความ 3) บริการสนทนาวิดีโอ 4) บริการสนทนาวิดีโอผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ 5) บริการตู้ TTRS 6) บริการฉุกเฉิน โดยมีข้อมูลทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ดังปรากฏในภาพที่ 7-10 ดังนี้

ติดต่อ TTRS
1412 หรือ 02-105-6600

SMS
4221515

MMS
4221929

ติดต่อ TTRS จุกเงิน
1412 หรือ 02-105-6600 กด 1

SMS จุกเงิน
4221616

MMS จุกเงิน
4221959

ติดต่อสอบถาม : info@ttrs.or.th

แจ้งปัญหา : helpdesk@ttrs.or.th

รับเรื่องร้องเรียน : feedback@ttrs.or.th

สถานที่ติดต่อ

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
เลขที่ 27/4 ซอยอรุณอมรินทร์ 39 ถนนอรุณอมรินทร์
แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700

โทรศัพท์: 02-105-6600, 02-886-1188 ต่อ 105

โทรสาร: 02-434-0207

อีเมล: info@ttrs.or.th

www.ttrs.or.th

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
THAI TELECOMMUNICATION RELAY SERVICE

www.ttrs.or.th

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสช.)

กสช. ได้อนุมัติให้จัดทำโครงการนำร่องศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด ในปี 2554 โดยได้ร่วมมือกับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ จัดทำศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารขึ้น เพื่อบริการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารระหว่างผู้บกพร่องทางการได้ยิน และผู้บกพร่องทางการพูดกับบุคคลทั่วไป ทั้งนี้แนวคิดเรื่องให้บริการมาจากผู้ที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีข้อจำกัดในการสื่อสารด้วยการพูด การสื่อสารที่ได้จะเป็นการพิมพ์ข้อความหรือการใช้ภาษามือโดยผ่านอุปกรณ์โทรคมนาคมที่ฝ่ายผู้รับปลายทางอาจไม่มีหรือผู้รับไม่เข้าใจเนื้อหาที่สื่อสารโดยตรงเช่นการสื่อสารด้วยภาษามือ ดังนั้นจำเป็นต้องให้ผู้รับปลายทางได้เข้าใจโดยมีเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารเชื่อมต่อการสื่อสารทั้งสองทางได้เข้าใจ เช่นเดียวกับผู้บกพร่องทางการพูดที่สื่อสารด้วยเสียง แต่เป็นเสียงที่ไม่ชัดทำให้ผู้รับปลายทางไม่เข้าใจ ดังนั้นจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดที่ฝึกฝนให้เข้าใจเสียงพูด และพจนานุกรมให้ผู้รับปลายทางอีกทอดหนึ่ง

ภาพที่ 7 แผ่นพับแนะนำศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ฉบับภาษาไทย (ด้านหน้า)

6 บริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

1 การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/MMS

ผู้รับปลายทางได้รับ

2 การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต

ผู้รับปลายทางได้รับ

3 การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบภาพเคลื่อนไหวบนอินเทอร์เน็ต

ผู้รับปลายทางได้รับ

4 การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบภาพเคลื่อนไหวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้รับปลายทางได้รับ

5 การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบภาพเคลื่อนไหวบนเครื่องบริการสาธารณะ

ผู้รับปลายทางได้รับ

6 การบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน

หน่วยกู้ชีพและเหตุฉุกเฉิน

ภาพที่ 8 แผ่นพับแนะนำศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ฉบับภาษาไทย (ด้านหลัง)

TTRS Call Center
1412 or 02-105-6600

SMS
4221515

MMS
4221929

TTRS Emergency Call
1412 or 02-105-6600 Ext. 1

Emergency SMS
4221616

Emergency MMS
4221959

E-Mail : info@ttrs.or.th

Helpdesk : helpdesk@ttrs.or.th

Feedback : feedback@ttrs.or.th

Follow us on Facebook : TTRS Thailand

Contact Us:

Thai Telecommunication Relay Service (TTRS)
27/4 Arunammarin 39 Arunammin Road,
Bangkok Noi, Bangkok 10700

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
THAI TELECOMMUNICATION RELAY SERVICE

www.ttrs.or.th



In 2011 Office of The National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC) approved the pilot project for "Thai Telecommunication Relay Service :TTRS" which provide the service for people with hearing impaired and speaking impaired to enable them to communicate with hearing people. With the cooperation of the "Universal Foundation for persons with Disabilities" and "National Electronics and Computer Technology Center" (NECTEC), the project get start and moving on to the first phase. Due to the limited abilities of the people with hearing impaired the only way to communicate with hearing people is by writing the messages on the piece of paper or sign through the communication equipment. But that is not guarantee that the messages will be understood or there is always being answer from the other end of the line. To make sure that the communication is understand and get the message across the way both party intended, the sign language interpreter are provided for relaying the message to and from the persons with hearing impaired and persons with speaking impaired. TTRS center open for services every day of the week, from 7.30 AM to 11.00 PM.

SAMPLE OF THAI TELECOMMUNICATION RELAY SERVICE



ภาพที่ 9 แผ่นพับแนะนำศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ฉบับภาษาอังกฤษ (ด้านหน้า)

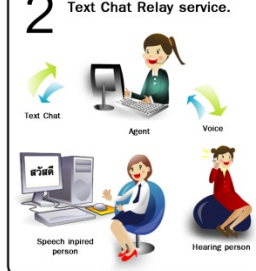
6 บริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

6 WAYS TO USE THAI TELECOMMUNICATION RELAY SERVICE

1 SMS/MMS Relay services.



2 Text Chat Relay service.



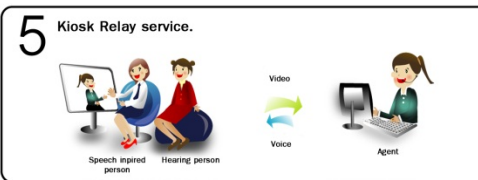
3 Video chat Relay service.



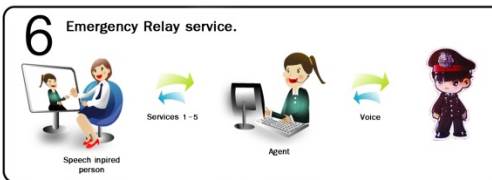
4 Mobile/Smart phone Relay service.



5 Kiosk Relay service.



6 Emergency Relay service.



ภาพที่ 10 แผ่นพับแนะนำศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ฉบับภาษาอังกฤษ (ด้านหลัง)

2) ป้ายโฆษณา X stand

เป็นป้ายแนะนำศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ และการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารนำไปจัดนิทรรศการในสถานที่ต่างๆ ดังแสดงในภาพที่ 11

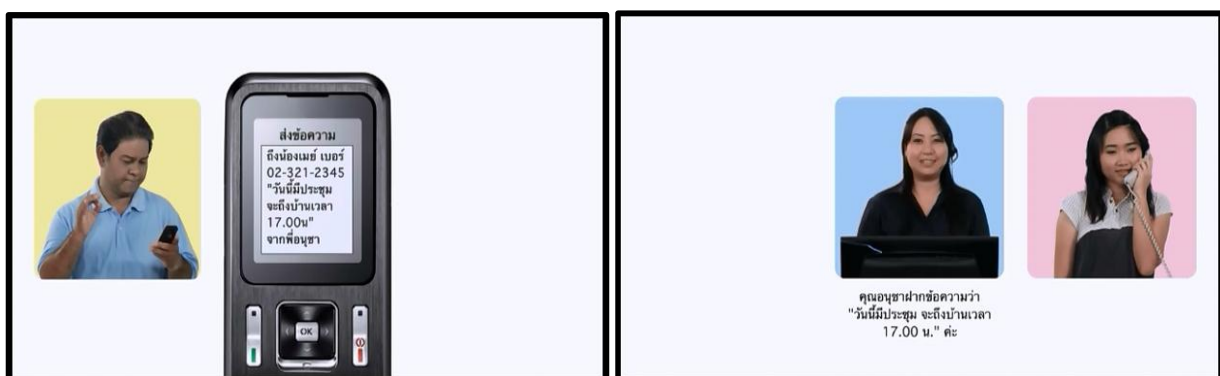


ภาพที่ 11 ป้ายแบบ x-stand

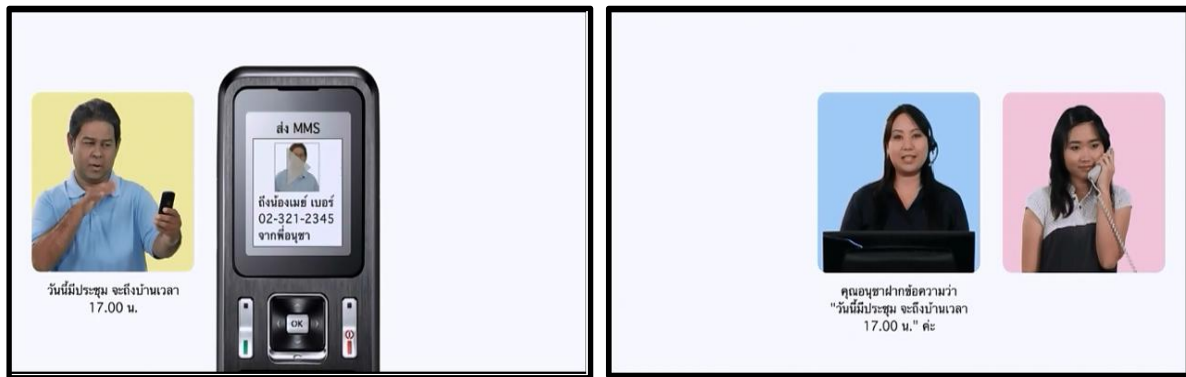
4.1.2 สื่อวิดีโอ

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้จัดทำวิดีโอแนะนำศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ พร้อมทั้งบริการถ่ายทอดการสื่อสารทั้ง 6 บริการดังจะเห็นตัวอย่างในภาพที่ 12-20

- วิดีโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/MMS

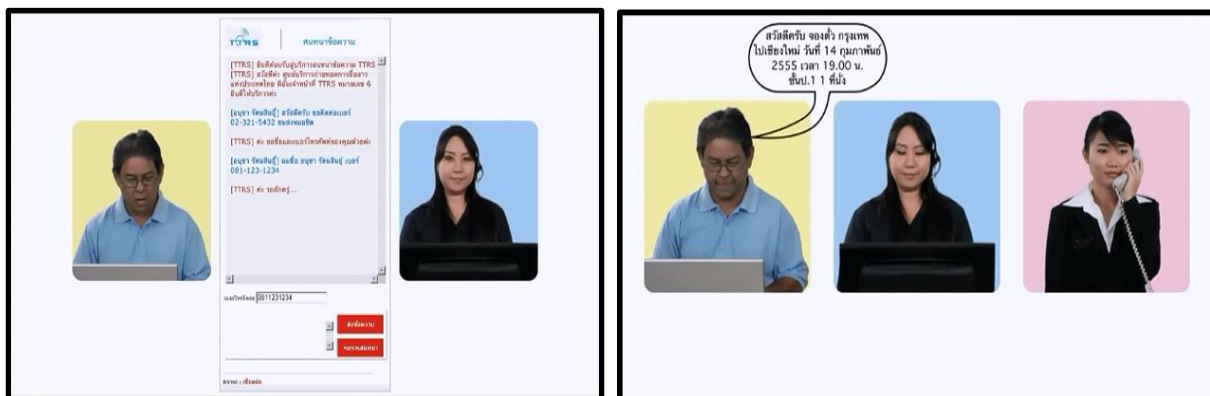


ภาพที่ 12 วิธีทัศน์แนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS



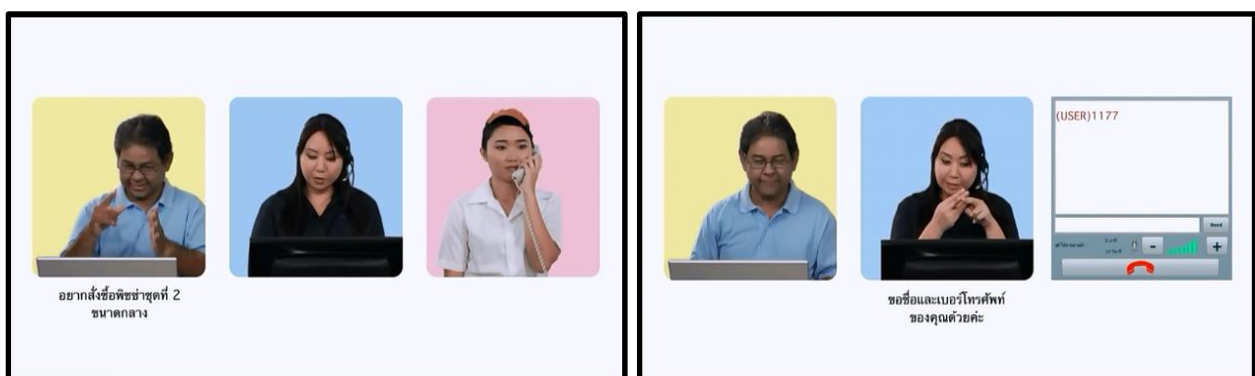
ภาพที่ 13 วิดีโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ MMS

- วิดีโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความบนอินเทอร์เน็ต



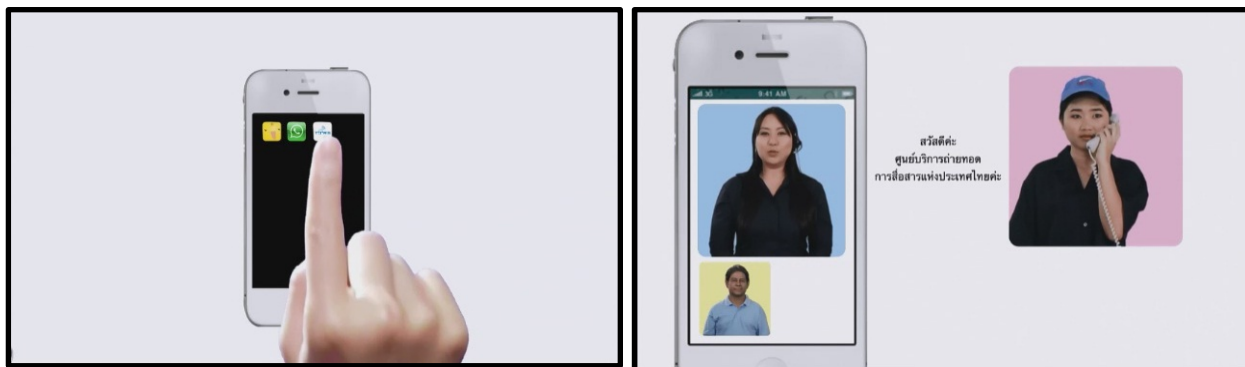
ภาพที่ 14 วิดีโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความบนอินเทอร์เน็ต

- วิดีโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ต



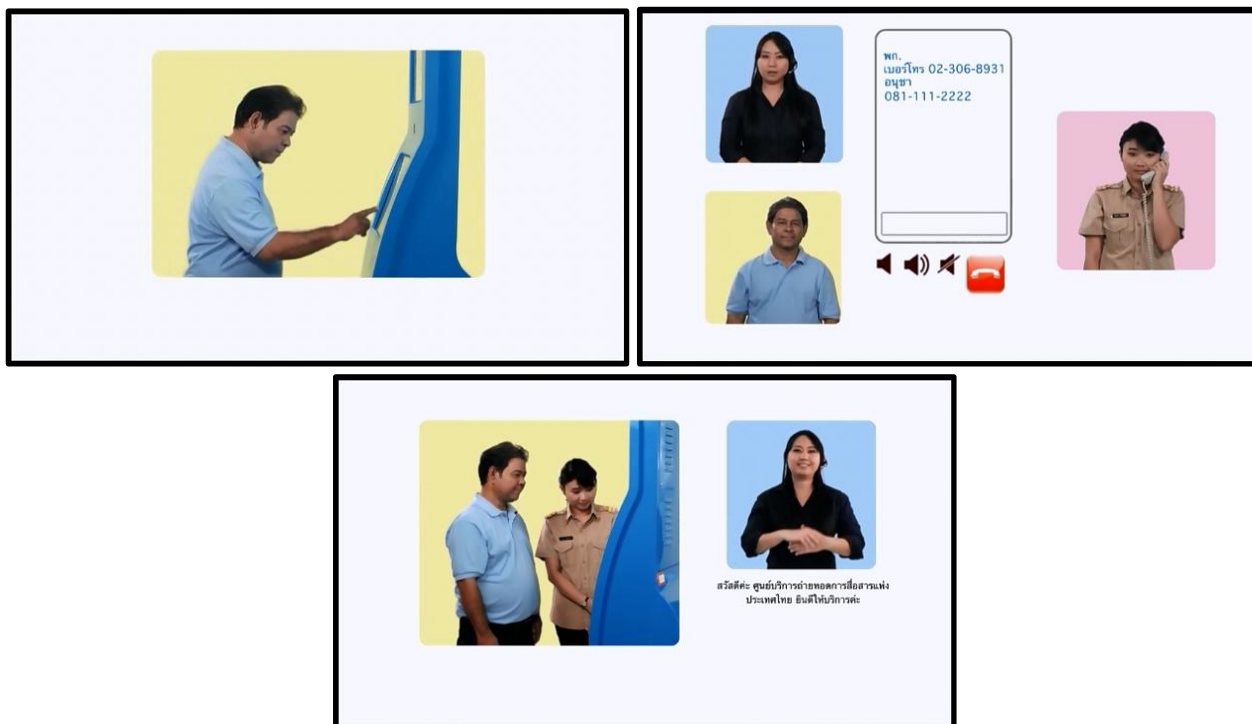
ภาพที่ 15 วิดีโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ต

- วิดีโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่



ภาพที่ 16 วิดีโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่

- วิดีโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ



ภาพที่ 17 วิดีโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ

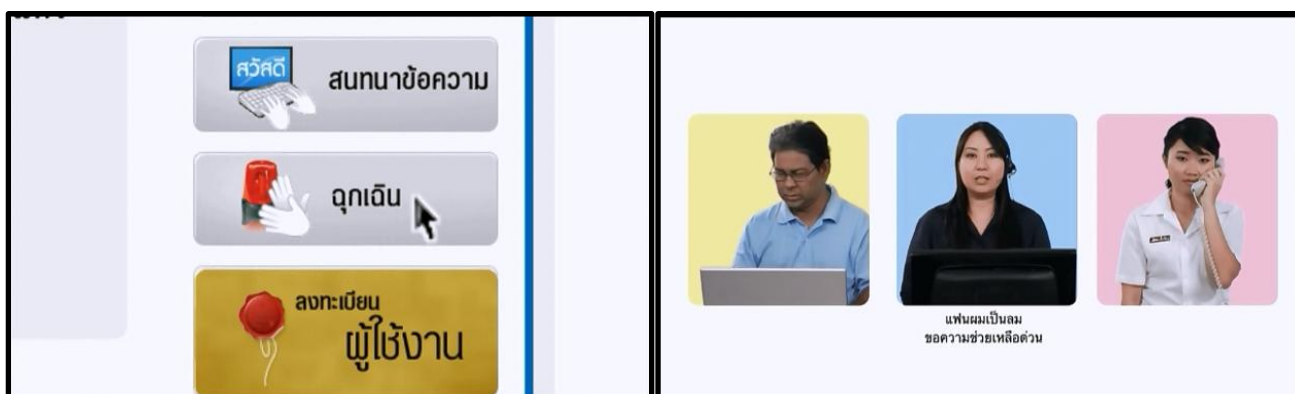
- วิดีโอแนะนำการบริการถ่ายทอดการสื่อสารการเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน 3 ช่องทาง



ภาพที่ 18 ช่องทางที่ 1 บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉินทาง SMS



ภาพที่ 19 ช่องทางที่ 2 บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉินทาง MMS



ภาพที่ 20 ช่องทางที่ 3 บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉินทางบริการสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ต

4.2 การประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กลุ่มเป้าหมายได้รู้จักการบริการถ่ายทอดการสื่อสารเป็นวงกว้าง ทั้งสื่อวิทยุ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ และการเข้าร่วมประชุมเสวนาต่างๆ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารดังมีรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 รายงานการประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ลำดับที่	วันที่	รายการ
การจัดนิทรรศการ		
1	11-14 ตุลาคม 2555	“นวัตกรรมและเทคโนโลยีการเรียนรู้และสร้างสรรค์เพื่อคนพิการแก่ประชาชน” ชั้น 8 ห้องสมุด TK park เซ็นทรัลเวิลด์
2	10 พฤศจิกายน 2555	งานวันคนพิการ ครั้งที่ 47 ประจำปี 2555
3	12 พฤศจิกายน 2555	การประชุมสมัชชาสหภาพคนตาบอดโลก ครั้งที่ 8 (The World Blind Union 8 th General assembly;WBUGA) และสมัชชาสภาระหว่างประเทศเพื่อการศึกษาของคนพิการการการเห็น (International Council for Education of People with Visual Impairment General Assembly:ICEVIGA)
4	3 ธันวาคม 2555	งานวันคนพิการสากลประจำปี 2555 มีจำนวนคนพิการและประชาชนทั่วไปประมาณ 1,000 คน
5	6-8 มีนาคม 2556	การประชุมวิชาการการแพทย์ฉุกเฉินระดับชาติ ประจำปี 2556 ครั้งที่ 7 โรงแรมดิเอ็มเพรส จังหวัดเชียงใหม่
6	14-15 พฤษภาคม 2556	งาน KICK OFF “เปลี่ยนภาระเป็นพลัง สร้างสังคมเพื่อทุกคน” ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล
7	23-26 พฤษภาคม 2556	งาน Mobile Expo 2013 บุคกสทช. ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน (สื่อสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ เว็บไซต์)		
1	8 สิงหาคม 2555	หนูน้อยยุคใหม่ใส่ใจ ICT
2	26 สิงหาคม 2555	คู่เลิฟตะลอนทัวร์: เขตบางกอกน้อย
3	13 ธันวาคม 2555	อินเทอร์เน็ตนั้นสำคัญไฉน?



ภาพที่ 21 งานนิทรรศการ “นวัตกรรมและเทคโนโลยีการเรียนรู้และสร้างสรรค์เพื่อคนพิการแก่ประชาชน”
วันที่ 11-14 ตุลาคม 2555 ณ ห้องสมุด TK Park และงานนิทรรศการในงานวันคนพิการสากลประจำปี 2555
วันที่ 3 ธันวาคม 2555 ณ สวนอัมพร

4.3 การเข้าร่วมประชุมสัมมนาระดับชาติและนานาชาติ

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้เข้าร่วมนำเสนอผลงานในงานประชุมเรื่องการบริการถ่ายทอดการสื่อสารระดับนานาชาติ ดังมีรายละเอียดกำหนดการประชุมในภาคผนวก ฉ ดังนี้

ตารางที่ 11 รายการการเข้าร่วมประชุมสัมมนาระดับชาติและนานาชาติ

ลำดับที่	วันที่	กิจกรรม	สถานที่	ผู้เข้าร่วมการประชุม
1	17-25 ตุลาคม 2555	การประชุมสัมมนา 2012 National Association for State Relay Administration (NASRA) Conference	ณ Lake Buena Vista, Orlando, Florida, สหรัฐอเมริกา	นางสาววันทนี พันธ์ชาติ นางสิริลักษณ์ ลักขมวิญญ์ นางสาวธิดารัตน์ เหมรังคะ
2	5-10 พฤษภาคม 2556	การประชุมสัมมนา MMX DAY 2013	ประเทศสวีเดน	นางสาววันทนี พันธ์ชาติ ดร. ณัฐนันท์ ทัดพิทักษ์กุล ดร. วุฒิพงษ์ คำวิสัยศักดิ์ นายณัฐพงษ์ เครือภักดี

4.4 รางวัลพิเศษ

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้รับรางวัลจากโครงการ Innovation Thailand สาขาการทำงาน เพื่อสังคม ณ ห้องเลคเชอร์ ฮอลล์ โรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ จัดโดยกรมทรัพย์สินทางปัญญาร่วมกับ Google ประเทศไทย เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2555 เพื่อมอบรางวัลให้กับหน่วยงานตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ต สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อชุมชนและสังคม ส่งเสริมตัวอย่างนวัตกรรมของคนไทยที่มีความสร้างสรรค์และต่อยอด ย้ำให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนนวัตกรรมของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยมีนายวเรศ บวรสิน รักษาการผู้อำนวยการส่วนกลุ่มงานบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม เป็นผู้แทนจาก สำนักงาน กสทช. รับรางวัล



ภาพที่ 22 ผู้แทนจากสำนักงาน กสทช. รับรางวัล Innovation Thailand สาขาการบริการเพื่อสังคม

บทที่ 5

การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

5.1 การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

5.1.1 กลุ่มเป้าหมาย

ในปี 2555 ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้ทำการจัดอบรมให้กับผู้ที่บกพร่องทางการได้ยิน และผู้สนใจทั่วไปรวม 1,377 คน ทั้งในกรุงเทพมหานครและภูมิภาค โดยได้ดำเนินการจัดอบรมดังนี้

- 1) ดำเนินการฝึกอบรมให้กับนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนโสตศึกษาที่มีการนำผู้บริการสาธารณะ หรือผู้ TTRS ไปติดตั้ง เป็นโรงเรียนที่มีนักเรียนติดต่อเข้ามาในปริมาณไม่มากนักหรือเป็นโรงเรียนที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ต้องการให้คำแนะนำในการใช้บริการเพื่อให้สามารถใช้บริการได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด และอยู่พื้นที่กรุงเทพฯ หรือจังหวัดใกล้เคียง
- 2) ดำเนินการฝึกอบรมให้กับนักเรียน บุคลากรในโรงเรียนและบุคคลทั่วไปที่สนใจบริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ที่มีการนำผู้บริการสาธารณะ หรือผู้ TTRS ไปติดตั้ง ในต่างจังหวัด เพื่อให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินในพื้นที่ต่างจังหวัดมีความรู้และความเข้าใจในบริการต่างๆ ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มากยิ่งขึ้น

5.1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้กับผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินได้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 6 บริการ
- 2) เพื่อรับสมัครสมาชิกศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ สำหรับผู้ที่บกพร่องทางการได้ยิน ให้ได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์และจำเป็น ซึ่งจะสามารถใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ของศูนย์ฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อติดตามประเมินผลการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารที่ผ่านมา

5.1.3 วิธีการอบรม

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

5.1.4 การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2555

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้ดำเนินการฝึกอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในพื้นที่กรุงเทพมหานครและภูมิภาคในปี 2555 ดังนี้

ตารางที่ 12 รายการฝึกอบรมประจำปี 2555

วันที่	รายการฝึกอบรม	สถานที่	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (คน)
8 สิงหาคม 2555	อบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	ณ โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดนครปฐม	60

วันที่	รายการฝึกอบรม	สถานที่	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (คน)
กรกฎาคม-กันยายน 2555	จัดอบรมในโครงการสัมมนา “เวทีถอดบทเรียนคนहुหนวกและหน่วยงานรัฐเตรียมความพร้อมสถานการณ์ภัยพิบัติ” รุ่นที่ 1 วันที่ 6-7 กรกฎาคม 2555 ณ โรงแรมทีเค พาเลซ กรุงเทพมหานคร รุ่นที่ 2 วันที่ 13-14 กรกฎาคม 2555 ณ โรงแรมทีเค พาเลซ กรุงเทพมหานคร รุ่นที่ 3 วันที่ 2 กันยายน 2555 ณ โรงแรมแม็กซ์ กรุงเทพมหานคร รุ่นที่ 4 วันที่ 9 กันยายน 2555 ณ โรงแรมแม็กซ์ กรุงเทพมหานคร รุ่นที่ 5 วันที่ 30 กันยายน 2555 ณ โรงแรมแม็กซ์ กรุงเทพมหานคร		457
18-20 ธันวาคม 2555	จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ณ จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดตาก ● 18 ธันวาคม 2555 โดยมีนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เข้ารับการอบรม ● 19 ธันวาคม 2555 โดยมีนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นักเรียนโรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร จังหวัดเชียงใหม่ และผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินจากชมรมคนหูหนวก จ. เชียงใหม่ ● 20 ธันวาคม 2555 โดยมีนักเรียนโรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดตากเข้ารับการอบรม		7 266 155
7 กุมภาพันธ์ 2556	การฝึกอบรมการใช้บริการ TTRS	ณ โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดนนทบุรี	60
10 มีนาคม 2556	การฝึกอบรมการใช้บริการ TTRS และการแจ้งเหตุฉุกเฉิน 1669 ให้แก่ชมรมคนหูหนวก กรุงเทพมหานคร	ณ โรงเรียนโสตศึกษา ทุ่งมหาเมฆ กรุงเทพมหานคร	221

วันที่	รายการฝึกอบรม	สถานที่	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (คน)
26 เมษายน 2556	การฝึกอบรมการใช้บริการ TTRS แก่ผู้เข้าประชุมในงานสัมมนาประจำปี สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	ณ โรงแรมธรรมรินทร์ จังหวัดตรัง	151
รวมจำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น			1,377

1) รายงานการอบรมอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) ณ โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม เมื่อ วันที่ 8 สิงหาคม 2555

เนื่องจากคุณครูโรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นผู้ดูแลตู้ TTRS ณ โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม แจ้งว่าต้องการขอยกเลิกการติดตั้งตู้ TTRS เนื่องจากได้รับแจ้งจากผู้ปกครองนักเรียนว่านักเรียนโทรศัพท์หาบ่อยครั้งและบิดเบือนคำพูดในการสื่อสาร ทำให้คุณครูถูกผู้ปกครองตำหนิว่ามีความบกพร่องในการดูแลเด็กนักเรียน ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จึงได้ทำหนังสือเพื่อชี้แจงบทบาทและหน้าที่ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ในการให้บริการผ่านตู้ TTRS ว่าศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ มีหน้าที่ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารหรือเป็นล่ามภาษามือโดยจะรับผิดชอบความถูกต้องในการแปลภาษามือและภาษาพูดจากนักเรียนเท่านั้น ในส่วนของความถูกต้องของข้อมูลหรือความถี่ในการใช้บริการของนักเรียน ขอให้เป็นที่ของโรงเรียนต่างๆ และคุณครูในการบริหารจัดการการใช้ตู้ TTRS ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประโยชน์สูงสุดกับนักเรียนในโรงเรียน

ด้วยเหตุนี้ ทางโรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม จึงทำหนังสือเชิญวิทยากรจากศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ไปอบรมการใช้บริการตู้ TTRS ที่ถูกต้องให้กับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายจำนวน 60 คน รวมทั้งอบรมวิธีการใช้บริการ TTRS ผ่านช่องทางอื่น ๆ และทดลองใช้บริการสนทนาวิดีโอผ่านทางคอมพิวเตอร์ โดยหลังจากทำการฝึกอบรมพบว่า นักเรียนที่ใช้บริการตู้ TTRS จากโรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม มีการใช้บริการที่ดีขึ้น มีความสุภาพและใช้บริการอย่างเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 23 การอบรมที่โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม

2) โครงการสัมมนา “เวทีถอดบทเรียนคนหูหนวกและหน่วยงานรัฐเตรียมความพร้อมสถานการณ์ภัยพิบัติ” ณ โรงแรมแม็กซ์ และโรงแรมทีเค พาเลซ กรุงเทพมหานคร

โครงการนี้เป็นโครงการตามแผนการฟื้นฟูเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์อุทกภัย (โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ) สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินงานโดยสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยและมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ เป็นโครงการที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตนในกรณีเกิดภัยพิบัติ และจัดทำคู่มือถอดบทเรียนและคู่มือเตรียมพร้อมสำหรับการปฏิบัติตนเมื่อประสบภัยเพื่อให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดได้เตรียมรับมือกับภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต ซึ่งในการสัมมนาดังกล่าว ทางศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้นำนักรู้จักกับช่องทางการติดต่อศูนย์ฯ ในกรณีเกิดภัยพิบัติ และรับสมัครสมาชิกเพื่อรับข่าวสารแจ้งเตือนภัยระดับน้ำทาง SMS หากพื้นที่ที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินอาศัยอยู่นั้นมีแนวโน้มว่าจะเกิดอุทกภัย

แบ่งการจัดอบรมเป็น 5 รุ่น ดังนี้

รุ่นที่ 1 วันที่ 6-7 กรกฎาคม 2555 ณ โรงแรม ทีเค พาเลซ กรุงเทพมหานคร

รุ่นที่ 2 วันที่ 13-14 กรกฎาคม 2555 ณ โรงแรม ทีเค พาเลซ กรุงเทพมหานคร

รุ่นที่ 3 วันที่ 2 กันยายน 2555 ณ โรงแรมแม็กซ์ กรุงเทพมหานคร

รุ่นที่ 4 วันที่ 9 กันยายน 2555 ณ โรงแรมแม็กซ์ กรุงเทพมหานคร

รุ่นที่ 5 วันที่ 30 กันยายน 2555 ณ โรงแรมแม็กซ์ กรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 24 การอบรมในงานเวทีถอดบทเรียนคนหูหนวกและหน่วยงานรัฐ
เตรียมความพร้อมสถานการณ์ภัยพิบัติ รุ่นที่ 1



ภาพที่ 25 การอบรมในงานเวทีถอดบทเรียนคนหูหนวกและหน่วยงานรัฐ
เตรียมความพร้อมสถานการณ์ภัยพิบัติ รุ่นที่ 2



ภาพที่ 26 การอบรมในงานเวทีถอดบทเรียนคนหูหนวกและหน่วยงานรัฐ
เตรียมความพร้อมสถานการณ์ภัยพิบัติ รุ่นที่ 3



ภาพที่ 27 การอบรมในงานเวทีถอดบทเรียนคนหูหนวกและหน่วยงานรัฐ
เตรียมความพร้อมสถานการณ์ภัยพิบัติ รุ่นที่ 4



ภาพที่ 28 การอบรมในงานเวทีถอดบทเรียนคนหูหนวกและหน่วยงานรัฐ
เตรียมความพร้อมสถานการณ์ภัยพิบัติ รุ่นที่ 5

3) โครงการฝึกอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ณ จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดตาก

3.1) หลักการและเหตุผล

โครงการฝึกอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ณ จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดตาก เป็นโครงการฝึกอบรมร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ระหว่างวันที่ 18-21 ธันวาคม 2555 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดมีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้สามารถสื่อสารกับคนทั่วไปได้และเป็นการเพิ่มโอกาสในการสื่อสารกับคนทั่วไปผ่านบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน รวมถึงการรับสมัครสมาชิก เพื่อให้สามารถใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกเอง

3.2) วัตถุประสงค์

- เพื่อจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้กับผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินได้มีความรู้ความเข้าใจการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 6 บริการ
- เพื่อรับสมัครสมาชิกศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยสำหรับผู้ที่บกพร่องทางการได้ยิน ให้ได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์และจำเป็น ซึ่งจะสามารถใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อติดตามประเมินผลการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารที่ผ่านมา

3.3) กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยิน ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดตาก จำนวน 400 คน
- ผู้สนใจทั่วไป เช่น คุณครู ผู้ปกครอง จำนวน 100 คน

3.4) ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- มีผู้บกพร่องทางการได้ยินเข้าใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มขึ้น
- ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินมีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารได้ทั้ง 6 บริการ

ผลการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วันที่ 18 ธันวาคม 2555

ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาซึ่งเป็นผู้บกพร่องทางการได้ยิน และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยฯ มีนักศึกษาที่ใช้บริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ทั้งตัว TTRS และสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ต มีการสาธิตการใช้บริการให้เพื่อนๆ ได้ชมและบอกเล่าความรู้สึกจากการใช้บริการเพื่อให้เพื่อนๆ ได้เห็นประโยชน์ของบริการนี้อีกด้วย



ภาพที่ 29 การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วันที่ 19 ธันวาคม 2555

ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาซึ่งเป็นผู้บกพร่องทางการได้ยินและเจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือของมหาวิทยาลัยฯ จากสถิติการใช้บริการตู้ TTRS ที่ติดตั้ง ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่ามีปริมาณการใช้บริการน้อยมากถ้าเปรียบเทียบกับจากตู้ TTRS ที่ติดตั้ง ณ จังหวัดเดียวกัน จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือ ได้ข้อมูลว่า เจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือมีเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษาและความสัมพันธ์อันที่นอกระหว่างเจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือและนักศึกษา ทำให้นักศึกษาสามารถขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ฯ ได้ในกรณีที่ต้องการติดต่อสื่อสารกับคนที่มีการได้ยิน จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ตู้ TTRS ที่นำไปติดตั้ง ดังนั้น ระหว่างการอบรมวิทยากรจึงเน้นทำความเข้าใจและอธิบายถึงประโยชน์ของการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้กับนักศึกษาซึ่งเป็นผู้บกพร่องทางการได้ยินและเจ้าหน้าที่ฯ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีและให้เห็นถึงประโยชน์ของการใช้บริการที่มีต่อการดำเนินชีวิตโดยยกตัวอย่างการใช้บริการที่ดีและมีประโยชน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยินในภูมิภาคต่างๆ เพื่อจูงใจให้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารจากตู้ TTRS และช่องทางอื่นๆ มากขึ้นต่อไป



ภาพที่ 30 การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3. โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร จังหวัดเชียงใหม่ วันที่ 19 ธันวาคม 2555

ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เป็นนักเรียนซึ่งเป็นผู้บกพร่องทางการได้ยิน ผู้บกพร่องทางการได้ยินจากชุมชนและคณะครู จากสถิติการใช้บริการพบว่า คู่ TTRS ที่ติดตั้งมีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง และได้รับความร่วมมือจากผู้อำนวยการโรงเรียนและบุคลากรในการบริหารจัดการการใช้คู่ TTRS เป็นอย่างดี นอกจากการอบรมให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รู้จักวิธีการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ แล้ว กลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยินจากชุมชน ได้แก่ ร้องประธาน กรรมการและสมาชิก จากชมรมคนหูหนวกจังหวัดเชียงใหม่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ที่เป็นประโยชน์เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย



ภาพที่ 31 การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารที่โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร จังหวัดเชียงใหม่

4. โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดตาก วันที่ 20 ธันวาคม 2555

ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เป็นนักเรียนซึ่งเป็นผู้บกพร่องทางการได้ยินและคณะครู จากสถิติการใช้บริการพบว่า ตัว TTRS ที่ติดตั้งมีปริมาณการใช้บริการไม่นานนัก ซึ่งเป็นผลจากปัญหาเรื่องความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้มีการหารือกับคุณครูผู้ดูแลเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว จากการอบรมพบว่า มีนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านบริการสนทนาวิดีโอบนเว็บไซต์จากที่บ้านเพื่อติดต่อกับผู้ปกครอง ซึ่งนักเรียนคนนี้ได้ค้นหาคำว่า TTRS จาก Google และได้ทำการสมัครสมาชิกเพื่อใช้บริการด้วยตนเอง วิทยากรจึงให้นักเรียนคนดังกล่าวมาสาธิตการใช้บริการสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ตและบอกเล่าความรู้สึกในการใช้บริการให้กับนักเรียนคนอื่นๆ และคณะครูได้ทราบ



ภาพที่ 32 การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารที่โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดตาก

4) การฝึกอบรมการใช้บริการ TTRS ณ โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนนทบุรี วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2556

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการฝึกอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ของ TTRS ให้กับนักเรียนโรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนนทบุรีซึ่งมีผู้ TTRS ติดตั้งอยู่นอกจากจะอบรมในเรื่องวิธีการใช้ผู้ TTRS อย่างมีประโยชน์แล้ว ยังอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านช่องทางสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ www.ttrs.or.th ข้อควรปฏิบัติในการใช้บริการ TTRS วิธีการสมัครสมาชิกและเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ทดลองใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านเว็บไซต์อีกด้วย



ภาพที่ 33 แสดงการอบรมบริการถ่ายทอดการสื่อสารให้กับนักเรียนโรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดนนทบุรี

5) การฝึกอบรมการใช้บริการ TTRS และการแจ้งเหตุฉุกเฉิน 1669 ณ โรงเรียนโสตศึกษาทุ่ง

มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร วันที่ 10 มีนาคม 2556

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) ร่วมกับสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ หรือ สผจ. ได้รับเชิญจากชมรมคนหูหนวกกรุงเทพมหานคร เครือข่ายของสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย ให้จัดอบรมการใช้บริการ TTRS และการแจ้งเหตุฉุกเฉิน 1669 ผ่านทาง TTRS และลงทะเบียนสมาชิกในการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2555

รูปแบบในการอบรม เป็นการใช้สไลด์ประกอบการบรรยายและฉายวิดีโอการใช้บริการต่างๆ ของ TTRS และการแจ้งเหตุฉุกเฉิน 1669 ผ่าน TTRS และมีล่ามภาษามือของ TTRS เป็นผู้แปล โดยมีหัวข้อหลัก ดังนี้

- 1.1) แนะนำสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สผจ.) 1669
- 1.2) แนะนำบริการต่าง ๆ ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)
- 1.3) แนะนำการแจ้งเหตุฉุกเฉิน 1669 ผ่าน TTRS
- 1.4) ทบทวนความเข้าใจในเรื่องขั้นตอนการแจ้งเหตุฉุกเฉินและทบทวนคำถาม-คำตอบในการแจ้งเหตุฉุกเฉิน
- 1.5) ระดมความคิดเห็นในเรื่องรูปแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน และ ลงคะแนนเลือกหมายเลขโทรศัพท์มือถือสำหรับบริการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

สรุปการระดมความคิดเห็น

1. รูปแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉินของผู้ที่บกพร่องทางการได้ยิน (ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินส่ง SMS MMS หรือ แจ้งผ่านบริการสนทนาวิดีโอบนเว็บไซต์)

รูปแบบ ตัวอย่าง 1. ชื่อ-นามสกุล 2. ปัญหาอะไร 3. ตอนนี้อยู่ที่ไหน

2. เมื่อ TTRS ได้รับการแจ้งเหตุฉุกเฉินจากผู้ที่ยกพร่องทางการได้ยินแล้ว จะถามคำถาม 3 ข้อไปให้ผู้ที่ยกพร่องทางการได้ยิน

รูปแบบ ตัวอย่าง 1. รู้สึกตัวไหม 2. หายใจเหนื่อยหอบไหม 3. ลุกแล้วเวียนหัวไหม

- ส่ง 3 คำถามในครั้งเดียว กรณี SMS และ MMS
- กรณีใช้บริการสนทนาวิดีโอบนเว็บไซต์ TTRS จะถามครั้งละ 1 คำถาม

- หากข้อ 1 ตอบ “ไม่ใช่” TTRS จะส่งคลิปการช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR) ไปให้ทั้งทาง SMS และ MMS และเรียกรถกู้ชีพไปรับ (SMS ส่งเพื่อให้คนหูดีที่อยู่ในบริเวณนั้นอ่านข้อความเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบเหตุระหว่างรอรถกู้ชีพ)

3. รูปแบบคำตอบที่ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินจะส่งมา TTRS

รูปแบบ ใช้คำว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่”

4. ผลการลงคะแนนเลือกหมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้สำหรับบริการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

อันดับ 1 หมายเลข 086-000-5055

ได้คะแนนโหวต 35 คะแนน



ภาพที่ 34 ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินให้ความสนใจในการอบรมเป็นจำนวนมาก และวิทยากรในการอบรม

6) การฝึกอบรมการใช้บริการ TTRS ณ โรงแรมธรรมรินทร์ จังหวัดตรัง วันที่ 26 เมษายน 2556

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้รับเชิญจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยให้จัดอบรมการใช้บริการ TTRS และแนะนำการใช้โทรศัพท์วีดีโอสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน พร้อมทั้งรวบรวมความต้องการและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินในแต่ละจังหวัด โดยมีรูปแบบในการอบรม เป็นการใช้สไลด์ประกอบการบรรยาย ฉายวิดีโอการใช้บริการต่าง ๆ ของ TTRS รวมทั้งให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินที่เป็นสมาชิกทำการสาธิตวิธีการใช้บริการให้กับผู้บกพร่องทางการได้ยินที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกและมีล่ามภาษามือของ TTRS เป็นผู้แปล โดยมีหัวข้อหลักในเรื่อง 1) แนะนำ TTRS 2) แนะนำการแจ้งเหตุฉุกเฉินและฉายวิดีโอวิธีการแจ้งเหตุฉุกเฉิน 3) แนะนำอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ติดต่อ TTRS 4) แนะนำโทรศัพท์วีดีโอสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน และ แนะนำเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน 5) รวบรวมความต้องการและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ

ติดตั้งโทรศัพท์วิดีโอสำหรับบ้านและสำนักงานและเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้
บกพร่องทางการได้ยินแต่ละจังหวัด



ภาพที่ 35 ตัวอย่างเครื่องโทรศัพท์วิดีโอ
สำหรับบ้านหรือสำนักงาน



ภาพที่ 36 ตัวอย่างเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสาร
สาธารณะสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน



ภาพที่ 37 ตัวอย่างเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

ผลการรวบรวมความต้องการ สรุปได้ดังนี้

- 1) ชมรมที่เลือกเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะแบบคอมพิวเตอร์ All in one

No.	ชมรมคนหูหนวกจังหวัด	สถานที่ติดตั้ง
1	กระบี่	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดกระบี่
2	ตรัง	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดตรัง
3	นครปฐม	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดนครปฐม
4	นครพนม	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดนครพนม

No.	ชมรมคนหนุ่มสาวจังหวัด	สถานที่ที่ตั้ง
5	นครศรีธรรมราช	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช
6	นนทบุรี	พมจ.นนทบุรี, สถานีตำรวจทำนันทน์, โรงพยาบาลชลประทาน
7	บึงกาฬ	ชมรมคนหนุ่มสาวจังหวัดบึงกาฬ
8	ปทุมธานี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดปทุมธานี
9	พะเยา	ศาลากลางจังหวัดพะเยา
10	พัทลุง	ชมรมคนหนุ่มสาวจังหวัดพัทลุง
11	ยะลา	ศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา 2
12	ร้อยเอ็ด	ชมรมคนหนุ่มสาวจังหวัดร้อยเอ็ด
13	สกลนคร	สมาคมคนพิการ จ.สกลนคร
14	สงขลา	ชมรมคนหนุ่มสาวจังหวัดสงขลา
15	สุราษฎร์ธานี	ชมรมคนหนุ่มสาวจังหวัดสุราษฎร์ธานี
16	หนองบัวลำภู	สมาคมคนพิการ จ.หนองบัวลำภู

2) ชมรมที่เลือกเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะแบบตัว TTRS

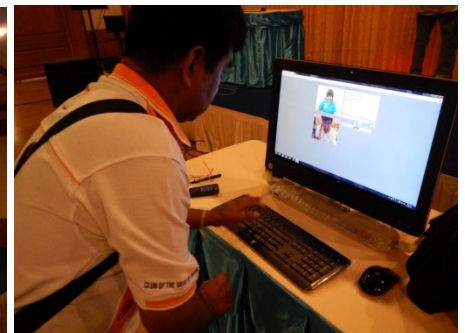
No.	ชมรมคนหนุ่มสาวจังหวัด	สถานที่ที่ตั้ง
1	เชียงใหม่	1. หน้าประตูชมรมคนหนุ่มสาว 2. บขส.เชียงใหม่
2	เชียงราย	ชมรมคนหนุ่มสาวจังหวัดเชียงราย
3	แพร่	พมจ.แพร่
4	แม่ฮ่องสอน	หน้าร้านดวง (ถนนคนเดิน) อ.ปาย
5	กรุงเทพมหานคร	ชมรมคนหนุ่มสาวจังหวัดกรุงเทพมหานคร
6	ชลบุรี	1. โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดชลบุรี 2. วิทยาลัยสารพัดช่างชลบุรี 3. ห้างแหลมทองบางแสน 4. ห้างเซ็นทรัลชลบุรี
7	ชัยนาท	ชมรมคนหนุ่มสาวจังหวัดชัยนาท
8	นครราชสีมา	บขส. ใหม่
9	นครสวรรค์	ชมรมคนหนุ่มสาวจังหวัดนครสวรรค์
10	นราธิวาส	ชมรมคนหนุ่มสาวจังหวัดนราธิวาส
11	บุรีรัมย์	บขส.บุรีรัมย์
12	ประจวบคีรีขันธ์	โรงเรียนโสตศึกษาเทพรัตน์

No.	ชมรมคนहुหนวกจังหวัด	สถานที่ติดตั้ง
13	ปัตตานี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดปัตตานี
14	พิจิตร	โรงพยาบาลพิจิตร
15	พิษณุโลก	1.สถานีตำรวจ 2. โรงพยาบาลพุทธชินราช 3. บขส.พิษณุโลก
16	มหาสารคาม	ศูนย์การศึกษาพิเศษ หรือ โรงพยาบาล
17	ระยอง	พมจ.ระยอง
18	ศรีสะเกษ	สถานีรถไฟ จ.ศรีสะเกษ
19	สระแก้ว	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสระแก้ว
20	สระบุรี	บขส.จังหวัดสระบุรี
21	สุโขทัย	ชมรมคนहुหนวกจังหวัดสุโขทัย
22	สุรินทร์	บขส
23	อุตรดิตถ์	พมจ.อุตรดิตถ์
24	อุบลราชธานี	บขส. ใหม่
25	ระนอง	ชมรมคนहुหนวกจังหวัดระนอง

3) ชมรมจังหวัดที่ไม่ได้เข้าร่วมการอบรม

1. ตราด	5. สตูล
2. ตาก	6. สุโขทัย
3. ภูเก็ต	7. หนองคาย
4. ยโสธร	

หมายเหตุ ชมรมกรุงเทพมหานคร รอสถานที่ตั้งชมรมอย่างเป็นทางการ



ภาพที่ 38 การอบรมการบริการถ่ายทอดการสื่อสารและทดลองใช้งาน

5.1.5 การประเมินผล

- ปี 2555 มีกลุ่มเป้าหมายเข้ารับการอบรมรวม 1,377 คน จากเป้าหมายที่ตั้งไว้น้อยกว่า 500 คนต่อปี
- เนื่องจากในปี 2555 ยังไม่ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการจัดอบรม แต่ใช้วิธีการประเมินผลการฝึกอบรมจากการติดตามการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านตู้ TTRS ที่นำไปติดตั้ง ณ โรงเรียนที่ได้เดินทางไปจัดอบรม พบว่า การใช้บริการตู้ TTRS จากโรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร จังหวัดเชียงใหม่ โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดตากและมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีจำนวนของนักเรียนที่ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและใช้บริการอย่างมีประโยชน์มากขึ้น ในขณะที่ปริมาณการใช้ตู้ TTRS จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ยังคงมีน้อยเช่นเดิม

บทที่ 6

การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

6.1 การจัดประชุมระดมความคิดเห็นผู้บริโภค

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้จัดการประชุมระดมความคิดเห็นของผู้บริโภคประจำปีของ TTRS ณ ห้องปรีณซ์บอลรูม 3 โรงแรมปรีณซ์พาเลซ มหานาค กรุงเทพมหานคร วันที่ 24 สิงหาคม 2556 เวลา 8.30-16.00 น. โดยเลขาธิการ กสทช. เป็นประธานเปิดการประชุม มีผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งเป็นผู้บกพร่องทางการได้ยินที่ใช้บริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2554 ถึงปี 2555 และใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ บริการ SMS MMS สนทนาข้อความ สนทนาวิดีโอบนเว็บไซต์ และสนทนาวิดีโอผ่านตู้ TTRS จำนวน 100 คน และ ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดซึ่งเป็นผู้แทนจากภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทยจำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้แทนจากกรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังข้อมูลทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่เกี่ยวกับบริการของ TTRS รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินต่อไป และเพื่อจัดประเมินคุณภาพ ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ โดยมีหัวข้อการจัดประชุมดังนี้

1. รายงานการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2555-2556
2. เสียงสะท้อนจากผู้ใช้บริการ TTRS จากภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทยและเชิญผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น
3. การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจของการใช้บริการ TTRS

สรุปรายงานการจัดประชุม

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้สรุปหัวข้อ “เสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการ TTRS จากภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย” ซึ่งประกอบไปด้วยผู้แทนจากภูมิภาค 5 ภูมิภาคและผู้แทนจากกลุ่มผู้ใช้ TTRS ได้แก่

- ก) นายวิทย์ุต บุญนาค ผู้แทนจากกรุงเทพฯ และปริมณฑล
- ข) คุณศรีสุข แก้วไกร ผู้แทนจากภาคใต้
- ค) คุณอัญญารัตน์ รัตนศักดิ์ ผู้แทนจากภาคเหนือ
- ง) คุณสุทธิภาณุ จันทโภาส ผู้แทนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- จ) คุณวัชรินทร์ ซาลี ผู้แทนจากภาคกลาง
- ฉ) คุณกัญญารัตน์ โพธิผล ผู้แทนจากกลุ่มผู้ใช้ TTRS โรงเรียนเศรษฐเสถียร

ผลการนำเสนอ “เสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการ TTRS” ในเรื่อง ประโยชน์ของบริการ TTRS ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ และ ข้อเสนอแนะ สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 13 การนำเสนอเสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการ TTRS

ภูมิภาค	ประโยชน์ของบริการ TTRS
กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	● ช่วยให้คนหูหนวกมีอิสระในการสื่อสาร ไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากคนหูดีโดยสื่อสารด้วยภาษามือผ่านบริการสนทนาวิดีโอ ● คนหูหนวกส่วนใหญ่มักจะเขียนประโยคสลับไวยากรณ์ TTRS ช่วยให้การสื่อสารระหว่างคนหูหนวกกับคนหูดีชัดเจนขึ้น ● มีการให้ความรู้เกี่ยวกับวันสำคัญต่าง ๆ ผ่านทาง Facebook fan page สำหรับคนหูตึง ● ช่วยให้คนหูตึงมีความมั่นใจและมีอิสระในการสื่อสาร ไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากคนหูดีโดยสื่อสารด้วยบริการสนทนาข้อความ เช่น สื่อสารในเรื่องการซื้อขายของ ช่วยเรื่องการทำธุรกิจ คอยกับหัวหน้างานเรื่องปรับเงินเดือน ขอลาหยุดในบริษัทที่ทำงานอยู่

ภาคใต้	● คนหูหนวกส่วนใหญ่รู้ภาษาแต่ไม่เข้าใจประโยค TTRS ทำให้การสื่อสารของคนหูหนวกสะดวกมากขึ้น ● TTRS มีช่องทางให้เลือกติดต่อหลายช่องทางแล้วแต่ความถนัด แต่คนหูหนวกส่วนใหญ่ชอบบริการสนทนาวิดีโอเพราะได้ใช้ภาษามือ ไม่ค่อยชอบการสื่อสารด้วยการพิมพ์เพราะเรียบเรียงประโยคไม่ถูกหลักไวยากรณ์
ภาคเหนือ	● คนหูหนวกสามารถใช้ภาษามือที่ตนเองถนัดในการสื่อสารได้ โดยส่วนใหญ่ชอบบริการสนทนาวิดีโอและตู้ TTRS
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	● ช่วยให้การสื่อสารกับคนหูตึงง่ายขึ้น คนหูหนวกโดยส่วนใหญ่ชอบบริการสนทนาวิดีโอเพราะได้ใช้ภาษามือที่ตนเองถนัด ไม่ค่อยชอบบริการสนทนาข้อความเพราะไม่ถนัดการพิมพ์ประโยคและตัวอักษรภาษาไทย
ภาคกลาง	● ช่วยให้ติดต่อสื่อสารกับคนหูตึงได้สะดวกมากขึ้น ช่วยการติดต่อในเรื่องต่าง ๆ ● ชอบบริการตู้ TTRS มากที่สุดเพราะใช้งานง่าย สื่อสารด้วยภาษามือได้และภาพชัด บริการสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์มักจะมีปัญหาเรื่องความเร็วอินเทอร์เน็ต เพราะบ้านคนหูหนวกส่วนใหญ่อินเทอร์เน็ตช้า สื่อสารแล้วมีปัญหาสายหลุด ภาพไม่ชัด บริการ SMS และ MMS ไม่ค่อยชอบเพราะต้องรอนาน ส่วนบริการสนทนาข้อความนั้นคนหูหนวกส่วนใหญ่ไม่ค่อยชอบเพราะพิมพ์ภาษาสลับไปมา ● บริการฉุกเฉินสำหรับคนหูหนวกเป็นบริการที่ดีและมีประโยชน์ แต่ควรจะสามารถใช้ได้บนโทรศัพท์มือถือเพราะสื่อสารได้รวดเร็วกว่า สามารถถ่ายรูปให้เจ้าหน้าที่ดูได้ว่ามีอาการอย่างไรบ้าง
กลุ่มผู้ใช้ตู้ TTRS	● ทำให้ได้ติดต่อสื่อสารกับคุณพ่อ คุณแม่ และคนในครอบครัว
ภูมิภาค	ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	● สัญญาณอินเทอร์เน็ตหลุด ภาพไม่ชัด เมื่อทำการติดต่อเข้ามาใหม่ส่วนใหญ่จะเจอเจ้าหน้าที่คนใหม่ ทำให้ต้องเล่าเรื่องที่ต้องการติดต่อใหม่ทั้งหมด ● ภาษามือของเจ้าหน้าที่มีความแตกต่างกัน เป็นมือตามคำ ยังไม่มีมาตรฐาน ● สัญลักษณ์ (icon) ที่จะทำการสมัครสมาชิกไม่ชัดเจน ไม่ทราบว่าอยู่ตรงไหน ● แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลมีรายละเอียดมาก
ภาคใต้	● ภาคใต้ไม่มีตู้ TTRS และอยากให้มีแผนที่บอกจุดติดตั้งตู้เพื่อให้คนหูหนวกทราบและไปใช้บริการได้ ● เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในเรื่องภาษามือแตกต่างกัน อยากให้มีการพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่มากขึ้น

ภาคเหนือ	● ตู้ที่ติดตั้งในภาคเหนือไม่มีป้ายข้อความและป้ายประชาสัมพันธ์ว่ามีตู้ TTRS ติดตั้งอยู่ที่ใดบ้าง ● ผู้ใช้บริการไม่ทราบช่วงเวลาให้บริการของ TTRS ● ในช่วงเวลากลางคืน บริเวณที่ติดตั้งตู้ TTRS ไม่ค่อยมีแสงสว่าง ทำให้มองไม่ค่อยเห็นจอภาพ ● การติดตั้งตู้ในโรงเรียน ทำให้คนภายนอกเข้าไปใช้บริการไม่สะดวก ส่วนในสถานที่ราชการจะเข้าไปใช้ได้ในวันและเวลาทำการของราชการเท่านั้น ● ในการลงทะเบียนใช้บริการ อยากให้ใส่ข้อมูลแค่หมายเลขบัตรประชาชนเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	● ตู้ TTRS มักจะดับเอง ● รอเจ้าหน้าที่รับสายค่อนข้างนาน
ภาคกลาง	● บางโรงเรียนที่มีเด็กสติปัญญาอยู่ร่วมกับเด็กหูหนวก จะมีปัญหาการกดตู้ TTRS เล่น ทำให้โรงเรียนไม่อยากเปิดตู้ TTRS ● สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี ทำให้สายหลุดและภาพวิดีโอไม่ชัดเจน ● ใช้บริการตู้ TTRS แล้วเกิดไฟดูด ● TTRS ให้บริการ 7.00-23.00 น. หากหลังจาก 23.00 น. คนหูหนวกเกิดเหตุฉุกเฉินจะสื่อสารอย่างไร ● คนหูหนวกหลายคนยังไม่รู้จักบริการ TTRS
กลุ่มผู้ใช้ตู้ TTRS	● หน้าจอของตู้ TTRS มีขนาดเล็กเกินไป อยากให้เพิ่มขนาดของหน้าจอให้ใหญ่กว่านี้เพื่อความชัดเจนในการสื่อสาร ● แป้นพิมพ์บนหน้าจออยู่สูงเกินไป ทำให้เด็กตัวเล็ก ๆ พิมพ์ลำบาก ● คนตัวสูงใช้บริการตู้แล้วต้องย่อตัวลงมา ทำให้รู้สึกอายในการใช้บริการตู้ ● คนใช้บริการตู้มีมาก ต้องต่อคิวใช้บริการนาน
ภูมิภาค	ข้อเสนอแนะ
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	● บริการในอนาคตของ TTRS อยากให้มีการสื่อสาร 2 ทาง ทั้งแบบคนหูดีโทรหาคนหูหนวกได้ และคนหูหนวกโทรหาคนหูดีได้โดยผ่าน TTRS ● เครื่องโทรศัพท์บ้านควรมีสัญญาณไฟเพื่อให้คนหูหนวกทราบว่าโทรศัพท์ติดต่อเข้ามา ● บริการ TTRS ผ่านโทรศัพท์มือถือ ด้วยสัญญาณ 3G

ภาคใต้	● อยากให้ไปจัดอบรมวิธีการใช้บริการ TTRS และการสมัครสมาชิกที่ภาคใต้ เพราะคนहुหนวกในภาคใต้ส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ในการใช้บริการ TTRS ● ตู้ TTRS ควรติดตั้งในที่สาธารณะหรือหน่วยงานต่าง ๆ ● เจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษามือได้ทุกภาค เพราะบางท่ามือเจ้าหน้าที่ดูแล้วไม่เข้าใจ
ภาคเหนือ	● ลดขั้นตอนการลงทะเบียน เพราะคนहुหนวกส่วนใหญ่ไม่เข้าใจการอ่าน ● การติดตั้งตู้ TTRS ควรติดตั้งในที่สาธารณะ ● มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ TTRS ให้มากกว่านี้ ● อยากให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เพราะต้องรอยาวนาน ● อยากให้ล่ามภาษามือใช้ภาษามือได้ทุกภาค เพราะบางท่ามือคนहुหนวกดูแล้วไม่เข้าใจ ● อยากให้เพิ่มบริการ TTRS ให้โทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	● อยากให้มีบัตรสมาชิกเฉพาะของ TTRS ● อยากให้ปรับปรุงฉากหลังของเจ้าหน้าที่ ● อยากให้เพิ่มจำนวนของเจ้าหน้าที่ ● อยากให้เพิ่มจำนวนตู้ TTRS ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้มากขึ้น และเปิดให้บริการตั้งแต่ 7.00-23.00 น.ตามเวลาที่ TTRS ให้บริการ ● อยากให้เพิ่มการป้องกันเวลาใช้ตู้ เพราะเด็ก ๆ มักจะกดตู้เล่นบ่อยครั้ง ● อยากให้เพิ่มบริการ TTRS ในโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต เพราะสามารถใช้บริการได้ตลอดแม้ว่าจะอยู่นอกบ้าน
ภาคกลาง	● การสื่อสารผ่านกล้องทำให้เห็นสีหน้า อารมณ์ การนั่งทำงานของเจ้าหน้าที่ชัดเจนมาก อยากให้เจ้าหน้าที่มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ● อยากให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีภาษามือที่มาตรฐาน ● อยากให้ตู้ TTRS กรดห้สผ่านก่อนใช้บริการ เพื่อลดปัญหาการกดตู้เล่น ● อยากให้มี Application บนโทรศัพท์มือถือ สามารถใช้บริการ TTRS ได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ● อยากเสนอให้ภาคปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วเพิ่มขึ้นในทุกจังหวัดและมีบริการ 3G ที่เร็วจริง ๆ เพื่อจะได้ใช้บริการ TTRS ได้สะดวกมากขึ้น ● อยากให้เพิ่มเรื่องการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้คนहुหนวกรู้จักบริการ TTRS มากขึ้น

กลุ่มผู้ใช้ TTRS	● ขอให้ช่วยเหลือเป็นพิมพ์ลงมา ● อยากให้ปรับความสูงของกล้องได้ตามความสูงของผู้ใช้บริการ ● อยากให้เพิ่มจำนวนตู้ในโรงเรียนมากขึ้น
------------------	--



ภาพที่ 39 เสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการ TTRS โดย ผู้แทนจากกรุงเทพฯ และปริมณฑล



ภาพที่ 40 เสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการ TTRS โดยผู้แทนจากภาคใต้



ภาพที่ 41 เสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการ TTRS โดยผู้แทนจากภาคเหนือ



ภาพที่ 42 เสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการ TTRS โดย ผู้แทนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



ภาพที่ 43 เสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการ TTRS โดย ผู้แทนจากภาคกลาง



ภาพที่ 44 เสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการ TTRS โดยผู้แทนจากกลุ่มผู้ใช้ TTRS

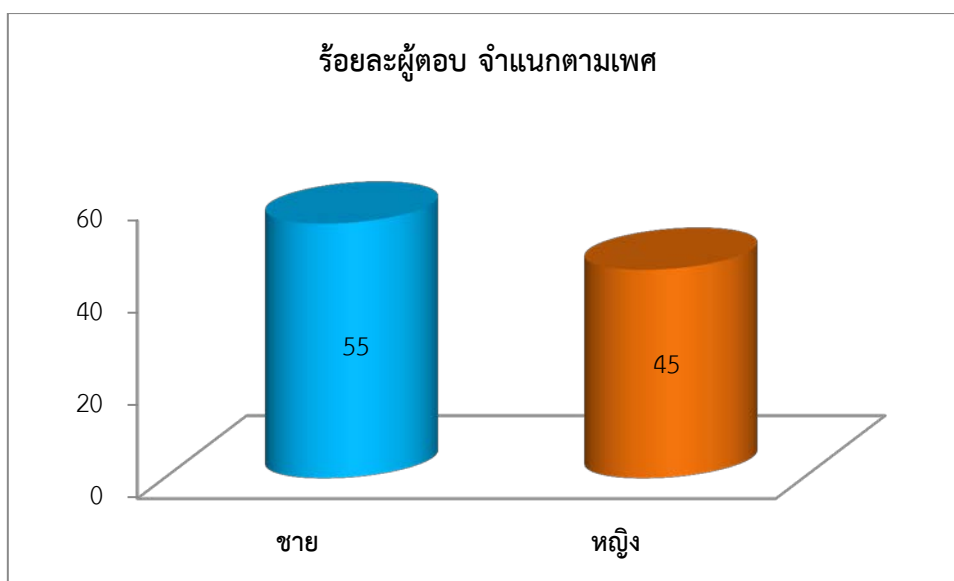
6.2 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้จัดการประชุมระดมความคิดเห็นของผู้บริโภค ประจำปีของ TTRS ณ ห้องปริญชบอลรูม 3 โรงแรมปริญชพาเลซ มหานาค กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2556 พร้อมทั้งสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำนวน 100 คน โดยคัดเลือกผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการ TTRS อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2554 ถึงปัจจุบันและใช้บริการอย่างมีประโยชน์ในแต่ละบริการ ได้แก่ บริการ SMS MMS บริการสนทนาข้อความ บริการสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ต และบริการสนทนาวิดีโอผ่านตู้ TTRS โดยการใช้แบบสำรวจและแบ่งผู้ใช้บริการออกเป็นกลุ่มย่อย จำนวน 5 กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีวิทยากรเป็นผู้บกพร่องและผู้ช่วยทำหน้าที่อธิบายแบบสำรวจและจดบันทึกข้อเสนอแนะต่างๆ ซึ่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีข้อมูลดังนี้

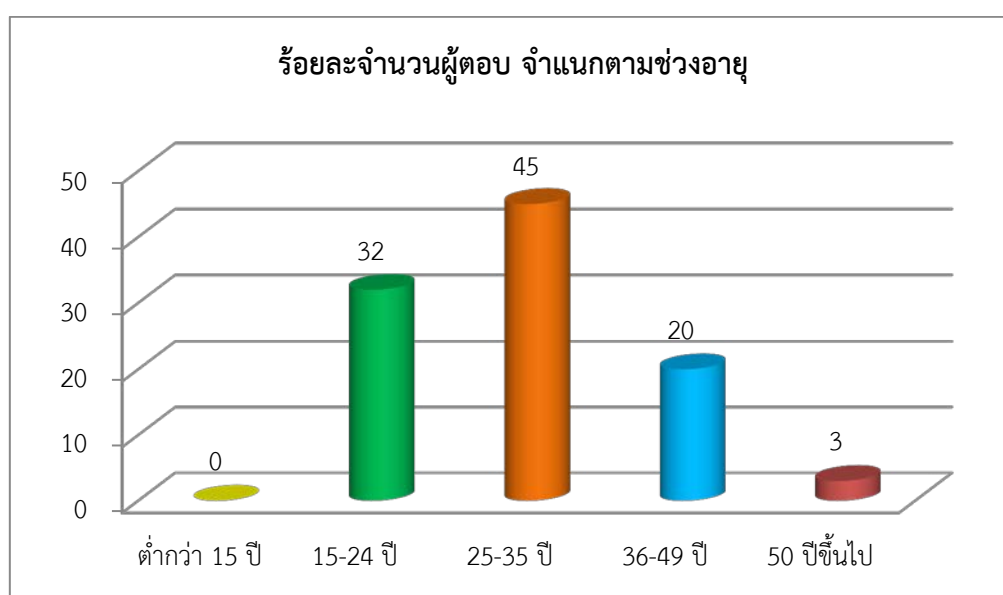
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภค

ในส่วนของข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภคเป็นการสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้บริโภคที่ใช้บริการ TTRS โดยได้นำประเด็นเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้มาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์โดยภาพรวม ดังนี้

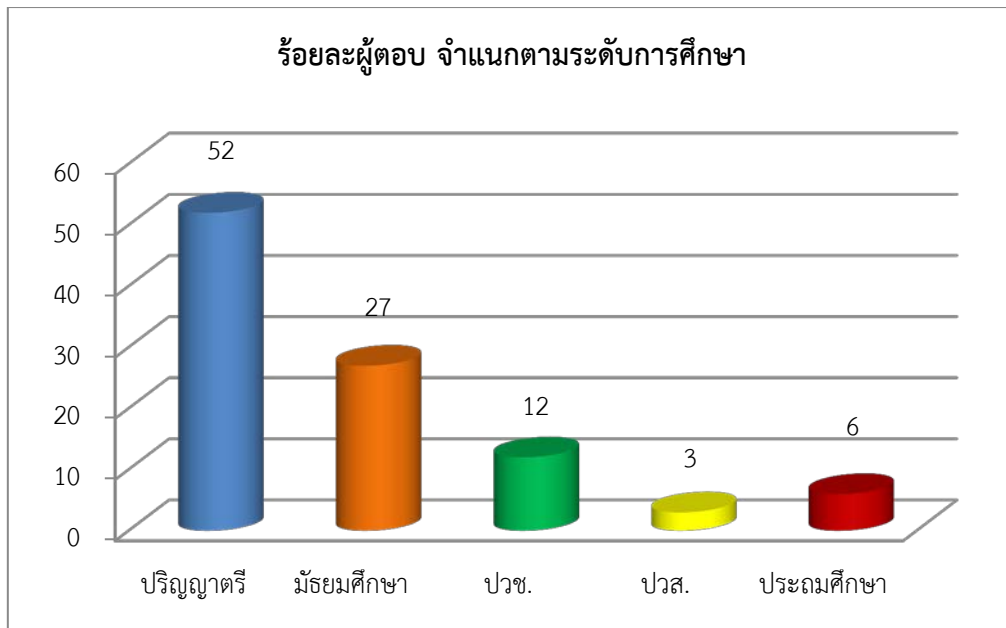
1.1 เพศ ผู้บริโภคที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจนี้ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เพศชายจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55 เพศหญิงจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45



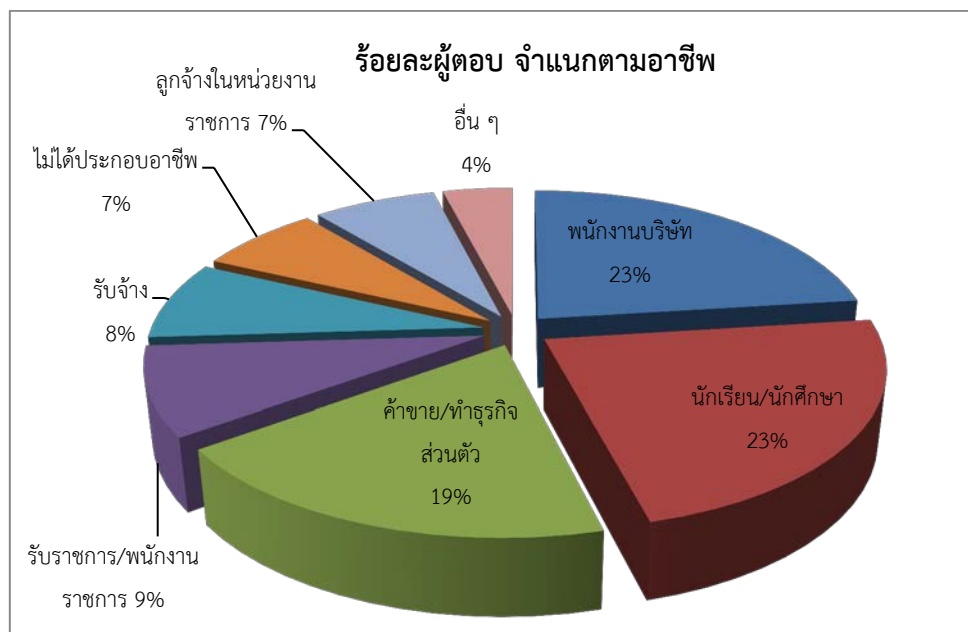
1.2 อายุ ผู้บริโภคร้อยละ 45 มีอายุในช่วงระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 32 มีอายุในช่วงระหว่าง 15-24 ปี ร้อยละ 20 มีอายุในช่วงระหว่าง 36-49 ปี และร้อยละ 3 อายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการทางรายได้เงินและการพูดที่อยู่ในวัยทำงานและนักเรียน/นักศึกษา



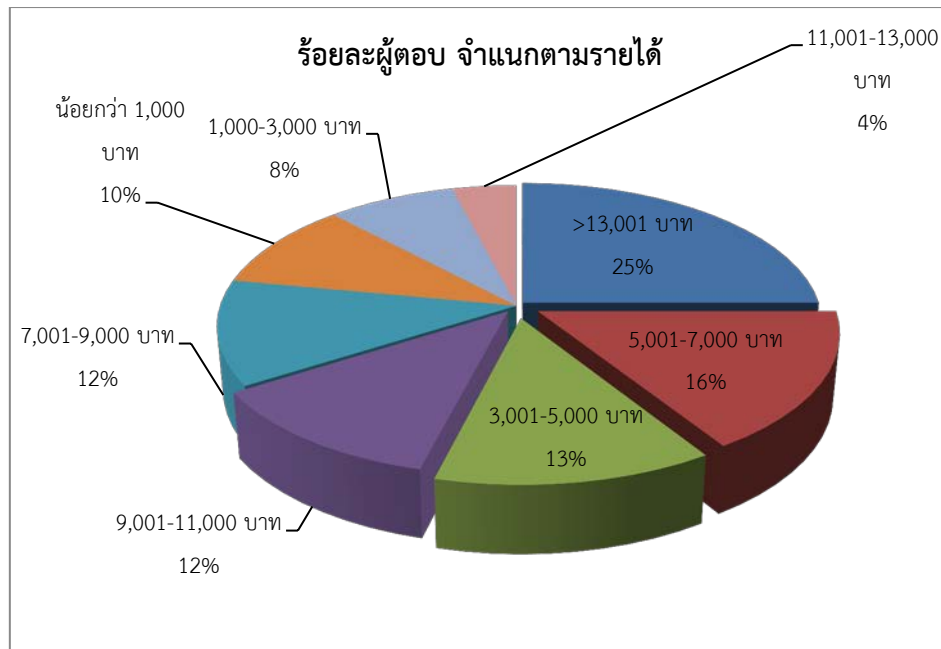
1.3 ระดับการศึกษา ผู้บริโภคร้อยละ 52 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 27 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 12 จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 3 จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และร้อยละ 6 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา



1.4 อาชีพ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ร้อยละ 23 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทและนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 19 ทำการค้าขายหรือทำธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 9 รับราชการหรือเป็นพนักงานราชการในหน่วยงานของรัฐบาล ร้อยละ 8 รับจ้าง ร้อยละ 7 เป็นลูกจ้างในหน่วยงานราชการและไม่ได้ประกอบอาชีพ และประกอบอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 4



1.5 รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย ผู้บริโภคส่วนใหญ่ร้อยละ 25 มีรายได้มากกว่า 13,000 บาท ร้อยละ 16 มีรายได้ระหว่าง 5,001-7,000 บาท ร้อยละ 13 มีรายได้ระหว่าง 3,001-5,000 บาท ร้อยละ 12 มีรายได้ 7,001-9,000 บาท และ 9,001-11,000 บาท ร้อยละ 10 มีรายได้น้อยกว่า 1,000 บาท ร้อยละ 8 มีรายได้ 1,000-3,000 บาท และร้อยละ 4 มีรายได้ระหว่าง 11,001-13,000 บาท



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อบริการ TTRS

TTRS ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคโดยจำแนกตามระบบที่ให้บริการและบริบทอื่น ๆ โดยวัดคำตอบเป็นระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ พร้อมทั้งแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

พอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน
พอใจมาก	เท่ากับ	4 คะแนน
พอใจปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
พอใจน้อย	เท่ากับ	2 คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1 คะแนน

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

3.67 ขึ้นไป	เท่ากับ	มีความพึงพอใจระดับสูง
3.67 - 2.34	เท่ากับ	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
2.33 - 1.00	เท่ากับ	มีความพึงพอใจระดับต่ำ

1. ระบบลงทะเบียน การร้องเรียน การติดต่อสอบถามบนเว็บไซต์

พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นการใช้งานในเว็บไซต์ได้ง่ายมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.940 รองลงมาเป็นการเข้าถึงลงทะเบียนบนเว็บไซต์ได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.670 สามารถเข้าติดต่อสอบถามบนเว็บไซต์ได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.420 สามารถเข้าร้องเรียนบนเว็บไซต์ได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.110 และโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.680

บริการ	ร้อยละของระดับความพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ระบบลงทะเบียน การร้องเรียน การติดต่อสอบถามบนเว็บไซต์						3.564	1.053	ปานกลาง
1.1 เข้าใช้งานเว็บไซต์ได้ง่าย เช่น รู้จักที่อยู่เว็บไซต์	31.00	38.00	26.00	4.00	1.00	3.940	0.908	สูง
1.2 สามารถเข้าถึงลงทะเบียนบนเว็บไซต์ได้ง่าย	25.00	27.00	39.00	8.00	1.00	3.670	0.975	ปานกลาง
1.3 สามารถเข้าร้องเรียนบนเว็บไซต์ได้ง่าย	14.00	20.00	39.00	17.00	10.00	3.110	1.154	ปานกลาง
1.4 สามารถเข้าติดต่อสอบถามบนเว็บไซต์ได้ง่าย	25.00	14.00	42.00	16.00	3.00	3.420	1.121	ปานกลาง
1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	26.00	20.00	50.00	4.00	0	3.680	0.909	สูง

2. บริการระบบ TTRS

พบว่าความพึงพอใจบริการสนทนาข้อความบนเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.029 รองลงมาเป็นบริการสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย 3.934 บริการสนทนาวิดีโอผ่านตู้ TTRS มีค่าเฉลี่ย 3.641 บริการ SMS มีค่าเฉลี่ย 3.571 และบริการ MMS มีค่าเฉลี่ย 3.465

ในส่วนของการแจ้งเหตุฉุกเฉินนั้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการแจ้งเหตุฉุกเฉินแบบสนทนาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.688 รองลงมาเป็นบริการแจ้งเหตุฉุกเฉินผ่าน SMS มีค่าเฉลี่ย 3.179 และบริการแจ้งเหตุฉุกเฉินผ่าน MMS มีค่าเฉลี่ย 3.098

2.1 บริการ SMS

บริการ	ร้อยละของระดับความพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<u>2.1 บริการ SMS</u>						<u>3.571</u>	<u>1.042</u>	<u>ปานกลาง</u>
2.1.1 เข้าถึงบริการได้สะดวก (เช่น รู้หมายเลขที่ใช้ส่ง SMS)	15.87	36.51	26.98	11.11	9.52	3.381	1.170	ปานกลาง
2.1.2 ได้รับการตอบกลับจาก TTRS รวดเร็ว	12.70	36.51	38.10	6.35	6.35	3.429	1.011	ปานกลาง
2.1.3 ข้อความที่ได้รับจาก TTRS อ่านแล้วเข้าใจง่าย	19.05	44.44	23.81	11.11	1.59	3.683	0.964	สูง
2.1.4 ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	30.16	34.92	23.81	6.35	4.76	3.794	1.095	สูง
2.1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจบริการ SMS ระดับใด	15.87	36.51	39.68	4.76	3.17	3.571	0.928	ปานกลาง

พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในบริการ SMS ในเรื่องการได้รับประโยชน์จากบริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.794 รองลงมาเป็นข้อความที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจได้ง่ายมีค่าเฉลี่ย 3.683 ได้รับการตอบกลับจาก TTRS รวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.429 และเข้าถึงบริการได้สะดวก เช่น รู้หมายเลขที่ใช้ส่ง SMS มีค่าเฉลี่ย 3.381

ในส่วนของความพึงพอใจในภาพรวมของบริการ SMS นั้นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.571 เนื่องจากผู้บกพร่องทางการได้ยินและการพูดส่วนใหญ่ไม่ถนัดการพิมพ์ข้อความและไม่ค่อยเข้าใจไวยากรณ์ภาษาไทย

2.2 บริการ MMS

บริการ	ร้อยละของระดับความพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<u>2.2 บริการ MMS</u>						<u>3.465</u>	<u>1.028</u>	<u>ปานกลาง</u>

บริการ	ร้อยละของระดับความพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.2.1 เข้าถึงบริการได้สะดวก (เช่น รู้หมายเลขที่ใช้ส่ง MMS)	14.29	23.81	42.86	11.90	7.14	3.262	1.083	ปานกลาง
2.2.2 ได้รับการตอบกลับจาก TTRS รวดเร็ว	19.05	23.81	40.48	16.67	0	3.452	0.993	ปานกลาง
2.2.3 รูปภาพ/วิดีโอที่ได้รับจาก TTRS ดูแล้วเข้าใจง่าย-ถูกต้อง	26.83	29.27	29.27	12.20	2.44	3.659	1.087	ปานกลาง
2.2.4 ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	19.05	35.71	35.71	4.76	4.76	3.595	1.014	ปานกลาง
2.2.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจบริการ MMS ระดับใด	9.52	35.71	40.48	9.52	4.76	3.357	0.958	ปานกลาง

พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในบริการ MMS ในเรื่องรูปภาพหรือวิดีโอที่ได้รับจาก TTRS ดูแล้วเข้าใจได้ง่ายและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.659 รองลงมาเป็นเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากบริการ MMS มีค่าเฉลี่ย 3.595 ได้รับการตอบกลับจาก TTRS รวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.452 และเข้าถึงบริการได้สะดวก เช่น รู้หมายเลขที่ใช้ส่ง MMS มีค่าเฉลี่ย 3.262

ในส่วนของความพึงพอใจในภาพรวมของบริการ MMS นั้นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.357 เพราะถึงแม้ว่าการส่งข้อความ MMS สามารถส่งภาพหรือคลิปวิดีโอภาษามือได้ แต่การใช้บริการนี้จะต้องเสียค่าใช้จ่าย 6 บาทต่อการส่ง MMS 1 ครั้ง และมีระยะเวลาจำกัด 16 วินาทีต่อ 1 ข้อความทำให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินและการพูดไม่สามารถที่จะสื่อสารความต้องการได้ทั้งหมดภายในครั้งเดียว

2.3 เว็บไซต์-บริการสนทนาข้อความ

บริการ	ร้อยละของระดับความพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.3 เว็บไซต์-บริการสนทนาข้อความ						4.029	0.862	สูง
2.3.1 เข้าถึงบริการได้สะดวก (เช่น รู้จักที่อยู่เว็บไซต์)	36.76	39.71	17.65	5.88	0	4.074	0.886	สูง
2.3.2 เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	25.00	36.76	35.29	1.47	1.47	3.824	0.880	สูง

บริการ	ร้อยละของระดับความพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.3.3 เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความเข้าใจได้ง่ายและรวดเร็ว	32.35	45.59	17.65	2.94	1.47	4.044	0.871	สูง
2.3.4 ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	39.71	41.18	17.65	1.47	0	4.191	0.778	สูง
2.3.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจบริการสนทนาข้อความระดับใด	33.82	38.24	23.53	4.41	0	4.015	0.872	สูง

พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในบริการสนทนาข้อความบนเว็บไซต์ ในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการนี้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.191 รองลงมาเป็นการเข้าถึงบริการได้สะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.074 เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความเข้าใจได้ง่ายและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 4.044 และเจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.824

ในส่วนของความพึงพอใจในภาพรวมของบริการสนทนาข้อความบนเว็บไซต์นั้น อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.015 เนื่องจากผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นผู้บกพร่องทางการได้ยินและการพูดที่สามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ภาษาได้และส่วนใหญ่พึงพอใจในการใช้บริการนี้เนื่องจากไม่ต้องกังวลเรื่องความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่จะส่งผลให้การสื่อสารไม่ชัดเจนเพราะใช้การพิมพ์ข้อความ และรู้สึกว่ามีความเป็นส่วนตัวมากกว่าการใช้บริการสนทนาวิดีโอ

2.4 เว็บไซต์-บริการสนทนาวิดีโอ

บริการ	ร้อยละของระดับความพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.4 เว็บไซต์-บริการสนทนาวิดีโอ						<u>3.934</u>	<u>0.911</u>	สูง
2.4.1 เข้าถึงบริการได้สะดวก (เช่น รู้จักที่อยู่เว็บไซต์)	40.00	38.82	20.00	1.18	0	4.176	0.789	สูง
2.4.2 เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	29.41	30.59	31.76	8.24	0	3.812	0.957	สูง
2.4.3 ภาพวิดีโอชัดเจน	22.35	30.59	31.76	14.12	1.18	3.588	1.027	ปานกลาง
2.4.4 ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	38.82	35.29	23.53	2.35	0	4.106	0.845	สูง

บริการ	ร้อยละของระดับความพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.4.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจในบริการสนทนาวิดีโอระดับใด	28.24	45.88	22.35	3.53	0	3.988	0.809	สูง

พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในบริการสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ www.ttrs.or.th ในเรื่องการเข้าถึงบริการได้สะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.176 รองลงมาเป็นการได้รับประโยชน์จากบริการมีค่าเฉลี่ย 4.106 เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.812 และภาพวิดีโอชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.588

ในส่วนของความพึงพอใจในภาพรวมของบริการสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์นั้นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.988 เนื่องจากผู้บกพร่องทางการได้ยินและการพูดสามารถใช้ภาษามือซึ่งเป็นภาษาที่ผู้บกพร่องฯ ส่วนใหญ่มีความถนัดมากที่สุด ทำให้สื่อสารได้โดยสะดวกและรู้สึกถึงความมีอิสระในการสื่อสาร

2.5 บริการตู้ TTRS

บริการ	ร้อยละของระดับความพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<u>2.5 บริการตู้ TTRS</u>						<u>3.641</u>	<u>1.059</u>	<u>ปานกลาง</u>
2.5.1 เข้าถึงบริการได้สะดวก (เช่น ตู้ TTRS ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เข้าไปใช้งานได้ง่าย)	37.68	23.19	21.74	13.04	4.35	3.611	1.214	สูง
2.5.3 ตู้เปิดให้บริการสม่ำเสมอ	18.84	36.23	31.88	10.14	2.90	3.580	1.006	ปานกลาง
2.5.4 เข้าใจการใช้งานบนหน้าจอได้ดี (เช่น กดเปิด วางสาย เพิ่มเสียง)	24.64	33.33	34.78	7.25	0	3.754	0.914	สูง
2.5.5 ภาพวิดีโอชัดเจน	27.54	34.78	24.64	11.59	1.45	3.754	1.035	สูง
2.5.6 คีย์บอร์ดใช้งานง่าย	17.65	33.82	33.82	13.24	1.47	3.529	0.985	ปานกลาง
2.5.7 ใช้งานได้ดี ไม่มีการขัดข้องระหว่างการใช้งาน	11.94	32.84	34.33	20.90	0	3.358	0.949	ปานกลาง
2.5.8 ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	31.34	38.81	19.40	7.46	2.99	3.881	1.038	สูง

บริการ	ร้อยละของระดับความพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.5.9 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจการใช้ตู้ TTRS ระดับใด	20.59	39.71	27.94	8.82	2.94	3.662	1.002	ปานกลาง

พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในบริการสนทนาวิดีโอผ่านตู้ TTRS ในเรื่องได้รับประโยชน์จากบริการนี้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.881 รองลงมาเป็นเข้าใจการใช้งานบนหน้าจอได้ดีและภาพวิดีโอชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.754 เข้าถึงบริการได้สะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.611 ตู้เปิดให้บริการสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.580 คีย์บอร์ดใช้งานได้ง่ายมีค่าเฉลี่ย 3.529 และตู้ TTRS ใช้งานได้เป็นอย่างดีไม่มีการขัดข้องระหว่างการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 3.358

ในส่วนของความพึงพอใจในภาพรวมของบริการสนทนาวิดีโอผ่านตู้ TTRS อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.662 ผู้בקพร่องทางการได้ยินและการพูดส่วนใหญ่ที่ใช้บริการนี้เป็นนักเรียนและนักศึกษาที่ใช้บริการจากโรงเรียนและมหาวิทยาลัยที่มีการนำตู้ TTRS ไปติดตั้ง ทำให้สามารถใช้บริการติดต่อสื่อสารไปยังคนในครอบครัวได้อย่างสะดวก

ตู้ TTRS ที่ใช้งานเป็นประจำของผู้ที่ตอบแบบสำรวจ มีดังนี้

- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (พก.)
- โรงเรียนเศรษฐเสถียร ในพระราชูปถัมภ์ กรุงเทพมหานคร
- โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ กรุงเทพมหานคร
- โรงเรียนดอนบอสโก กรุงเทพมหานคร
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สมาคมผู้บกพร่องฯแห่งประเทศไทย
- สมาคมสมาพันธ์เครือข่ายเด็กและสตรีหูหนวกไทย กรุงเทพมหานคร
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- โรงเรียนโสตสื่อสารสุนทร จังหวัดเชียงใหม่
- โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น
- โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนนทบุรี

- โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม
- โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี
- วิทยาลัยราชสุตา มหาวิทยาลัยมหิดล

2.6 บริการแจ้งเหตุฉุกเฉิน โดยส่ง SMS

บริการ	ร้อยละของระดับความพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.6 บริการแจ้งเหตุฉุกเฉินโดยส่ง SMS						3.179	1.027	ปานกลาง
2.6.1 เข้าถึงบริการได้สะดวก (เช่น รู้หมายเลขที่ใช้ SMS ฉุกเฉิน)	7.41	37.04	29.63	14.81	11.11	3.148	1.134	ปานกลาง
2.6.2 เข้าใจรูปแบบการส่ง SMS ฉุกเฉิน	7.41	22.22	33.33	22.22	14.81	2.852	1.167	ปานกลาง
2.6.3 ได้รับการตอบกลับจาก TTRS รวดเร็ว	3.70	40.74	40.74	7.41	7.41	3.259	0.944	ปานกลาง
2.6.4 ข้อความที่ได้รับจาก TTRS อ่านแล้วเข้าใจง่าย	11.11	33.33	40.74	7.41	7.41	3.333	1.038	ปานกลาง
2.6.5 ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	7.41	40.74	40.74	3.70	7.41	3.370	0.967	ปานกลาง
2.6.6 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจการแจ้งเหตุฉุกเฉินโดยส่ง SMS ในระดับใด	0	37.04	44.44	11.11	7.41	3.111	0.892	ปานกลาง

พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในบริการแจ้งเหตุฉุกเฉินโดยส่ง SMS ในเรื่องได้รับประโยชน์จากบริการนี้มากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 3.370 รองลงมาเป็นข้อความที่ได้รับจาก TTRS อ่านแล้วเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ย 3.333 ได้รับการตอบกลับจาก TTRS รวดเร็ว 3.259 สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.148 และเข้าใจรูปแบบการส่ง SMS ฉุกเฉินมีค่าเฉลี่ย 2.852

ในส่วนของความพึงพอใจในภาพรวมของบริการแจ้งเหตุฉุกเฉินโดยส่ง SMS อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.111 เนื่องจากผู้บกพร่องทางการได้ยินและการพูดส่วนใหญ่ไม่ถนัดการพิมพ์ข้อความและไม่ค่อย

เข้าใจไวยากรณ์ภาษาไทย และมองว่าการแจ้งเหตุฉุกเฉินโดยส่ง SMS นั้นทำให้การติดต่อสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉินมีความล่าช้า

2.7 บริการแจ้งเหตุฉุกเฉิน โดยส่ง MMS

บริการ	ร้อยละของระดับความพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.7 บริการแจ้งเหตุฉุกเฉินโดยส่ง MMS						3.098	0.978	ปานกลาง
2.7.1 เข้าถึงบริการได้สะดวก (เช่น รู้หมายเลขที่ใช้ส่ง MMS ฉุกเฉิน)	0	24.14	51.72	13.79	10.34	2.897	0.900	ปานกลาง
2.7.2 เข้าใจรูปแบบการส่ง MMS ฉุกเฉิน	0	27.59	48.28	6.90	17.24	2.862	1.026	ปานกลาง
2.7.3 ได้รับการตอบกลับจาก TTRS รวดเร็ว	6.90	27.59	55.17	3.45	6.90	3.241	0.912	ปานกลาง
2.7.4 รูปภาพ/วิดีโอที่ได้รับจาก TTRS ดูแล้วเข้าใจง่าย-ถูกต้อง	3.45	37.93	34.48	13.79	10.34	3.103	1.047	ปานกลาง
2.7.5 ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	6.90	41.38	37.93	3.45	10.34	3.310	1.039	ปานกลาง
2.7.6 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจการแจ้งเหตุฉุกเฉินโดยส่ง MMS ในระดับใด	0	41.38	44.83	3.45	10.34	3.172	0.928	ปานกลาง

พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในบริการแจ้งเหตุฉุกเฉินโดยส่ง MMS ในเรื่องได้รับประโยชน์จากบริการนี้มากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 3.310 รองลงมาเป็นการได้รับการตอบกลับจาก TTRS รวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.241 รูปภาพหรือวิดีโอที่ได้รับจาก TTRS ดูแล้วเข้าใจได้ง่ายและถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 3.103 เข้าถึงบริการได้สะดวกมีค่าเฉลี่ย 2.897 และเข้าใจรูปแบบการส่ง MMS ฉุกเฉินมีค่าเฉลี่ย 2.862

ในส่วนของความพึงพอใจในภาพรวมของบริการ MMS นั้นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.172 เพราะถึงแม้ว่าการส่งข้อความ MMS สามารถส่งภาพหรือคลิปวิดีโอภาษามือได้ แต่การใช้บริการนี้จะต้องเสียค่าใช้จ่าย 6 บาทต่อการส่ง MMS 1 ครั้ง มีระยะเวลาจำกัด 16 วินาทีต่อ 1 ข้อความทำให้ผู้บกพร่องทางการ

ได้ยินและการพูดไม่สามารถที่จะสื่อสารความต้องการได้ทั้งหมดภายในครั้งเดียว และมองว่าการแจ้งเหตุฉุกเฉินโดยส่ง MMS นั้นทำให้การติดต่อสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉินมีความล่าช้า

2.8 บริการแจ้งเหตุฉุกเฉินผ่านเว็บไซต์

บริการ	ร้อยละของระดับความพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.8 บริการแจ้งเหตุฉุกเฉินผ่านเว็บไซต์						3.688	1.131	สูง
2.8.1 เข้าถึงบริการได้สะดวก (เช่น รู้จักที่อยู่เว็บไซต์)	28.21	35.90	20.51	7.69	7.69	3.692	1.195	สูง
2.8.2 เข้าใจรูปแบบการบอกข้อมูลเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน	23.08	28.21	33.33	7.69	7.69	3.513	1.167	ปานกลาง
2.8.3 เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	15.38	51.28	17.95	10.26	5.13	3.615	1.042	ปานกลาง
2.8.4 ภาพวิดีโอชัดเจน	23.08	46.15	20.51	5.13	5.13	3.769	1.038	สูง
2.8.5 ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	35.90	30.77	23.08	5.13	5.13	3.872	1.128	สูง
2.8.6 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจการแจ้งเหตุฉุกเฉินผ่านเว็บไซต์ในระดับใด	30.77	30.77	20.51	10.26	7.69	3.667	1.243	ปานกลาง

พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในบริการแจ้งเหตุฉุกเฉินผ่านเว็บไซต์ www.ttrs.or.th ในเรื่องได้รับประโยชน์จากบริการนี้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.872 รองลงมาเป็นภาพวิดีโอชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.769 เข้าถึงบริการได้สะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.692 เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.615 และเข้าใจรูปแบบการบอกข้อมูลเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉินมีค่าเฉลี่ย 3.513

ในส่วนของความพึงพอใจในภาพรวมของบริการสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์นั้นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.667 เนื่องจากผู้บกพร่องทางการได้ยินและการพูดสามารถใช้ภาษามือซึ่งเป็นภาษาที่ผู้บกพร่องฯ ส่วนใหญ่มีความถนัดมากที่สุดทำให้สื่อสารได้โดยสะดวกและรู้สึกถึงความมีอิสระในการสื่อสาร แต่ยังมีข้อจำกัดเรื่องสถานที่ที่จะใช้บริการ เนื่องจากจะแจ้งเหตุในช่องทางนี้ได้ต่อเมื่ออยู่ในบ้านหรือสถานที่ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

3. เจ้าหน้าที่ TTRS

บริการ	ร้อยละของระดับความพอใจ						S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. เจ้าหน้าที่ TTRS						3.819	0.970	สูง
3.1 ภาษามือชัดเจน-ถูกต้อง	20.00	27.00	44.00	9.00	0	3.580	0.912	ปานกลาง
3.2 เข้าใจความต้องการของผู้บกพร่องฯได้อย่างรวดเร็ว	19.00	32.00	37.00	11.00	1.00	3.570	0.956	ปานกลาง
3.3 สรุปรูปข้อมูลได้ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	27.00	37.00	29.00	7.00	0	3.840	0.907	สูง
3.4 พิมพ์ข้อความตอบได้รวดเร็ว	26.00	34.00	29.00	7.00	4.00	3.710	1.057	สูง
3.5 มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส	27.00	31.00	33.00	7.00	2.00	3.740	1.001	สูง
3.6 บุคลิกดี น่าเชื่อถือ	30.00	35.00	25.00	8.00	2.00	3.830	1.016	สูง
3.7 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	48.00	27.00	22.00	3.00	0	4.200	0.888	สูง
3.8 เจ้าหน้าที่ TTRS ให้ความช่วยเหลือในการลงทะเบียน	34.67	34.67	20.00	10.67	0	3.933	0.991	สูง
3.9 เจ้าหน้าที่ TTRS สามารถตอบเรื่องร้องเรียนได้ทุกครั้ง	31.82	33.33	19.70	13.64	1.52	3.803	1.084	สูง
3.10 เจ้าหน้าที่ TTRS สามารถตอบคำถามของท่านจากบริการติดต่อสอบถามให้ทุกครั้ง	31.43	38.57	22.86	7.14	0	3.943	0.915	สูง
3.11 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ TTRS ในระดับใด	26.04	36.46	35.42	2.08	0	3.865	0.829	สูง

พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ TTRS ในเรื่องการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.200 รองลงมาเป็นเรื่องการตอบคำถามจากบริการติดต่อสอบถามทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.943 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องการลงทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.933 เจ้าหน้าที่สรุปข้อมูลได้ชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายมีค่าเฉลี่ย 3.840 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกดีและดูน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 3.830 เจ้าหน้าที่ TTRS สามารถตอบเรื่องร้องเรียนได้ทุกครั้งมีค่าเฉลี่ย 3.803 เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสมีค่าเฉลี่ย 3.740 เจ้าหน้าที่ที่สามารถพิมพ์ข้อความตอบได้รวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.710 ภาษามือของ

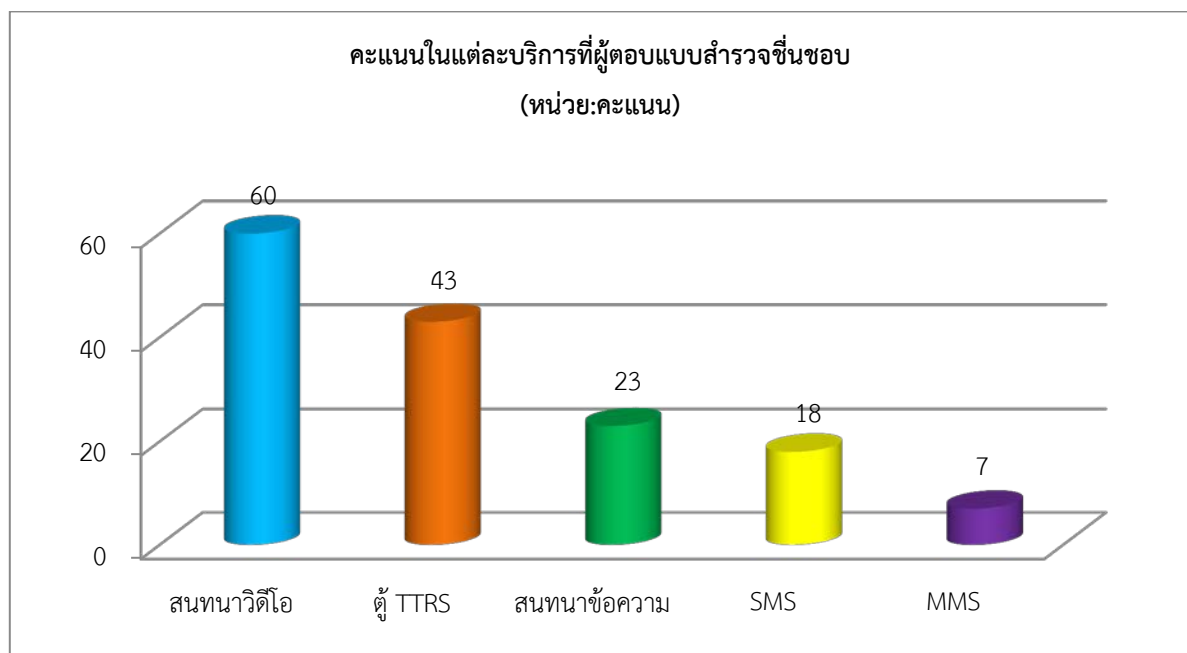
เจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน-ถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 3.580 และสามารถเข้าใจความต้องการของผู้บกพร่องฯได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.570 ในส่วนของความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ TTRS นั้นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.865

4. ความพึงพอใจในการใช้บริการ TTRS ทุกบริการ

บริการ	ร้อยละของระดับความพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการ TTRS “ทุกบริการระดับใด”	25.00	56.00	17.00	2.00	0	4.040	0.710	สูง

พบว่า พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมามีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 25 พึงพอใจระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 17 และพึงพอใจในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 2 และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกบริการของ TTRS ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.040

5. ชอบบริการอะไรของ TTRS มากที่สุด



พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจชื่นชอบบริการสนทนาวิดีโอบนเว็บไซต์มากที่สุด 60 คะแนน รองลงมาเป็นบริการสนทนาวิดีโอผ่านตู้ TTRS 43 คะแนน บริการสนทนาข้อความ 23 คะแนน บริการส่งข้อความ SMS 18 คะแนน และบริการ MMS 7 คะแนน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ กับความพึงพอใจในการใช้บริการ TTRS ทุกบริการ

ระดับความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	15	27.80	10	21.70
มาก	29	53.70	27	58.70
ปานกลาง	9	16.70	8	17.40
น้อย	1	1.90	1	2.20
รวม	54	100	46	100

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ TTRS ทุกบริการ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า

- เพศชาย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.80 มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 16.70 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 1.90
- เพศหญิง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 58.70 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.70 มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 17.40 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 2.20

2. อายุกับความพึงพอใจในการใช้บริการ TTRS ทุกบริการ

ระดับความพึงพอใจ	15-24 ปี		25-35 ปี		36-49 ปี		50 ปีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	6	18.80	15	33.30	3	15.00	1	33.30
มาก	17	53.10	24	53.30	13	65.00	2	66.70
ปานกลาง	7	21.90	6	13.30	4	20.00	0	0

ระดับความพึงพอใจ	15-24 ปี		25-35 ปี		36-49 ปี		50 ปีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	2	6.20	0	0	0	0	0	0
รวม	32	100	45	100	20	100	3	100

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ TTRS ทุกบริการ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

- อายุ 15-24 ปี โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 53.10 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 21.90 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 18.80 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 6.20
- อายุ 25-35 ปี โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 53.30 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.30 มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 13.30
- อายุ 36-49 ปี โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 20.00 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 15.00
- อายุ 50 ปีขึ้นไป โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.30

3. อายุกับความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ TTRS

ระดับความพึงพอใจ	15-24 ปี		25-35 ปี		36-49 ปี		50 ปีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	4	13.80	16	36.40	3	15.00	2	66.70
มาก	7	24.10	16	36.40	11	55.00	1	33.30
ปานกลาง	18	62.10	10	22.70	6	30.00	0	0
น้อย	0	0	2	4.50	0	0	0	0
รวม	29	100	44	100	20	100	3	100

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ TTRS เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า

- อายุ 15-24 ปี โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 62.10 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 24.10 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 13.80
- อายุ 25-35 ปี โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.40 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.70 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 4.50
- อายุ 36-49 ปี โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 30.00 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 15.00
- อายุ 50 ปีขึ้นไป โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 66.70 และมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 33.30

4. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการใช้บริการ TTRS ทุกบริการ

ระดับความ พึงพอใจ	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		ปวช.		ปวส.		ปริญญาตรี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	0	0	6	22.20	3	25.00	0	0	16	30.80
มาก	5	83.30	11	40.70	7	58.30	3	100.0	30	57.70
ปานกลาง	1	16.70	8	29.60	2	16.70	0	0	6	11.50
น้อย	0	0	2	7.40	0	0	0	0	0	0
รวม	6	100	27	100	12	100	3	100	52	100

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ TTRS ทุกบริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจนั้นจบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุดจำนวน 52 คน รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 27 คน ระดับ ปวช.จำนวน 12 คน ระดับประถมศึกษาจำนวน 6 คนและระดับ ปวส.จำนวน 3 คน ซึ่งทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการ TTRS ทุกบริการในระดับมาก โดยเป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด 30 คน รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษา 11 คน ระดับ ปวช. 7 คน ระดับประถมศึกษา 5 คนและระดับ ปวส. 3 คน ดังนี้

- ผู้ที่จบระดับชั้นประถมศึกษา โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 83.30 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 16.70
- ผู้ที่จบระดับชั้นมัธยมศึกษา โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 29.60 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 22.20 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 7.40
- ผู้ที่จบระดับชั้น ปวช. โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 16.70
- ผู้ที่จบระดับชั้น ปวส. ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก
- ผู้ที่จบระดับชั้นปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 30.80 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 11.50

6. ต้องการให้ TTRS เพิ่มบริการอะไร

- ผู้ตอบแบบสำรวจเกือบทั้งหมดอยากให้เพิ่มบริการ TTRS บนโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ตบนระบบ iOS และ Android เพราะสามารถใช้บริการได้ทุกที่โดยเฉพาะการแจ้งเหตุฉุกเฉิน
- กรณีโทรหาคนที่มีการไต่ถามแล้วไม่ได้รับสาย ควรมีบริการฝากเรื่องไว้ได้ เมื่อเจ้าหน้าที่ติดต่อเรียบร้อยแล้วให้ส่ง SMS แจ้งผู้บกพร่องฯ
- ควรมี Application แจ้งจุดที่ผู้บกพร่องฯ อยู่ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
- บริการโทรศัพท์ทางไกลไปต่างประเทศ
- เพิ่มบริการ TTRS บน Line และ Facebook
- บริการ TTRS ใจดีช่วยแปล เช่น แปลข้อความในเอกสารเป็นภาษามือ แปลจากภาษามือเป็นตัวอักษร และแปลภาษามือไทยเป็นภาษาอังกฤษ
- บริการแจ้งเหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับบัตรสำคัญต่าง ๆ เช่น บัตร ATM บัตรเครดิต เพราะเคยใช้บริการ TTRS ทางธนาคารไม่รับแจ้งเพราะไม่ใช่เจ้าของบัตร
- บริการอวยพรวันเกิดสมาชิก TTRS

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ระบบลงทะเบียน การร้องเรียน การติดต่อสอบถามบนเว็บไซต์

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
ระบบลงทะเบียน	
- หัวข้อที่ให้กรอกในการสมัครมีมากเกินไป ควรลดหัวข้อที่ไม่จำเป็นออกในการกรอกเพื่อสมัครสมาชิก - ผู้ปกครองส่วนใหญ่อ่านแบบฟอร์มไม่เข้าใจ ต้องให้เพื่อนหรือคนที่มีการได้ยื่นช่วยกรอกแบบฟอร์มให้	- มีคลิปวิดีโอภาษามือแนะนำการสมัครสมาชิกทุกขั้นตอน เพราะผู้ปกครองส่วนใหญ่ไม่ถนัดการอ่าน - หากมีการปรับเปลี่ยนแบบฟอร์มใหม่ ขอให้ถามเฉพาะคำถามที่จำเป็นเท่านั้น - ใช้ข้อมูลจากหมายเลขบัตรประชาชน แทนการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง - ควรออกแบบ Icon ลงทะเบียนผู้ใช้งานให้สื่อความหมายถึงการสมัครสมาชิกมากขึ้นและเข้าใจง่าย
การร้องเรียนและการติดต่อสอบถามบนเว็บไซต์	
ส่วนใหญ่ไม่รู้จักและไม่เคยใช้บริการร้องเรียนหรือการติดต่อสอบถามในช่องทางนี้	ควรส่งคลิปวิดีโอภาษามือในการแจ้งเรื่องร้องเรียนและติดต่อสอบถามบนเว็บไซต์ได้ โดยแจ้งชื่อหรือรหัสของล่าที่ได้รับการร้องเรียน และเพิ่มรูปถ่ายของล่าได้
ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร (TTRS)	
บริการ SMS	
- เจ้าหน้าที่ตอบข้อความช้า - ผู้ปกครองส่วนใหญ่ไม่ชอบบริการนี้ เพราะไม่ถนัดพิมพ์ข้อความ	- เจ้าหน้าที่ควรตอบข้อความให้เร็วขึ้น - หมายเลข SMS ควรสั้นกว่านี้ อาจจะเป็นหมายเลข 4 หลัก
บริการ MMS	
- ผู้ปกครองส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการนี้เพราะต้องเสียค่าใช้จ่าย - เจ้าหน้าที่ตอบข้อความช้า - คลิปวิดีโอที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยชัดเจน	- เจ้าหน้าที่ควรตอบข้อความโดยส่งคลิปวิดีโอเป็นภาษามือพร้อมกับข้อความ - ผู้ปกครองส่วนใหญ่อยากให้ง่ายบริการนี้ บางส่วนอยากให้มียกเลิกบริการนี้ต่อไป - ต้องการให้อัดคลิปวิดีโอได้ประมาณ 40 วินาที
เว็บไซต์-บริการสนทนาข้อความ	

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
● เจ้าหน้าที่รับสายและพิมพ์ข้อความตอบกลับช้า ทำให้ผู้บกพร่องฯ รอสาयนาน ● เจ้าหน้าที่ไม่ควรสอบถามผู้บกพร่องฯ ว่าต้องการติดต่อเรื่องอะไร ● ระหว่างที่เจ้าหน้าที่รับสาย ไม่มีการพิมพ์ข้อความบอกผู้บกพร่องฯ ทำให้ไม่ทราบว่าคนผู้ที่มีการได้ยินกำลังทำอะไรอยู่ ● เจ้าหน้าที่พิมพ์ภาษาไทยบางคำไม่ถูกต้อง ● ปุ่ม “ส่งข้อความ” และ ปุ่ม “จบการสนทนา” อยู่ใกล้กันมากเกินไป ต้องการกดส่งข้อความแต่ไปกดจบการสนทนาบ่อยครั้ง ● Font การสนทนาของเจ้าหน้าที่เป็นสีแดง ทำให้แสบตา ● ส่งข้อความยาว ๆ ไม่ได้ ● ตัวอักษรมีขนาดเล็ก	● เจ้าหน้าที่ควรบอกอารมณ์ของผู้ที่มีการได้ยินให้ผู้บกพร่องฯ ทราบด้วย เช่น น้ำเสียงโกรธ ร้องไห้ หวัระะะ ผู้บกพร่องฯ จะได้ใช้คำพูดให้เหมาะสมกับอารมณ์ของผู้ที่มีการได้ยิน ● เจ้าหน้าที่ควรพิมพ์ข้อความตามที่ผู้ที่มีการได้ยินพูดทั้งหมด ● เจ้าหน้าที่ควรสะกดภาษาไทยให้ถูกต้อง แต่ใช้คำที่ผู้บกพร่องฯ สามารถเข้าใจได้ง่าย ● ควรย้ายปุ่ม “ส่งข้อความ” และ ปุ่ม “จบการสนทนา” ให้ไกลจากกัน ● ปรับสี Background ในช่องสนทนาข้อความเป็นสีดำ และปรับ Font ของเจ้าหน้าที่เป็นสีเหลือง Font ของผู้บกพร่องฯ เป็นสีขาว ● ต้องการให้ปรับขนาดตัวอักษรและสีของตัวอักษรได้ด้วยตนเอง ● ต้องการให้มี Icon แสดงอารมณ์
เว็บไซต์-บริการสนทนาวิดีโอ	
● รอเจ้าหน้าที่รับสาयนาน ● ภาพวิดีโอไม่ค่อยชัดเจน ● พิมพ์ข้อความแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์เรียบร้อยแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับข้อความ ทำให้ต้องพิมพ์ใหม่	● ควรมีตัวเลขแสดงคิว เพื่อให้ผู้บกพร่องฯ ทราบว่าอยู่ในลำดับที่เท่าไร ● ผู้บกพร่องฯ ควรเลือกเปิด-ปิดหน้าจอของเจ้าหน้าที่ได้เหมือนกับเลือกเปิด-ปิดหน้าจอของผู้บกพร่องฯ ● หน้าจอของเจ้าหน้าที่กับผู้บกพร่องฯ ควรอยู่ในหน้าจอเดียวกันเหมือน Skype ● พื้นหลังขอให้เรียบเป็นสีเดียว ไม่มีลายและควรเปลี่ยนสีพื้นหลังเป็นสีเขียวนอ่อนหรือสีน้ำเงินเข้ม ● ไม่ควรมีสิ่งของหรือคนอื่น ๆ เข้ามาในจอสนทนา ● ถ้าใช้บริการแล้วสาຍหลุด ควรให้ผู้บกพร่องฯ คุยกับเจ้าหน้าที่คนเดิมเพราะต้องเสียเวลาเล่าเรื่องที่

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
	ต้องการติดต่อใหม่ทั้งหมด ● ควรมีการกรอกหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่มีการได้ยินที่ต้องการติดต่อก่อนกดใช้บริการสนทนาวิดีโอ จะได้ไม่ต้องพิมพ์บอกเจ้าหน้าที่ ● ควรขยายขนาดของตัวอักษรได้
บริการตู้ TTRS	
● ไม่ทราบว่ามิตู้ติดตั้งอยู่ที่ใดบ้าง ● สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี ภาพไม่ชัด กระตุก และสายหลุดขณะใช้บริการ ● ผู้บกพร่องฯ บางคนใช้ตู้แล้วถูกไฟดูด ● คีย์บอร์ดแบบทัชสกรีนใช้งานยาก ใช้นิ้วมือกด คีย์บอร์ดยากเพราะไม่ตรงปุ่ม ● ใช้ตู้แล้วรู้สึกไม่เป็นส่วนตัว มีคนอื่นมายืนดูอยู่ข้างหลัง	● ทำแผนที่บอกจุดที่มีการติดตั้งตู้อย่างละเอียดทั้งบนเว็บไซต์และแผ่นพับ ● ติดตั้งตู้ในชุมชนที่มีผู้บกพร่องฯอาศัยอยู่จำนวนมาก เช่น ดินแดง อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ● เพิ่มตู้ TTRS ให้กับโรงเรียนที่มีการใช้งานมากอีก 1 ตู้ ● มีตู้ TTRS ในทุกจังหวัดและตามจุดท่องเที่ยวสำคัญ ● มีการป้องกันไฟดูดจากการใช้ตู้ให้กับผู้ใช้บริการ ● ควรปรับขนาดความสูงของกล่องได้ตามความสูงของผู้ใช้งาน ● ควรปรับคีย์บอร์ดให้ใช้งานง่ายขึ้น เช่น ออกแบบให้เหมือนคีย์บอร์ดคอมพิวเตอร์ ● ตู้ควรมีฉากหลัง เพื่อความเป็นส่วนตัวและช่วยบังแสง ● มีไฟติดที่ตู้ เพราะบางสถานที่ปิดไฟตอนกลางคืน ทำให้ใช้ตู้ไม่สะดวก ● มีการดูแลและทำความสะอาดตู้ทุก 15 วัน ● ควรเปลี่ยนจากคีย์บอร์ดทัชสกรีนเป็นการเขียนข้อความที่หน้าจอได้
บริการแจ้งเหตุฉุกเฉิน โดยส่ง SMS	
● ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการนี้ ถ้าเกิดเหตุขึ้นให้ผู้ที่มีการได้ยินที่อยู่ใกล้ ๆ ติดต่อให้จะสะดวกกว่า ● ถ้าเกิดเหตุ รู้สึกไม่สะดวกหากต้องพิมพ์เพื่อแจ้งเหตุทาง SMS เพราะใช้เวลามากและไม่ถนัดการ	● ให้เปลี่ยนจากคำว่า “ฉุกเฉิน” เป็นคำว่า “ด่วน” เพราะเข้าใจได้ง่ายกว่า ● มีการแจ้งเหตุได้ 24 ชั่วโมง ● ควรเปลี่ยนจากการพิมพ์ข้อความเป็นภาษามือ

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
เขียนข้อความ	เพราะสื่อสารได้สะดวกกว่า
บริการแจ้งเหตุฉุกเฉิน โดยส่ง MMS	
● ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการนี้ ถ้าเกิดเหตุขึ้นให้ผู้ที่มี การได้ยินที่อยู่ใกล้ ๆ ติดต่อกันจะสะดวกกว่า ● ถ้าเกิดเหตุ รู้สึกไม่สะดวกหากต้องแจ้งเหตุทาง MMS ● คลิปวิดีโอ MMS ถ่ายได้สั้น ทำให้แจ้งเหตุ ฉุกเฉินไม่สะดวก	● ให้เปลี่ยนจากคำว่า “ฉุกเฉิน” เป็นคำว่า “ด่วน” เพราะเข้าใจได้ง่ายกว่า ● การแจ้งเหตุได้ 24 ชั่วโมง
บริการแจ้งเหตุฉุกเฉินผ่านเว็บไซต์	
● ส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการนี้ ยกเว้นลิ้มรสผ่าน	● ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สำคัญบนเว็บไซต์ ● ควรมีรายชื่อโรงพยาบาลและหมายเลขโทรศัพท์ให้ ดูปบนเว็บไซต์ ● เจ้าหน้าที่ควรมีข้อมูลเบอร์โทรศัพท์เพื่อแจ้งเหตุ ฉุกเฉินต่าง ๆ สำหรับให้บริการเพื่อความรวดเร็วใน การติดต่อ ● ที่ Icon แจ้งเหตุฉุกเฉิน ควรมีไฟกระพริบและสื่อ ความหมายว่าการแจ้งเหตุฉุกเฉินมีอะไรบางอย่างที่ สามารถแจ้งได้ (รถพยาบาล ตำรวจ ไฟไหม้)
เจ้าหน้าที่ TTRS	
● หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ดูโกรธ แสดงสีหน้าไม่พอใจ กับผู้ใช้บริการ ● ทำภาษามือไม่ชัด ภาษามือของเจ้าหน้าที่ตอบไม่ ตรง แปลไม่ครบถ้วน ● เจ้าหน้าที่มีความสามารถแตกต่างกันมาก บาง คนแปลดี บางคนแปลไม่เข้าใจ ● เจ้าหน้าที่ทำภาษามือเร็ว ทำให้ผู้บกพร่องฯดูไม่ ทัน ● เจ้าหน้าที่ไม่บอกจังหวะในการพูด ทำให้ผู้ บกพร่องฯกับเจ้าหน้าที่พูดพร้อมกัน ● เจ้าหน้าที่บางคนพูดกับคนอื่นขณะให้บริการ มี	● ควรให้บริการด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่ ในขณะที่แปลควรทำสีหน้าตามอารมณ์ของผู้ที่มีการ ได้ยินที่ติดต่อด้วย ● เจ้าหน้าที่ควรรักษาความลับของผู้ใช้บริการโดย เคร่งครัด ● ควรมีการอบรมจรรยาบรรณของล่ามและปฏิบัติ ตามจรรยาบรรณโดยเคร่งครัด ● เจ้าหน้าที่มีความสามารถทางภาษามือแตกต่างกัน มาก ทำให้ประเมินโดยรวมยาก ควรมีการประเมิน ความสามารถของเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล ● ควรมีการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่หลังใช้

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
การขยับปากคุยกับคนอื่น ● เจ้าหน้าที่ไม่ควรสอบถามผู้บกพร่องว่าต้องการติดต่อเรื่องอะไร ● เจ้าหน้าที่รู้คำศัพท์เกี่ยวกับสถานที่น้อย ต้องให้ผู้บกพร่องพิมพ์ข้อความบอก	บริการเสร็จทันที โดยให้กดปุ่มรู้สึก ชอบ เฉย ๆ และไม่ชอบ ● ควรมีป้ายติดหน้าอกสำหรับเจ้าหน้าที่ทดลองงาน ● เจ้าหน้าที่ผู้หญิงที่ไว้ผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อย ● เจ้าหน้าที่ควรสวมเสื้อสีดำหรือกรมท่า ● หากเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจที่ผู้บกพร่องฯ สื่อสาร ควรสอบถามก่อนว่าเข้าใจถูกต้องหรือไม่ ● เจ้าหน้าที่ควรรู้คำศัพท์ให้มากกว่านี้ เช่น คำศัพท์เกี่ยวกับจังหวัด สถานที่ต่าง ๆ
● ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	
	● มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ TTRS ในสื่อต่าง ๆ ให้มากกว่านี้ ● เพิ่มช่องทางติดต่อกับ TTRS ทาง Line และมีการอัปเดตข้อมูลใน Facebook อย่างสม่ำเสมอ ● มีผู้บกพร่องฯร่วมทำงานประชาสัมพันธ์ร่วมกับ TTRS ● มีการจัดประชุมเพื่อให้ผู้ใช้บริการมาแสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ● ต้องการบริการ TTRS ผ่านสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต ● ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ● ต้องการรูปแบบเมนูในเว็บไซต์เหมือน Camfrog เพราะใช้งานง่าย ● มี Icon เพื่อให้กดใช้บริการบนเว็บไซต์ได้ทันทีเหมือน Icon ของ IE, Firefox หรือ Chrome ● มีโลโกภาษาไทยด้วย เพราะบางคนอ่านภาษาอังกฤษไม่ออก



บทที่ 7

การประเมินโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

7.1 รายงานการให้บริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยปี 2555

7.1.1 ช่องทางการเข้าถึงบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS	ทั่วไป 4221515 อุกเขิน 4221616
3) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ MMS	ทั่วไป 4221929 อุกเขิน 4221959
4) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความ	www.ttrs.or.th เลือก สนทนาข้อความ
5) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ	www.ttrs.or.th เลือก สนทนาวิดีโอ
6) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบผ่านเครื่อง บริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	ตู้ TTRS ตามสถานที่ติดตั้ง (ดูรายการสถานที่ติดตั้งตู้ TTRS ในภาคผนวก ก)
7) หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน	1413 กด 1
8) หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการถ่ายทอด การสื่อสารฯ	1412 กด 2
9) โทรศัพท์ติดต่อบริการปรับปรุงเสียงพูดสำหรับผู้ ไร้กล่องเสียง	1412 กด 3

7.1.2 ช่องทางการร้องเรียนและการสอบถาม

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

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

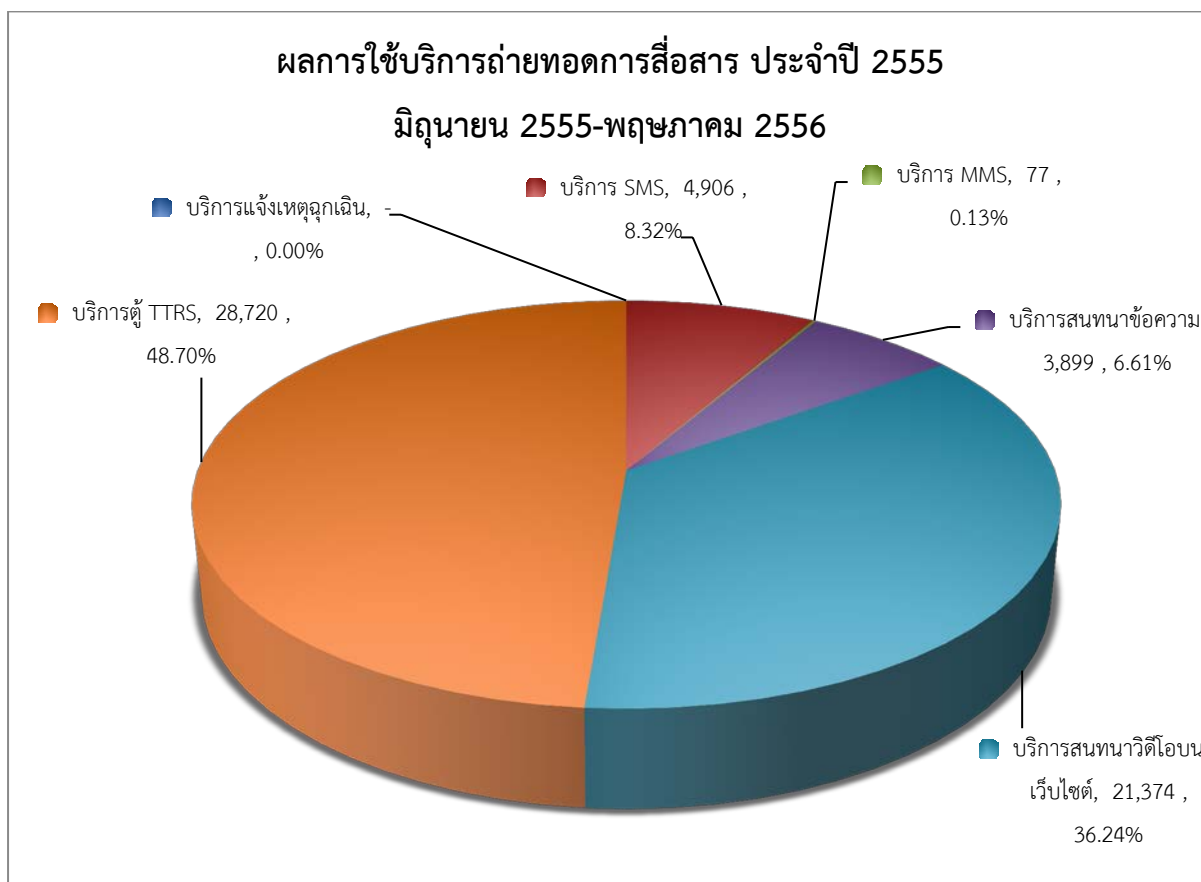
7.1.3 จำนวนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

ปี 2555 (มิถุนายน 2555 – พฤษภาคม 2556)	จำนวนเจ้าหน้าที่ (คน)		
	Supervisor	Agent	รวม
มิถุนายน	2	6	8
กรกฎาคม	2	6	8
สิงหาคม	2	6	8
กันยายน	2	6	8
ตุลาคม	2	7	9
พฤศจิกายน	2	5	7
ธันวาคม	2	6	8
มกราคม	1	6	7
กุมภาพันธ์	1	6	7
มีนาคม	1	6	7
เมษายน	1	6	7
พฤษภาคม	1	8	9

7.1.4 สรุปข้อมูลการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ของ TTRS

- 1) จำนวนผู้สมัครสมาชิก จำนวนผู้สมัครสมาชิกทั้งสิ้น 1,538 คน

2) สรุปภาพรวมในการให้บริการ



ข้อมูลเปรียบเทียบการใช้บริการสนทนาผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ TTRS ระหว่างเดือนมิถุนายน 2555 ถึง เดือนพฤษภาคม 2556 รวมระยะเวลา 12 เดือน มีผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 58,976 ครั้ง ดังนี้

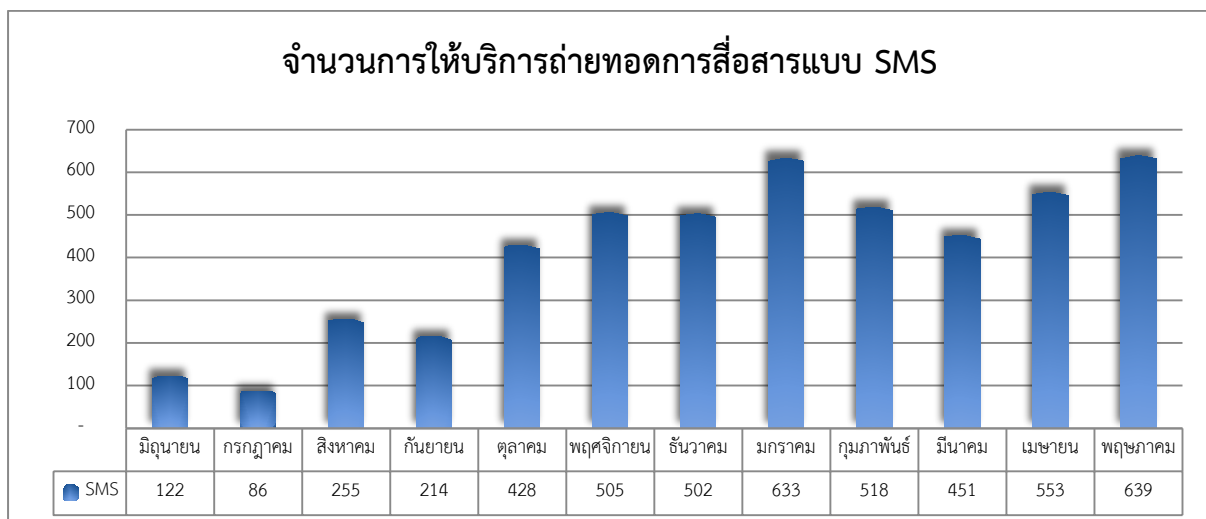
- บริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ บริการสนทนาวิดีโอ 50,095 ครั้ง แบ่งเป็นบริการสนทนาวิดีโอผ่านตู้ TTRS จำนวน 28,720 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.70 บริการสนทนาวิดีโอบนเว็บไซต์ www.ttrs.or.th จำนวน 21,374 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.24
- บริการ SMS มีจำนวนการใช้บริการ 4,906 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.32
- บริการสนทนาข้อความ มีจำนวนการใช้บริการ 3,899 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.61
- บริการที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุด คือ บริการ MMS 77 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.13

วิเคราะห์ข้อมูล

- สำหรับบริการสนทนาวิดีโอผ่านตู้ TTRS มีจำนวนผู้ใช้บริการมากที่สุดเนื่องจากการขยายการติดตั้งตู้ไปตามต่างจังหวัด ณ เดือนกรกฎาคม 2555 มีตู้ที่ติดตั้งแล้วทั้งสิ้น 30 ตู้ สำหรับตู้ที่มีการใช้บริการ TTRS มากนั้นโดยส่วนใหญ่เป็นตู้ที่ติดตั้งอยู่ตามโรงเรียนของคนहुหนวก ซึ่งส่วนใหญ่เด็กहुหนวกจะใช้บริการ TTRS ติดต่อกับพ่อ แม่หรือผู้ปกครองในเวลาพักกลางวันและช่วงเลิกเรียน

- บริการสนทนาวิดีโอผ่าน www.ttts.or.th ที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับสองนั้น ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นคณูหนวทที่ศีกษาอยู่ในระดับมหาวิทยาลัยและวัยทำงานซึ่งใช้บริการจากที่บ้านหรือที่ทำงาน คณูหนวทนิยมใช้บริการนี้กันมากเนื่องจากสามารถสื่อสารได้แบบ Real-time และคณูหนวทสามารถใช้ภาษามือซึ่งเป็นการสื่อสารที่คณูหนวทมีความถนัดมากที่สุดได้
- บริการ SMS มีจำนวนการใช้บริการมากเป็นอันดับที่สาม บริการนี้มีจำนวนการใช้บริการไม่มากนักเนื่องจากคณูหนวทต้องเสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ข้อความละ 3 บาท ไม่สามารถส่งข้อความทั้งหมดตามที่ต้องการได้ภายในข้อความเดียวและสื่อสารแบบ Real-time ไม่ได้ ลักษณะการใช้บริการจะเป็นการส่งข้อความเพื่อแจ้งให้ปลายทางทราบ เช่น นัดหมายเวลาหรือฝากชื่อของ เป็นต้น
- บริการสนทนาข้อความมีจำนวนผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับสี่ คณูหนวทที่ใช้บริการนี้โดยส่วนใหญ่เป็นคณูหนวทที่มีทักษะการพิมพ์ที่ดี หรือกรณีที่ใช้ Webcam มีปัญหามองไม่เห็นวิดีโอ
- บริการที่มีคณูหนวทใช้น้อยที่สุด คือ MMS เนื่องจากคณูหนวทต้องเสียค่าใช้จ่ายในการส่ง MMS ข้อความละ 6 บาท และส่งได้เฉพาะคลิปวิดีโอสั้น ๆ หรือภาพนิ่งทำให้ไม่สามารถสื่อสารข้อความได้ทั้งหมดตามที่ต้องการ

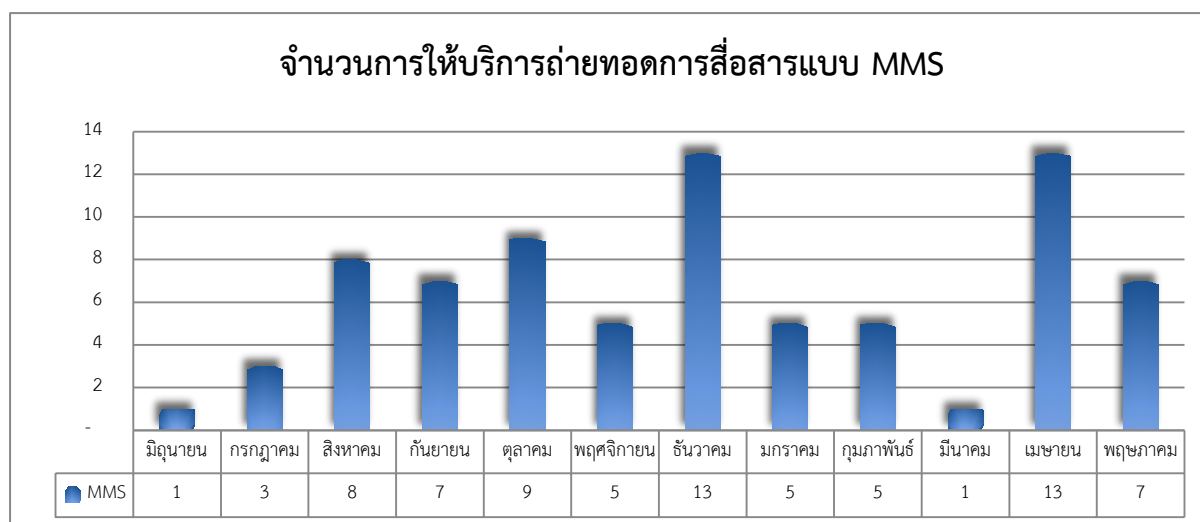
จำนวนการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS



ภาพที่ 45 จำนวนการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS

ในปี 2555 (มิถุนายน 2555 – พฤษภาคม 2556) ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS เป็นจำนวนทั้งสิ้น 4,906 ครั้ง

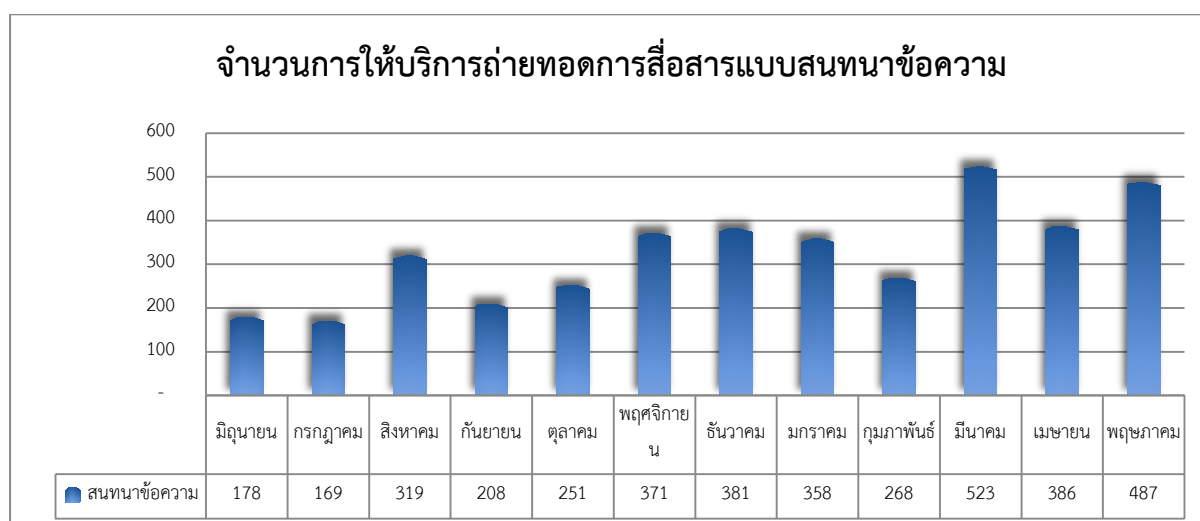
จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ MMS



ภาพที่ 46 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ MMS

ในปี 2555 (มิถุนายน 2555 – พฤษภาคม 2556) ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ MMS เป็นจำนวนทั้งสิ้น 77 ครั้ง

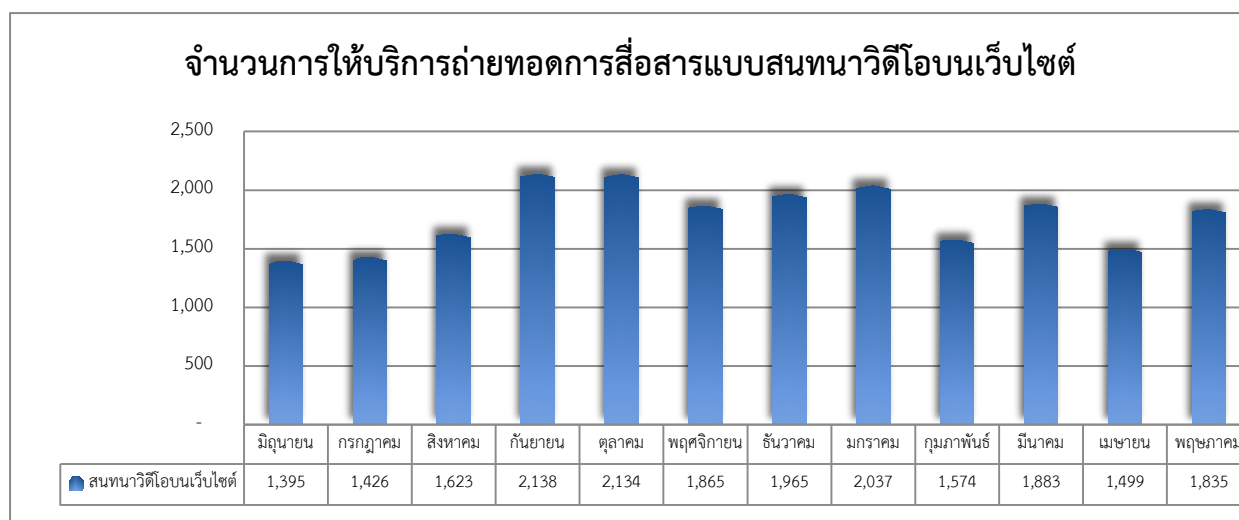
จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความ



ภาพที่ 47 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความ

ในปี 2555 (มิถุนายน 2555 – พฤษภาคม 2556) ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 3,899 ครั้ง

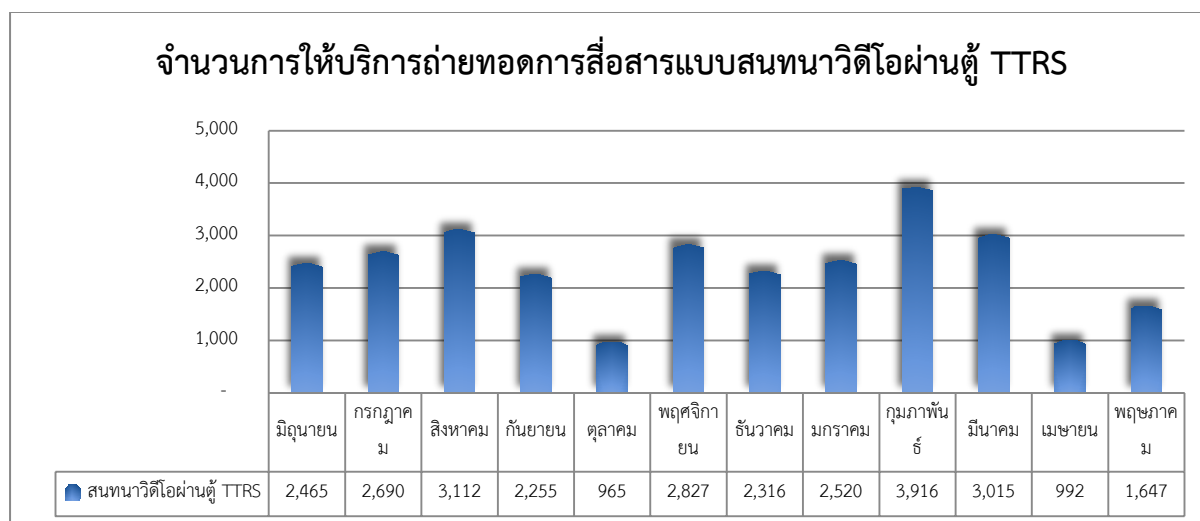
จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนเว็บไซต์



ภาพที่ 48 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนเว็บไซต์

ในปี 2555 (มิถุนายน 2555 – พฤษภาคม 2556) ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอบนเว็บไซต์ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 21,374 ครั้ง

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านตู้ TTRS



ภาพที่ 49 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านตู้ TTRS

ในปี 2555 (มิถุนายน 2555 – พฤษภาคม 2556) ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านตู้ TTRS เป็นจำนวนทั้งสิ้น 28,720 ครั้ง

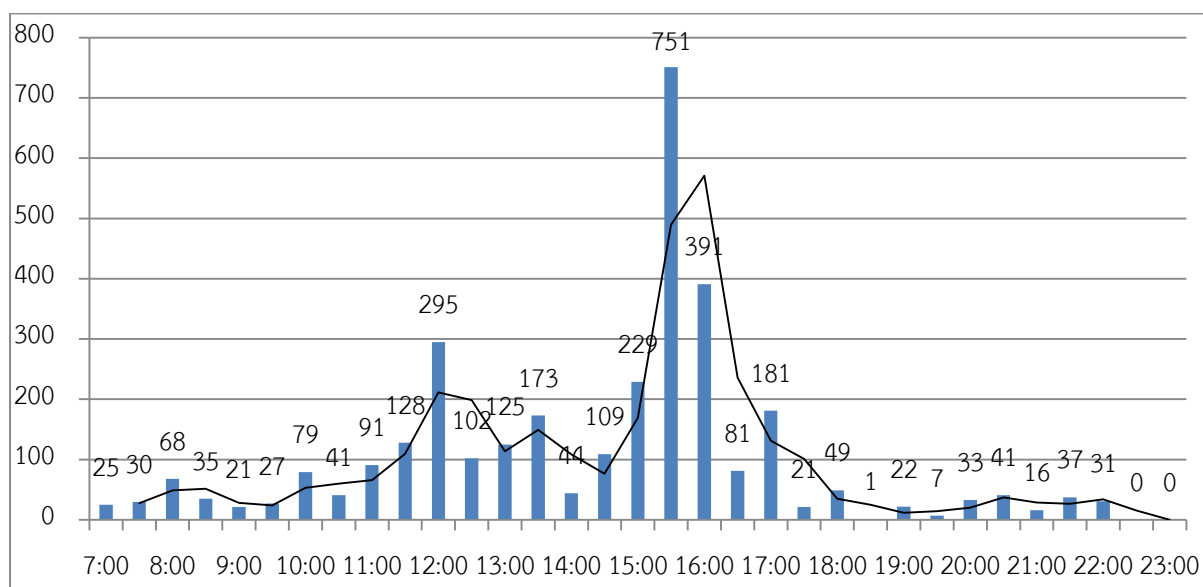
3) ภาพรวมการให้บริการสนทนาวิดีโอของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

	ACD Calls	Avg Speed Ans	Avg ACD Time	Aban Calls	Avg Aban Time	Max Delay	Target %	Target Seconds	% Within Service Level
มิถุนายน 55	3,860	0:13	3:50	501	1:11	25:14:00	80	20	89%
กรกฎาคม 55	4,116	0:14	3:58	738	1:24	17:11	80	20	85%
สิงหาคม 55	4,735	0:18	3:59	899	1:24	11:45	80	20	84%
กันยายน 55	4,393	0:14	4:17	684	1:17	15:18	80	20	87%
ตุลาคม 55	3,099	0:08	4:21	208	1:24	11:22	80	20	94%
พฤศจิกายน 55	4692	0:14	4:03	664	1:11	50:19:00	80	20	88%
ธันวาคม 55	4281	0:17	4:06	617	1:19	18:30	80	20	87%
มกราคม 56	4,557	0:16	3:48	813	1:19	15:07	80	20	89
กุมภาพันธ์ 56	5,490	0:18	3:33	617	1:21	14:24	80	20	91
มีนาคม 56	4,898	0:20	3:42	686	1:17	13:50	85	20	91
เมษายน 56	2,491	0:12	3:31	134	1:23	7:38	85	20	95
พฤษภาคม 56	3,482	0:13	3:30	292	1:05	15:22	85	20	94
รวม	50,095	0:14	3:53	6853	1:17	0:50:19	80	20	90%

*คำอธิบายตาราง

1. ACD Call คือ จำนวนสายที่ได้รับ
2. Avg Speed Ans คือ ความเร็วโดยเฉลี่ยในการรับสาย
3. Avg ACD Time คือ ระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการรับสาย
4. Aban Calls คือ จำนวนสายที่ไม่ได้รับ
5. Avg Aban Time คือ ระยะเวลาการรอสายโดยเฉลี่ยของสายที่ไม่ได้รับ
6. Max Delay คือ ระยะเวลาของสายที่รอนานที่สุด
7. Target % คือ กำหนดเป้าหมายในการรับสาย 80% จากปริมาณสายเรียกเข้าทั้งหมด
8. Target Seconds คือ แต่ละสายเรียกเข้า เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องรับสายภายใน 0:20 (20 วินาที)
9. % Within Service Level คือ กำหนดเป้าหมายในการรับสาย 80% จากปริมาณสายเรียกเข้าทั้งหมด และแต่ละสายเรียกเข้า เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องรับสายภายใน 0:20 (20 วินาที)

4) ช่วงเวลาที่มีการติดต่อเข้ามาใช้บริการสนทนาวิดีโอสูงสุด สรุปได้ดังนี้



หมายเหตุ ช่วงเวลาที่มีการติดต่อเข้ามาใช้บริการสนทนาวิดีโอสูงสุดคำนวณจากตัวเลขของ Abandon call หรือจำนวนสายที่ไม่ได้รับในแต่ละช่วงเวลาเนื่องจาก Agent ให้บริการเต็มทุกคู่สาย

ช่วงเวลาที่มีการติดต่อเข้ามาใช้บริการสนทนาวิดีโอสูงสุด ได้แก่

- ช่วงเช้า 11:00-11:30 น. เป็นช่วงเวลาที่มียสายจากตู้ TTRS ที่ติดตั้งตามโรงเรียนโสตศึกษาต่าง ๆ ติดต่อเข้ามาเนื่องจากเป็นช่วงพักกลางวันของนักเรียนชั้นประถมศึกษา ทำให้มีนักเรียนติดต่อเข้ามาเป็นจำนวนมากเพื่อโทรหาผู้ปกครอง ในส่วนของการติดต่อผ่านทางเว็บไซต์ ส่วนมากเป็นคนหูหนวกเข้ามาติดต่อเรื่องงานต่าง ๆ
- ช่วงกลางวัน 12:00-13:30 น. เป็นช่วงเวลาที่มียสายจากตู้ TTRS ที่ติดตั้งตามโรงเรียนโสตศึกษาต่าง ๆ ติดต่อเข้ามาเนื่องจากเป็นช่วงพักกลางวันของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ทำให้มีนักเรียนติดต่อเข้ามาเป็นจำนวนมากเพื่อโทรหาผู้ปกครอง
- ช่วงบ่าย 15:00-16:00 น. เป็นช่วงเวลาที่โรงเรียนโสตศึกษาต่าง ๆ เลิกเรียนและเป็นเวลาที่โรงเรียนอนุญาตให้เด็กนักเรียนใช้ตู้ TTRS ได้ จึงมีผู้ใช้บริการติดต่อเข้ามาพร้อมกันทำให้มีสายที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับเป็นจำนวนมาก ในส่วนของสายที่ติดต่อผ่านทางเว็บไซต์นั้น ผู้ใช้บริการโดยส่วนมากเป็นนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยที่เลิกเรียนหรือคนหูหนวกที่เลิกงานแล้วเข้ามาใช้บริการ
- ช่วงค่ำแบ่งเป็น 2 ช่วงเวลา คือ 20:00-20:30 น. และ 21:30-22:00 น. ส่วนใหญ่เป็นการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ สนทนากับครอบครัวเพื่อสอบถามความเป็นอยู่และเล่าเรื่องที่พบเจอให้ครอบครัวทราบ

ข้อมูลนี้ จะถูกนำไปจัดเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ฯ ให้เพียงพอกับปริมาณสายที่โทรเข้ามาในช่วงเวลาที่มีการใช้บริการสูง เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและรองรับความต้องการใช้บริการของคนहुหนวกได้อย่างดีที่สุด หรือในอนาคตอาจจะมีการนำระบบ Work force management เข้ามาช่วยในการจัดเจ้าหน้าที่ฯ เข้าทำงานในแต่ละช่วงต่อไป

7.2 ผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร (SLA)

มาตรฐานการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ปีพ.ศ. 2555

	การรอสายปกติ	การรอสายฉุกเฉิน	ค่าเฉลี่ยในการรับสายปกติ	ค่าเฉลี่ยในการรับสายฉุกเฉิน	การร้องเรียน
มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	ผู้ให้บริการสนทนาวิดีโอปกติจะรอสายว่างไม่เกิน 20% ของจำนวนสายทั้งหมดต่อปี	ผู้ให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินจะรอสายว่างไม่เกิน 10% ของจำนวนสายทั้งหมดต่อปี	ผู้ให้บริการสนทนาวิดีโอปกติเกินกว่าร้อยละ 80 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 20 วินาที	ผู้ให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินเกินกว่าร้อยละ 80 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 10 วินาที	● จำนวนการร้องเรียนต้องไม่เกินร้อยละ 5 ของจำนวนการให้บริการทั้งหมดในรอบปี ● จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการจะต้องไม่เกินร้อยละ 5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ผลการให้บริการตามมาตรฐาน

1) มาตรฐานการบริการด้านที่ 1: จำนวนการรอสายการบริการปกติ: ในการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติ ผู้ให้บริการจะรอสายว่างจากศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จำนวนไม่เกินร้อยละ 20

ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติทั้งบนอินเทอร์เน็ตและเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 7.44 จากที่กำหนดว่าไม่เกินร้อยละ 20 ดังมีรายละเอียดการให้บริการรายเดือนในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านที่ 1 : จำนวนการรอสายการบริการปกติ

ปี 2555	จำนวนสาย เรียกเข้า	จำนวนสาย ไม่ว่าง	ร้อยละของจำนวน สายไม่ว่าง	มาตรฐานการรอสายไม่เกิน ร้อยละ 20
มิถุนายน	4,292	432	10.07	ผ่าน
กรกฎาคม	4,257	141	3.31	ผ่าน
สิงหาคม	5,264	529	10.05	ผ่าน
กันยายน	4,900	507	10.35	ผ่าน
ตุลาคม	3,221	122	3.79	ผ่าน
พฤศจิกายน	4,898	206	4.21	ผ่าน
ธันวาคม	4,638	357	7.70	ผ่าน
มกราคม	4,989	432	8.66	ผ่าน
กุมภาพันธ์	5,631	141	2.50	ผ่าน
มีนาคม	5,427	529	9.75	ผ่าน
เมษายน	2,998	507	16.91	ผ่าน
พฤษภาคม	3,604	122	3.39	ผ่าน
รวม	54,119	4,025	7.44	ผ่าน

2) มาตรฐานการบริการด้านที่ 2: จำนวนการรอสายการบริการฉุกเฉิน: ในการให้บริการสนทนาวิดีโอ

ฉุกเฉิน ผู้ใช้บริการจะรอสายว่างจากศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ จำนวนไม่เกินร้อยละ 10

ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินทั้งบนอินเทอร์เน็ตและเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสาร
สาธารณะผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 0 จากที่กำหนดว่าไม่เกินร้อยละ
10 ดังมีรายละเอียดการให้บริการรายเดือนในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการด้านที่ 2: จำนวนการรอสายการบริการฉุกเฉิน

ปี 2555	จำนวนสายเรียกเข้า	จำนวนสายที่ ไม่ได้รับ	ร้อยละของจำนวน สายไม่ว่าง	มาตรฐานการรอสาย ไม่เกินร้อยละ 10
มิถุนายน	10	-	0.00	ผ่าน
กรกฎาคม	68	-	0.00	ผ่าน
สิงหาคม	106	-	0.00	ผ่าน

ปี 2555	จำนวนสายเรียกเข้า	จำนวนสายที่ไม่ได้รับ	ร้อยละของจำนวนสายไม่ว่าง	มาตรฐานการรอสายไม่เกินร้อยละ 10
กันยายน	72	-	0.00	ผ่าน
ตุลาคม	113	-	0.00	ผ่าน
พฤศจิกายน	46	-	0.00	ผ่าน
ธันวาคม	69	-	0.00	ผ่าน
มกราคม	90	-	0.00	ผ่าน
กุมภาพันธ์	14	-	0.00	ผ่าน
มีนาคม	55	-	0.00	ผ่าน
เมษายน	25	-	0.00	ผ่าน
พฤษภาคม	96	-	0.00	ผ่าน
รวม	764	-	0.00	ผ่าน

3) มาตรฐานการบริการด้านที่ 3: ผู้ใช้บริการสนทนาวิดีโอปกติจำนวนเกินกว่าร้อยละ 80 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 20 วินาที

ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติทั้งบนอินเทอร์เน็ตและเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 20 วินาที ที่ ร้อยละ 88.85 จากที่กำหนดไว้ว่าต้องเกินกว่าร้อยละ 80 ดังมีรายละเอียดการให้บริการรายเดือนในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการด้านที่ 3: จำนวนร้อยละของการตอบรับภายใน 20 วินาที ของการบริการสนทนาวิดีโอปกติ

ปี 2555	จำนวนสายเรียกเข้า	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-20 วินาที	ร้อยละการตอบรับภายใน 20 วินาที	มาตรฐานการตอบรับภายใน 20 วินาที
มิถุนายน	3,860	3,503	90.75	ผ่าน
กรกฎาคม	4,116	3,692	89.70	ผ่าน
สิงหาคม	4,735	4,055	85.64	ผ่าน
กันยายน	4,393	3,961	90.17	ผ่าน
ตุลาคม	3,099	2,958	95.45	ผ่าน

ปี 2555	จำนวนสายเรียกเข้า	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-20 วินาที	ร้อยละการตอบรับภายใน 20 วินาที	มาตรฐานการตอบรับภายใน 20 วินาที
พฤศจิกายน	4,692	4,163	88.73	ผ่าน
ธันวาคม	4,281	3,774	88.16	ผ่าน
มกราคม	4,557	4,006	87.91	ผ่าน
กุมภาพันธ์	5,490	4,744	86.41	ผ่าน
มีนาคม	4,898	4,185	85.44	ผ่าน
เมษายน	2,491	2,301	92.37	ผ่าน
พฤษภาคม	3,482	3,168	90.98	ผ่าน
รวม	50,094	44,510	88.85	ผ่าน

4) มาตรฐานการบริการด้านที่ 4: ผู้ใช้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินจำนวนเกินกว่าร้อยละ 80 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 10 วินาที

ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินทั้งบนอินเทอร์เน็ตและเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 10 วินาที ร้อยละ 100 จากที่กำหนดไว้ว่าเกินกว่าร้อยละ 80 ดังมีรายละเอียดการให้บริการรายเดือนในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการด้านที่ 4: จำนวนร้อยละของการตอบรับภายใน 10 วินาที ของการบริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน

ปี 2555	จำนวนสายเรียกเข้า	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 10 วินาที	ร้อยละการตอบรับภายใน 10 วินาที	มาตรฐานการตอบรับภายใน 10 วินาที
มิถุนายน	0	0	100	ผ่าน
กรกฎาคม	0	0	100	ผ่าน
สิงหาคม	0	0	100	ผ่าน
กันยายน	0	0	100	ผ่าน
ตุลาคม	0	0	100	ผ่าน
พฤศจิกายน	0	0	100	ผ่าน
ธันวาคม	0	0	100	ผ่าน

ปี 2555	จำนวนสาย เรียกเข้า	สายที่ได้รับการตอบรับ ภายใน 10 วินาที	ร้อยละการตอบรับ ภายใน 10 วินาที	มาตรฐานการตอบ รับภายใน 10 วินาที
มกราคม	0	0	100	ผ่าน
กุมภาพันธ์	0	0	100	ผ่าน
มีนาคม	0	0	100	ผ่าน
เมษายน	0	0	100	ผ่าน
พฤษภาคม	0	0	100	ผ่าน
รวม	0	0	100	ผ่าน

5) **มาตรฐานการบริการด้านที่ 5:** จำนวนเรื่องร้องเรียนที่รายงานเข้ามายังศูนย์ถ่ายทอดการสื่อสารฯ หรือจากการสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานบริการ มีผลคุณภาพการบริการดังนี้

- มาตรฐานการบริการด้านที่ 5.1 **ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน** โดยมีจำนวนการร้องเรียนในการให้บริการร้อยละ 0.0136 ของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปี จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน ร้อยละ 5

ตารางที่ 18 แสดงการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการด้านที่ 5.1: จำนวนเรื่องร้องเรียน

ปี 2555	จำนวนสายเรียก เข้า	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ร้อยละของสายที่ ถูกร้องเรียน	มาตรฐานการถูก ร้องเรียนไม่เกินร้อยละ 5
มิถุนายน	4,161	0	-	ผ่าน
กรกฎาคม	4,374	3	0.0686	ผ่าน
สิงหาคม	5,317	1	0.0188	ผ่าน
กันยายน	4,822	0	-	ผ่าน
ตุลาคม	3,787	0	-	ผ่าน
พฤศจิกายน	5,573	2	0.0359	ผ่าน
ธันวาคม	5,177	0	-	ผ่าน
มกราคม	5,553	1	0.0180	ผ่าน
กุมภาพันธ์	6,281	0	-	ผ่าน
มีนาคม	5,873	0	-	ผ่าน

ปี 2555	จำนวนสายเรียก เข้า	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ร้อยละของสายที่ ถูกร้องเรียน	มาตรฐานการถูก ร้องเรียนไม่เกินร้อยละ 5
เมษายน	3,443	0	-	ผ่าน
พฤษภาคม	4,615	1	0.0217	ผ่าน
รวม	58,976	8	0.0136	ผ่าน

- มาตรฐานการบริการด้านที่ 5.2 ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด 2.79% ตามที่กำหนดไว้ร้อยละ 5

ตารางที่ 19 แสดงการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการด้านที่ 5.2: จำนวนร้อยละของผู้ที่ไม่พึงพอใจการบริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนครั้งของการตอบ	เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจ ในแต่ละระดับ
มากที่สุด	988	24.63
มาก	1,368	34.10
ปานกลาง	1,221	30.43
น้อย	323	8.05
น้อยที่สุด (ไม่พึงพอใจ)	112	2.79
รวม	4,012	100

7.3 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดประจำปี 2555

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ
1. มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่สำนักงาน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร เจ้าหน้าที่เทคนิค เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ได้รับการอบรมอย่างน้อย 1 หลักสูตรในแต่ละปี	มีการพัฒนาบุคลากรจำนวน 7 หลักสูตร ในปี 2555 (ดูผลในบทที่ 2 เรื่องการพัฒนาบุคลากร หน้า 28 และประกาศนียบัตรในภาคผนวก ข)
2. คุณภาพของการให้บริการ (service level agreement) เป็นไปตามกำหนดของแผนงานแต่ละปี	ผลการประเมินมาตรฐานคุณภาพของการบริการของปี 2555 เป็นไปตามที่กำหนดในแผนการดำเนินการปี 2555 (ดูผลในบทที่ 7 หน้า 121)
3. กลุ่มเป้าหมายได้รับการอบรมจำนวนประมาณ 450 -650 คนต่อปี ทั่วทุกภูมิภาค	กลุ่มเป้าหมายได้รับการอบรมจำนวน 1,377 คน ดูจำนวนผู้เข้ารับการอบรมในบทที่ 5 หน้า 63 และดูรายชื่อผู้เข้ารับการอบรมในภาคผนวก ข
4. มีจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 300 คนต่อปี รวมทั้งสิ้น 1,500 คน ใน 5 ปี	มีรายงานจำนวนสมาชิกศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ในปี 2555 จำนวน 1,538 คน ดูรายชื่อในภาคผนวก ข
5. มีรายงานการประเมินการใช้งานระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารและและความพึงพอใจในการใช้บริการทุกปี พร้อมทั้งการประชุมระดมสมองผู้บริโภครทุกปี	มีรายงานการประเมินการใช้งานและความพึงพอใจในการใช้บริการ ในปี 2555 และ รายงานการประชุมระดมสมองผู้บริโภค ในบทที่ 6 หน้า 81
6. มีรายงานแผนการดำเนินงานประจำปีและได้รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีทุกปี	มีรายงานแผนการดำเนินงานประจำปี 2555 รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2555



รายชื่อผู้จัดทำรายงาน

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| 1. ศ. วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ | ที่ปรึกษา |
| 2. นางสาววันทนี พันธ์ชาติ | ประธานคณะทำงาน |
| 3. นายวุฒิพงษ์ คำวิสัยศักดิ์ | คณะทำงาน |
| 4. นายณัฐนันท์ ทัดพิทักษ์กุล | คณะทำงาน |
| 5. นายสมยศ สุนทรวิภาต | คณะทำงาน |
| 6. นางสิริลักษณ์ ลักษมีวินิชย์ | คณะทำงานและเลขานุการ |
| 7. นางสาวธิดารัตน์ เหมรังคะ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

