



รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2562
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

โดย มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2562
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2562

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

นำเสนอต่อ



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
87 ซอยสายลม ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 02-271-0151-60 ต่อ 416 โทรสาร 02-271-4227
เว็บไซต์ <http://www.nbtc.or.th>

จัดทำโดย



มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ
27/5 ซอยอรุณอมรินทร์ 39 ถนนอรุณอมรินทร์ แขวงอรุณอมรินทร์
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
โทรศัพท์ 02-886-1188, 02-886-0955 โทรสาร 02-886-0956
เว็บไซต์ <http://www.yimsoo.org/>

และ



สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
111 อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย ถนนพหลโยธิน
ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120
โทรศัพท์ 02-564-6900 ต่อ 72037 โทรสาร 02-564-6876
เว็บไซต์ <http://www.nstda.or.th/>

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1. วัตถุประสงค์.....	3
1.2. เป้าหมาย	3
1.3. ตัวชี้วัด	4
1.4. แผนการดำเนินงาน ปี 2560-2565	4
1.5. แผนการดำเนินงานประจำปี 2562.....	6
บทที่ 2 การดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย.....	9
2.1. โครงสร้างองค์กร	9
2.2. บุคลากร.....	10
2.3. การประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	12
2.4. การประชุมคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	13
บทที่ 3 ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	17
3.1. สถิติการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	18
3.2. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	28
3.3. รายงานผลการบริหารจัดการตู้ TTRS.....	38
3.4. รายงานผลบริการสนับสนุน.....	43
3.5. รายงานผลบริการสมาชิกสัมพันธ์	46
บทที่ 4 การประชาสัมพันธ์.....	49
4.1. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์	49
4.1.1. สื่อสิ่งพิมพ์	49
4.1.2. สื่อวีดิทัศน์	52
4.1.3. ของที่ระลึก	61
4.2. การประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย.....	62
4.2.1. ประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค	62
4.2.2. การแถลงข่าว.....	65
4.3. การเยี่ยมชม	69
4.4. การบรรยายและร่วมประชุม.....	73
4.4.1. การบรรยายและร่วมประชุมภายในประเทศ	73
4.4.2. การบรรยายและร่วมประชุมต่างประเทศ	73

บทที่ 5	การอบรมการใช้งานบริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	75
5.1.	การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS.....	75
5.2.	การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน.....	76
5.3.	การอบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง.....	81
5.4.	การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด.....	82
5.5.	ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการอบรม.....	82
บทที่ 6	การติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้.....	85
6.1.	การประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2562.....	85
6.2.	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	85
6.3.	สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ.....	109
บทที่ 7	การสนับสนุนล่ามภาษามือ.....	111
บทที่ 8	สรุปผลการดำเนินงาน.....	115
ภาคผนวก ก	รายชื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย.....	117
ภาคผนวก ข	คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ TTRS (แก้ไข).....	119
ภาคผนวก ค	สถิติการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารราย 6 เดือน.....	120
ภาคผนวก ง	สถิติการให้บริการตู้ TTRS ราย 6 เดือน.....	121
ภาคผนวก จ	รายชื่อสถานที่ติดตั้งตู้ TTRS และข้อมูลการย้ายตู้.....	127
ภาคผนวก ฉ	รายการคลังคำศัพท์ภาษามือ.....	134
ภาคผนวก ช	รายชื่อวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS.....	166
ภาคผนวก ซ	รายชื่อผู้อบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน.....	169
ภาคผนวก ฌ	รายชื่อผู้อบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง.....	227
ภาคผนวก ฎ	รายชื่อผู้อบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด.....	229
ภาคผนวก ฏ	บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ โครงการผลิตล่ามภาษามือสำหรับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย.....	230
ภาคผนวก ฐ	รายวิชาเรียนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหุนนวกศึกษา วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล.....	234
ภาคผนวก ฑ	การรับสมัครนักศึกษาเพื่อเข้าเรียนในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหุนนวกศึกษา วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล.....	237
	รายชื่อผู้จัดทำรายงาน.....	242

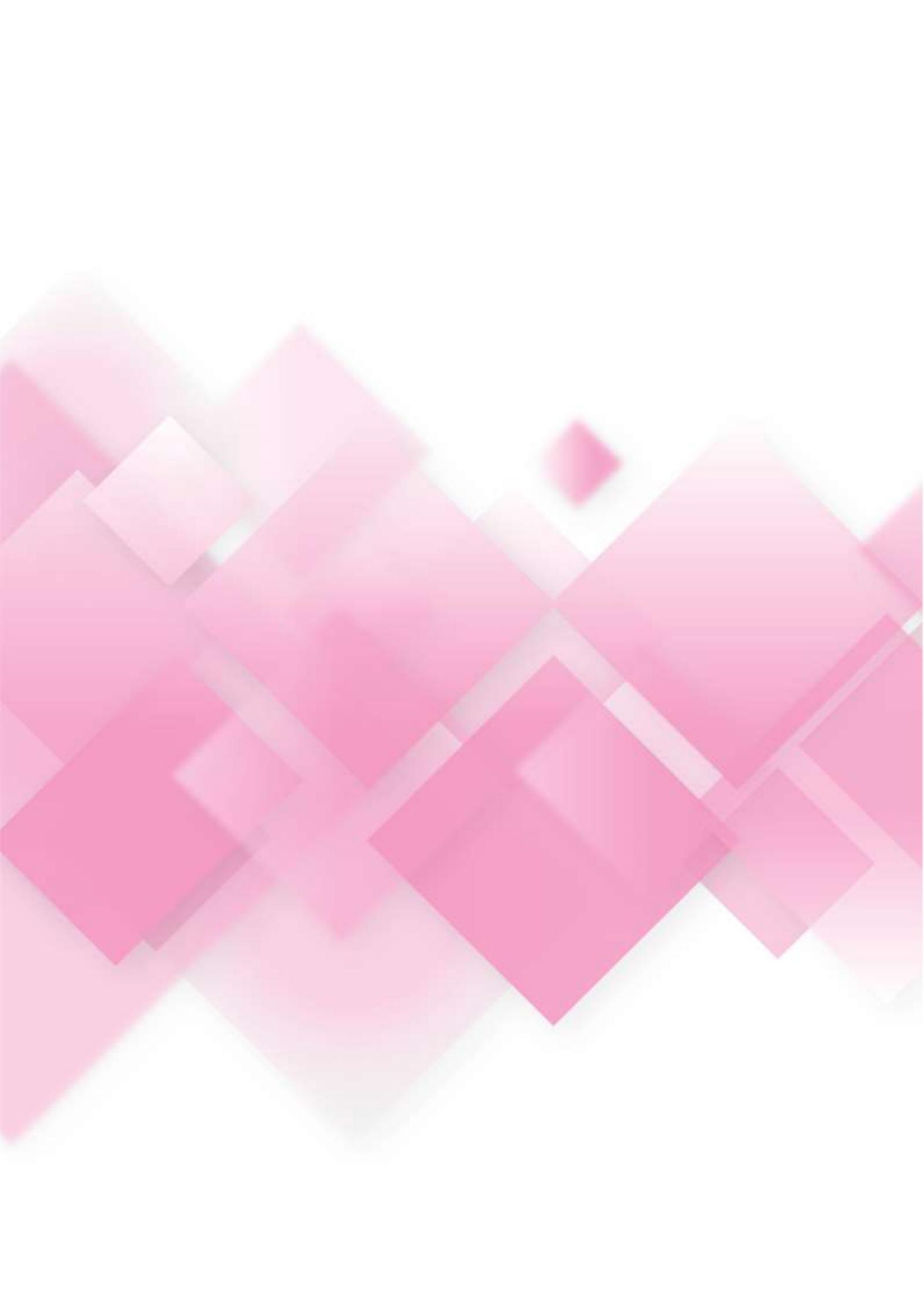
สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการ.....	ข
ภาพที่ 2	โครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย.....	9
ภาพที่ 3	ผลการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแต่ละบริการรายเดือนในปี 2562.....	21
ภาพที่ 4	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS).....	22
ภาพที่ 5	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message.....	22
ภาพที่ 6	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat.....	23
ภาพที่ 7	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์.....	23
ภาพที่ 8	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ.....	24
ภาพที่ 9	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video.....	25
ภาพที่ 10	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสาร สาธารณะ (ตู้ TTRS).....	25
ภาพที่ 11	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption.....	26
ภาพที่ 12	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน.....	27
ภาพที่ 13	เว็บไซต์คลังคำศัพท์ภาษามือ.....	44
ภาพที่ 14	ระบบจัดการข้อมูลสมาชิกสำหรับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน.....	44
ภาพที่ 15	ระบบอินทราเน็ต.....	45
ภาพที่ 16	พิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น (TTRS OK).....	65
ภาพที่ 17	การเข้าร่วมประชุมงาน EENA 2019.....	73
ภาพที่ 18	ร้อยละผู้ใช้บริการในแต่ละบริการ.....	89

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	จำนวนบุคลากรของศูนย์ TTRS ประจำปี 2562	10
ตารางที่ 2	ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแต่ละบริการ.....	18
ตารางที่ 3	ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารรายเดือนประจำปี 2562	19
ตารางที่ 4	แสดงผลการรอสายว่างในการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติในปี 2562.....	29
ตารางที่ 5	แสดงผลการรอสายว่างในการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินในปี 2562	30
ตารางที่ 6	แสดงผลค่าเฉลี่ยระยะเวลาตอบรับในการให้บริการ SMS ในปี 2562	30
ตารางที่ 7	แสดงผลค่าเฉลี่ยระยะเวลาตอบรับในการให้บริการ TTRS Message ในปี 2562	31
ตารางที่ 8	แสดงผลค่าเฉลี่ยในตอบรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ในปี 2562	32
ตารางที่ 9	แสดงผลค่าเฉลี่ยในตอบรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ในปี 2562	32
ตารางที่ 10	แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ (ปกติ) ในปี 2562	33
ตารางที่ 11	แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video (ปกติ) ในปี 2562	34
ตารางที่ 12	แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ปกติ) ในปี 2562	35
ตารางที่ 13	แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption (ปกติ) ในปี 2562	36
ตารางที่ 14	แสดงผลการตอบรับภายใน 10 วินาที ในการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน ในปี 2562	36
ตารางที่ 15	แสดงผลการร้องเรียนการให้บริการ ในปี 2562	37
ตารางที่ 16	ตารางผลการให้บริการสมาชิกสัมพันธ์	46
ตารางที่ 17	รายการสื่อสิ่งพิมพ์.....	49
ตารางที่ 18	รายการสื่อวีดิทัศน์แนะนำศูนย์ TTRS.....	52
ตารางที่ 19	รายการสื่อวีดิทัศน์ข้อมูลความรู้.....	53
ตารางที่ 20	รายการของที่ระลึก.....	61
ตารางที่ 21	การประชุมสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค.....	62
ตารางที่ 22	รายการเยี่ยมชม.....	69
ตารางที่ 23	การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS	76
ตารางที่ 24	ข้อมูลพื้นฐานผู้ใช้บริการ.....	86
ตารางที่ 25	จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการในแต่ละบริการ	89
ตารางที่ 26	ความพึงใจในบริการสมัครสมาชิก บริการร้องเรียน บริการแจ้งปัญหา และบริการติดต่อสอบถาม	90
ตารางที่ 27	ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์.....	90
ตารางที่ 28	ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ	

	สนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ สนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์.....	91
ตารางที่ 29	ผลการประเมินจากผู้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	92
ตารางที่ 30	ผลการประเมินจากผู้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอด การสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS).....	93
ตารางที่ 31	ผลการประเมินเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ TTRS	93
ตารางที่ 32	ผลการประเมินเจ้าหน้าที่บริการคำบรรยายแทนเสียง	94
ตารางที่ 33	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	94
ตารางที่ 34	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่าน แอปพลิเคชัน TTRS Message	95
ตารางที่ 35	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่าน แอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่าน เว็บไซต์.....	95
ตารางที่ 36	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่าน แอปพลิเคชัน TTRS Video	96
ตารางที่ 37	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่อง บริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	97
ตารางที่ 38	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption.....	97
ตารางที่ 39	ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม.....	98



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

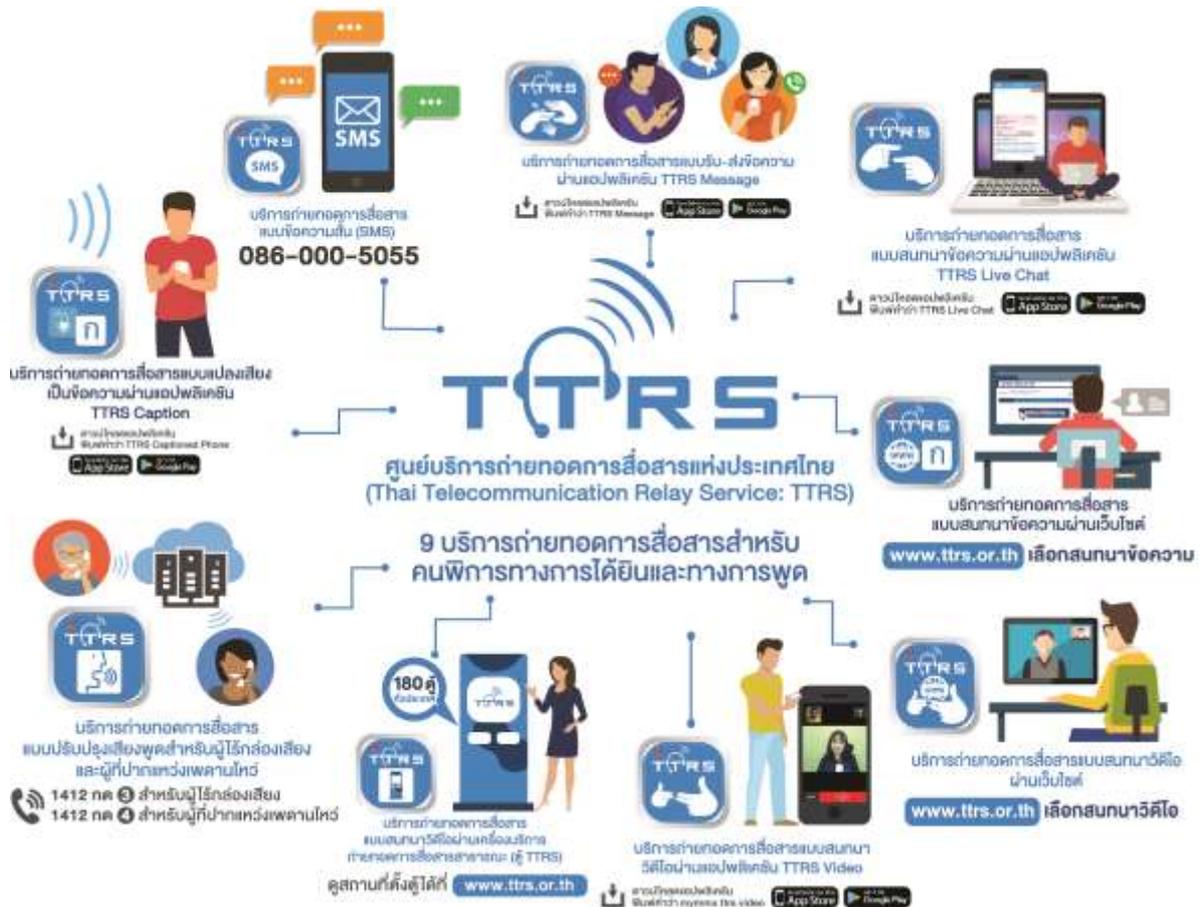
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นกลไกหนึ่งภายใต้แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560 - 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบการให้บริการ USO เพื่อมิติเชิงสังคม (USO Service and Subsidization for Social Benefits) กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาระบบโทรคมนาคมเฉพาะทางเพื่อคนพิการ โดยกำหนดเป้าหมายในการสนับสนุนการดำเนินการกิจการให้บริการโทรคมนาคมในมิติเชิงสังคม อาทิเช่น การสนับสนุนให้คนพิการและผู้ด้อยโอกาสทางสังคมสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพ การสนับสนุนการกิจการจัดให้มีบริการเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินแห่งชาติ การสนับสนุนค่าบริการเลขหมายพิเศษเพื่อสังคม ตลอดจนการสร้างควมมั่นคงปลอดภัยและน่าเชื่อถือของระบบโทรคมนาคมเพื่อรองรับเป้าหมายการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่สังคมดิจิทัล

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติกับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ร่วมกันดำเนินโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (Project of Thai Telecommunication Relay Service: TTRS) ตามแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560 - 2564) ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2560 ถึงเดือนมิถุนายน 2565

1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารปี 2562 มี 9 บริการ ดังนี้

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	เลขหมายโทรศัพท์ 086 000 5055
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความเว็บไซต์	www.ttrs.or.th เลือก สนทนาข้อความ
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ	
5.1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	www.ttrs.or.th เลือก สนทนาวิดีโอ
5.2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	ดูรายชื่อสถานที่ติดตั้งเครื่องโทรศัพท์วิดีโอได้ที่ www.ttrs.or.th
6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	ดูรายชื่อสถานที่ติดตั้งตู้ได้ที่ www.ttrs.or.th

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบปรับปรุงเสียงพูด	เลขหมายโทรศัพท์ 1412 กต 3 สำหรับผู้ไร้การมองเห็น กต 4 สำหรับผู้ที่ปากแห้งเพดานโหว่
9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉินสามารถติดต่อได้ทุกช่องทางที่มีสัญลักษณ์ฉุกเฉิน	



ภาพที่ 1 บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการ

2. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ 1 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารใน 5 ปี เป็นจำนวน 1,057,134 ครั้ง

ศูนย์ TTRS มีจำนวนสมาชิกที่สมัครใช้บริการจำนวนรวม 49,000 เป็นสมาชิกใหม่ในปี 2562 จำนวน 945 คน มีการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในปี 2562 เป็นจำนวน 238,707 ครั้ง รวมการให้บริการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2560 ถึงเดือนธันวาคม 2562 เป็นจำนวน 528,797 ครั้ง คิดเป็นความสำเร็จตามเป้าหมายรวมร้อยละ 50.02 ของจำนวนการให้บริการตามตัวชี้วัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประเภทของการให้บริการ	ผลการให้บริการปี 2560 (ก.ค.-ธ.ค.)	ผลการให้บริการปี 2561	ผลการให้บริการปี 2562	รวม
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	3,377	2,146	3,422	8,945
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	13,385	24,316	22,525	60,226
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	-	-	34,190	34,190
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	6,352	24,900	2,860	34,112
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ	3230	5,249	1,044	9,523
5.1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	3,230	2,398	-	
5.2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	-	2,851	1,044	
6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	35,459	82,765	101,638	219,862
7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	35,048	51,898	72,379	159,325
8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	218	1,732	630	2,580
9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	2	13	19	34
รวม	97,071	193,019	238,707	528,797

ศูนย์ TTRS พบว่ามีผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video มากที่สุด จำนวน 101,638 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.58 ของการให้บริการในปี 2562 รองลงมา เป็นบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) จำนวน 72,379 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.32 ของการให้บริการในปี 2562 และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat จำนวน 34,190 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.32 ของการให้บริการในปี 2562

ตัวชี้วัดที่ 2 จำนวนผู้เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า 12,320 คน

ในปี 2562 ศูนย์ TTRS ได้จัดการอบรมให้กับกลุ่มเป้าหมาย มีผู้เข้ารับการอบรมรวม 4,724 คน คิดเป็นความสำเร็จตามเป้าหมายรวมร้อยละ 38.34 ของตัวชี้วัด โดยแบ่งเป็นการอบรมดังนี้

- 1) การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS มีผู้เข้ารับการอบรมรวม 134 คน
- 2) การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน มีผู้เข้ารับการอบรมรวม 4,487 คน

- 3) การอบรมคำบรรยายแทนเสียง มีผู้เข้ารับการอบรมรวม 86 คน
- 4) การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด มีผู้เข้ารับการอบรมรวม 17 คน

ตัวชี้วัดที่ 3 คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ

3.1 การดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ต้องผ่านข้อกำหนดทุกบริการ

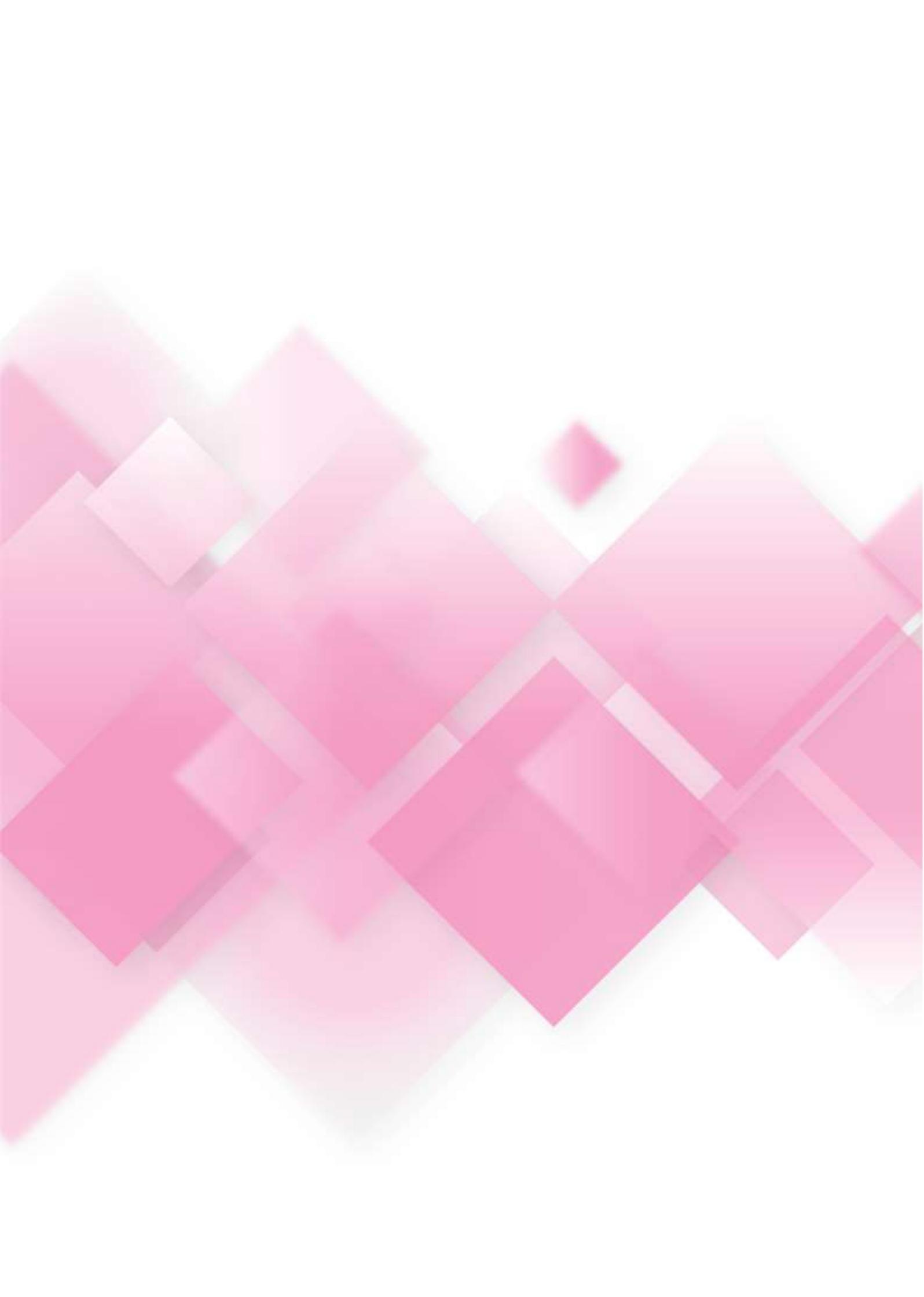
ผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในปี 2562 ที่ได้กำหนดไว้ในแผนการดำเนินการประจำปี 2562 ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 100 มีรายละเอียดดังนี้

การรอสายปกติ	การรอสายฉุกเฉิน	ค่าเฉลี่ยในการรับสายปกติ	ค่าเฉลี่ยในการรับสายฉุกเฉิน	การร้องเรียน
ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 7.53 จากที่กำหนดจำนวนไม่เกินร้อยละ 15	ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 0 จากที่กำหนดจำนวนไม่เกินร้อยละ 10	ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการ SMS ปกติ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 0:13 นาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 1:10 นาที		<ul style="list-style-type: none"> ● จำนวนการร้องเรียนการให้บริการผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ร้องเรียนที่ร้อยละ 0.0025 ของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปี จากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 3 ● จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ตอบไม่พอใจหรือพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 0.0375 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จากมาตรฐานไม่เกินร้อยละ 3
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการ TTRS Message ปกติ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 0:12 นาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 1:33 นาที		
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 0:05 นาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 0:47 นาที		
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 0:05 นาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 0:47 นาที		
		บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ (ปกติ) ระบบขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้	ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอ (ฉุกเฉิน) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 10 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 100 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 90	
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 98.85 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 95.81 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบ		

การรอสายปกติ	การรอสายฉุกเฉิน	ค่าเฉลี่ยในการรับสายปกติ	ค่าเฉลี่ยในการรับสายฉุกเฉิน	การร้องเรียน
		รับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 98.32 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 97.78 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		

3.2 การประเมินความพึงพอใจ มีผลการประเมินความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

ศูนย์ TTRS ได้จัดประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ประจำปี 2562 เพื่อประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร โดยมีผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 89.6 ของตัวชี้วัด



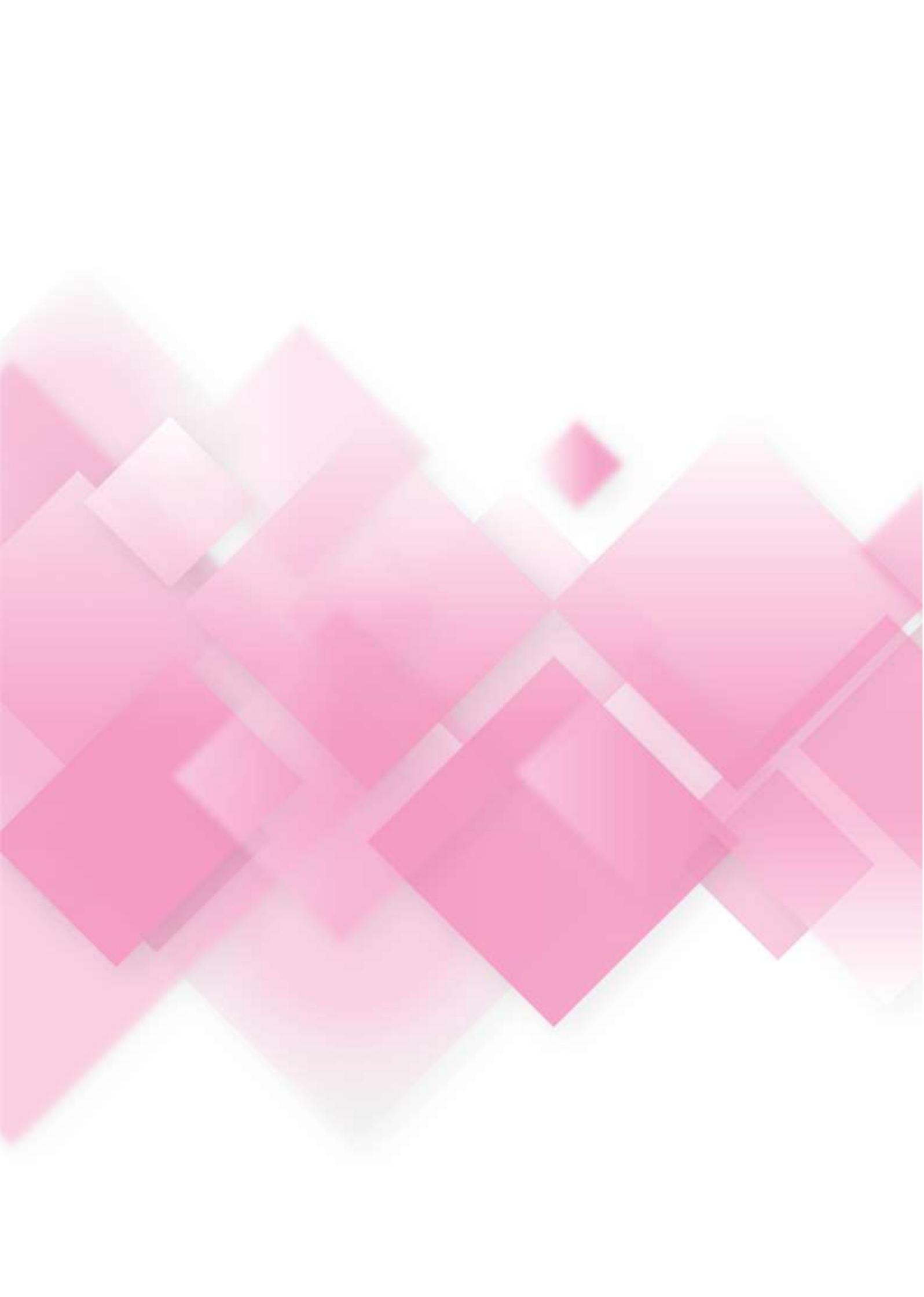
คำนำ

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

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2562 เล่มนี้ เป็นการรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานประจำปี 2562 ใน 6 แผน ได้แก่ 1) แผนการบริหารศูนย์ TTRS 2) แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 3) แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS 4) แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 5) แผนการประเมินผลการดำเนินงาน 6) แผนการสนับสนุนล่ามภาษามือ

มูลนิธิฯ ต้องขอขอบคุณคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย และ คณะทำงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่ช่วยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินโครงการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคที่เป็นคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ที่ให้ความสนใจและให้ความร่วมมือพัฒนาบริการที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณชนเช่นนี้ด้วยดี

นายวิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์
ประธานกรรมการมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ
26 มีนาคม 2563



บทที่ 1 บทนำ

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

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

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

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่ดำเนินการเรื่องการให้บริการโทรคมนาคมสำหรับคนที่บกพร่องทางการได้ยินและคนที่บกพร่องทางการพูด โดยสร้างการเชื่อมต่อการสื่อสารระหว่างคนพิการดังกล่าวกับคนทั่วไปในสังคมให้สื่อสารกันได้ นับเป็นการก้าวข้ามอุปสรรคการสื่อสารที่เกิดขึ้นในสังคมได้ ศูนย์ TTRS ได้รับการอนุมัติจากสำนักงาน กสทช. ให้เริ่มดำเนินการนับตั้งแต่ปี 2553 สามารถแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ระยะ ประกอบด้วย

ระยะที่ 1 การจัดทำรายงานการศึกษา เรื่อง “แผนจัดตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูดระยะที่ 1 เสนอต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นการดำเนินงานร่วมกันระหว่างสำนักงาน กสทช. และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ซึ่งให้ความเห็นชอบไปแล้วเมื่อปี พ.ศ. 2553 ศูนย์ TTRS จะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดบริการที่ช่วยให้คนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการ

พูดได้มีช่องทางสื่อสารกับบุคคลทั่วไปผ่านบริการ TTRS แผนจัดตั้งศูนย์ TTRS นี้ได้มีการศึกษาวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัยในการศึกษาศาสนาภาพปัจจุบันและความต้องการใช้งานโทรคมนาคมสำหรับคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด โดยได้ศึกษาปัจจัยหลักสำคัญ 4 ประการประกอบด้วย 1) ปัจจัยทางด้านกฎหมายและนโยบายของประเทศต่างๆ และประเทศไทย 2) ปัจจัยทางด้านการบริหารในประเทศต่างๆ ที่จัดการศูนย์บริการการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด 3) ปัจจัยทางด้านงบประมาณของศูนย์บริการการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ในประเทศต่างๆ เช่น ประเทศออสเตรเลีย ประเทศนิวซีแลนด์ ประเทศสหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐเกาหลี 4) ปัจจัยทางด้านความต้องการของคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด ซึ่งเป็นการดำเนินงานร่วมกันระหว่างสำนักงาน กสทช. และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค)

ระยะที่ 2 การจัดทำโครงการนำร่องจัดตั้งศูนย์ TTRS โดยที่สำนักงาน กสทช. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการสังคมแก่ผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด จึงได้ร่วมกับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการจัดทำโครงการนำร่องศูนย์บริการการถ่ายทอดการสื่อสาร ศูนย์บริการการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด ระยะที่ 1 เป็นเวลา 1 ปี โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ 1) จัดตั้งศูนย์ TTRS รวมทั้งการจัดหาสถานที่ บุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน และทดลองการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 2) พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน 3) พัฒนาระบบบริการการถ่ายทอดการสื่อสารฯ 6 บริการ 3) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ การสร้างความรู้ความเข้าใจ การอบรมการใช้บริการศูนย์ TTRS รวมถึงการใช้งานอุปกรณ์ปลายทางให้กับคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด 4) ทดลองการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ แก่อาสาสมัครจำนวน 300 คน พร้อมทั้งประเมินผลระบบบริการการถ่ายทอดการสื่อสารฯ และความพึงพอใจในการใช้บริการการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ผลการดำเนินการทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่ามีความประโยชน์และควรจะให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระยะที่ 3 กสทช. ประกาศแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2555-2559) และได้บรรจุให้มีการจัดตั้งศูนย์ TTRS ในประเทศไทยขึ้นเป็นแห่งแรกอย่างเป็นทางการ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ร่วมกับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และในส่วนของพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานและรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการ โดยมีเนคเทคเป็นที่ปรึกษาในการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน สรุปได้ว่า ในระยะเวลา 5 ปี มีการให้บริการการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการแก่สมาชิกรวม 47,579 คน มีจำนวนครั้งในการใช้บริการรวมทั้งสิ้น 704,756 ครั้ง

ปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. ดำเนินการให้บริการทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมภายใต้ “**แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560 - 2564)**” จึงได้มีการลงนามความร่วมมือระหว่าง สำนักงาน กสทช. กับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เพื่อดำเนินการให้บริการการถ่ายทอดการสื่อสารต่อเนื่อง ตามแผนดังกล่าวในปี 2560-2565

1.1. วัตถุประสงค์

- 1) เป็นหลักประกันขั้นพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
- 2) เพื่อให้กลุ่มคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูดมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับคนทั่วไปได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น
- 3) เพื่อให้กลุ่มคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด สามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐและเอกชนได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 4) เพื่อดำเนินกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2. เป้าหมาย

- 1) เมื่อครบกำหนด การให้บริการในปี 2560-2565 ศูนย์ TTRS สามารถรองรับการเข้าใช้บริการของคนพิการกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของความสามารถในการให้บริการเดิม
- 2) คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารต้องไม่น้อยกว่าที่กำหนด ดังนี้

การรอสายปกติ	การรอสายฉุกเฉิน	ค่าเฉลี่ยในการรับสายปกติ	ค่าเฉลี่ยในการรับสายฉุกเฉิน	การร้องเรียน
กำหนดมาตรฐานค่าเฉลี่ยการรอสายว่าง การให้บริการสนทนาวิดีโอปกติจำนวนไม่เกินร้อยละ 15	กำหนดมาตรฐานค่าเฉลี่ยการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน การรอสายว่างอยู่ที่จำนวนไม่เกินร้อยละ 10	กำหนดมาตรฐานค่าเฉลี่ยการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการ SMS ปกติไม่เกิน 1:10 นาที		<ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดมาตรฐานค่าเฉลี่ยจำนวนการร้องเรียนการให้บริการของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปีไม่เกินร้อยละ 3 ● กำหนดมาตรฐานค่าเฉลี่ยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดไม่เกินร้อยละ 3
		กำหนดมาตรฐานค่าเฉลี่ยการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการ TTRS Message ปกติไม่เกิน 1:33 นาที		
		กำหนดมาตรฐานค่าเฉลี่ยการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และเว็บไซต์ปกติไม่เกิน 0:47 นาที		
		กำหนดมาตรฐานค่าเฉลี่ยการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติให้เกินร้อยละ 85	กำหนดมาตรฐานค่าเฉลี่ยการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินให้เกินร้อยละ 90	
		กำหนดมาตรฐานค่าเฉลี่ยการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการ TTRS Video ปกติให้เกินร้อยละ 85		

- 3) ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารอยู่ในระดับไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

1.3. ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1. จำนวนการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของความสามารถในการใช้บริการเดิม จากการใช้บริการเดิมในระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ที่มีจำนวนการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารจำนวน 704,756 ครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการให้บริการ 5 ปี จะมีการใช้บริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 50 ของบริการเดิม คิดเป็นจำนวนครั้งเพิ่มขึ้น 352,378 ครั้ง รวมเป็นเพิ่มขึ้น 1,057,134 ครั้งจากเดิม
2. จำนวนผู้เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า 12,320 คน โดยจะอบรมให้กับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้ใช้งานที่เป็นคนพิการทางการได้ยินและทางการพูดและบุคคลทั่วไปให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS จะเริ่มดำเนินงานในปี 2562 ใน 77 จังหวัด	<ul style="list-style-type: none"> เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการให้บริการ 5 ปี จะมีผู้ได้รับการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS ไม่น้อยกว่า 12,320 คน (3,080 คนต่อปี โดยเริ่มดำเนินงานปี 2562)
3. คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ	
3.1. คุณภาพของการให้บริการ (service level agreement) ต้องผ่านข้อกำหนดตามมาตรฐานทุกบริการ	<ul style="list-style-type: none"> มีการประเมินการบริการถ่ายทอดการสื่อสารทั้ง 9 บริการทุกเดือนตามข้อกำหนดมาตรฐานทุกบริการ โดยตั้งเป้าหมายให้ผ่านทุกบริการ
3.2. ผลการประเมินความพึงพอใจ ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	<ul style="list-style-type: none"> มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกปี โดยจะต้องมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

1.4. แผนการดำเนินงาน ปี 2560-2565

ศูนย์ TTRS มีแผนงานหลัก 6 แผนงาน พร้อมกับการดำเนินงานและเป้าหมาย เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2560 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ.2565 รวมระยะเวลา 5 ปี ดังนี้

แผนการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. แผนการบริหารศูนย์ TTRS	<p>มีโครงสร้างการบริหารบุคลากรแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร สำนักงาน ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ฝ่ายระบบสารสนเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> ปี 2560-2561 กำหนดกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่รวม 60 คน เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารสำนักงาน 15 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 38 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบสารสนเทศ 7 คน ปี 2562-2565 กำหนดกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่รวม 76 คน เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารสำนักงาน 15 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 54 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบสารสนเทศ 7 คน <p>มีการพัฒนาบุคลากรอย่างน้อยคนละ 1 หลักสูตร</p> <p>มีการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์ TTRS อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี</p>

แผนการดำเนินงาน	เป้าหมาย
	มีการประชุมคณะทำงานอย่างน้อยปีละ 24 ครั้งต่อปี
2. แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	<p>ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) 2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message 3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat 4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ 5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ 6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video 7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) 8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบปรับปรุงเสียงพูดสำหรับผู้ไร้กล่องเสียงและผู้ที่มีปากแห้งเพดานโหว่ 9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption
3. แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS	<p>ปี 2562-2565 จะดำเนินการจัดทำสื่อรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับกลุ่มเป้าหมายได้รู้จักบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ทุกปีดังมีรายการต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • จัดทำเอกสารแนะนำศูนย์ TTRS จำนวน 3,000 แผ่น • จัดทำชุดนิทรรศการเคลื่อนที่ จำนวน 1 ชุด • จัดทำวีดิทัศน์ภาษามือแนะนำการใช้งาน จำนวน 2 เรื่อง • จัดทำของที่ระลึก จำนวน 4,000 ชิ้น <p>ปี 2562-2565 มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ใน 4 ภูมิภาคๆ ละ 1 ครั้งต่อปี</p> <p>ปี 2562-2565 จัดงานแถลงข่าว 1 ครั้งต่อปี</p>
4. แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	<p>ปี 2562-2565 จัดอบรมแกนนำ 77 จังหวัดๆ ละ 2 คน รวมเป็น 154 คนต่อปี</p> <p>ปี 2562-2565 จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน 77 จังหวัดๆ ละ 40 คน (ถัวเฉลี่ยได้) รวมเป็น 3,080 คนต่อปี</p> <p>ปี 2561 การจัดอบรมการใช้บริการคำบรรยายแทนเสียง จำนวน 100 คน</p>

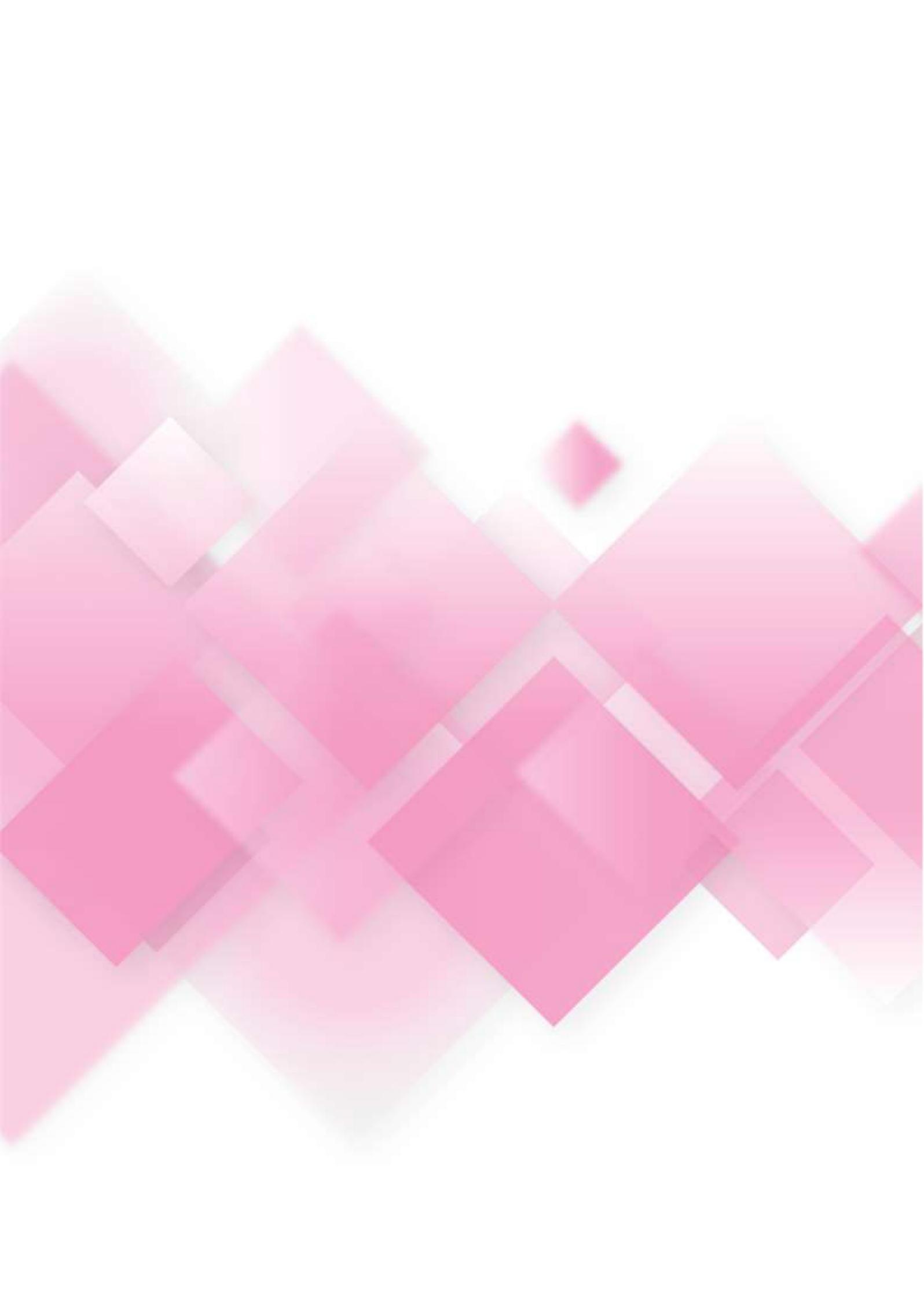
แผนการดำเนินงาน	เป้าหมาย
	ปี 2562 – 2565 การจัดอบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง และอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด 100 คน ต่อปี
5. แผนการติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้	ปี 2560 จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี เป้าหมาย 100 คน
	ปี 2561 จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี เป้าหมาย 100 คน
	ปี 2562 จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี เป้าหมาย 4 ภูมิภาคๆ ละ 50 คน รวม 200 คน
	ปี 2563 จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี เป้าหมาย 4 ภูมิภาคๆ ละ 50 คน รวม 200 คน
	ปี 2564 จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี เป้าหมาย 4 ภูมิภาคๆ ละ 50 คน รวม 200 คน
6. แผนการสนับสนุนล่ามภาษามือ	สนับสนุนการผลิตล่ามภาษามือ ตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นไป โดยให้มหาวิทยาลัยจัดหาล่ามภาษามือเพื่อมาเป็นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS จำนวน 20 คน

1.5. แผนการดำเนินงานประจำปี 2562

ในปี 2562 ศูนย์ TTRS ได้กำหนดแผนการดำเนินงานประจำปี 2562 ไว้ ดังนี้

แผนการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. แผนการบริหารศูนย์ TTRS	มีโครงสร้างการบริหารบุคลากรแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารสำนักงาน ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ฝ่ายระบบสารสนเทศ
	● ปี 2562 กำหนดกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่รวม 65 คน เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารสำนักงาน 12 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 43 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบสารสนเทศ 10 คน
	มีการพัฒนาบุคลากรอย่างน้อยคนละ 1 หลักสูตร
	มีการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์ TTRS อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี
2. แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	มีการประชุมคณะทำงานอย่างน้อย 24 ครั้ง
	ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการ ดังนี้
	1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)
	2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message
	3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ	

แผนการดำเนินงาน	เป้าหมาย
	6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video 7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) 8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบปรับปรุงเสียงพูดสำหรับผู้ไร้กล่องเสียงและผู้ที่มีปากแหว่งเพดานโหว่ 9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption
3. แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS	จะดำเนินการจัดทำสื่อรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับกลุ่มเป้าหมายได้รู้จักบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ดังมีรายการต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> • จัดทำเอกสารแนะนำศูนย์ TTRS จำนวน 3,000 แผ่น • จัดทำชุดนิทรรศการเคลื่อนที่ จำนวน 1 ชุด • จัดทำวีดิทัศน์ภาษามือแนะนำการใช้งาน จำนวน 2 เรื่อง • จัดทำของที่ระลึก จำนวน 4,000 ชิ้น มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ใน 4 ภูมิภาคๆ ละ 1 ครั้ง จัดงานแถลงข่าว 1 ครั้ง
4. แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	จัดอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS เข้ารับการอบรม จำนวน 77 จังหวัดๆ ละ 2 คน รวม 154 คน จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน 77 จังหวัดๆ ละ 40 คน รวม 3,080 คน จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด 100 คน
5. แผนการติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้	จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี เป้าหมาย 4 ภูมิภาคๆ ละ 50 คน รวม 200 คน
6. แผนการสนับสนุนล่ามภาษามือ	สนับสนุนการผลิตล่ามภาษามือ ตั้งแต่ปี 2562 เป็นต้นไป โดยให้มหาวิทยาลัยจัดหาล่ามภาษามือเพื่อมาเป็นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS จำนวน 10 คน



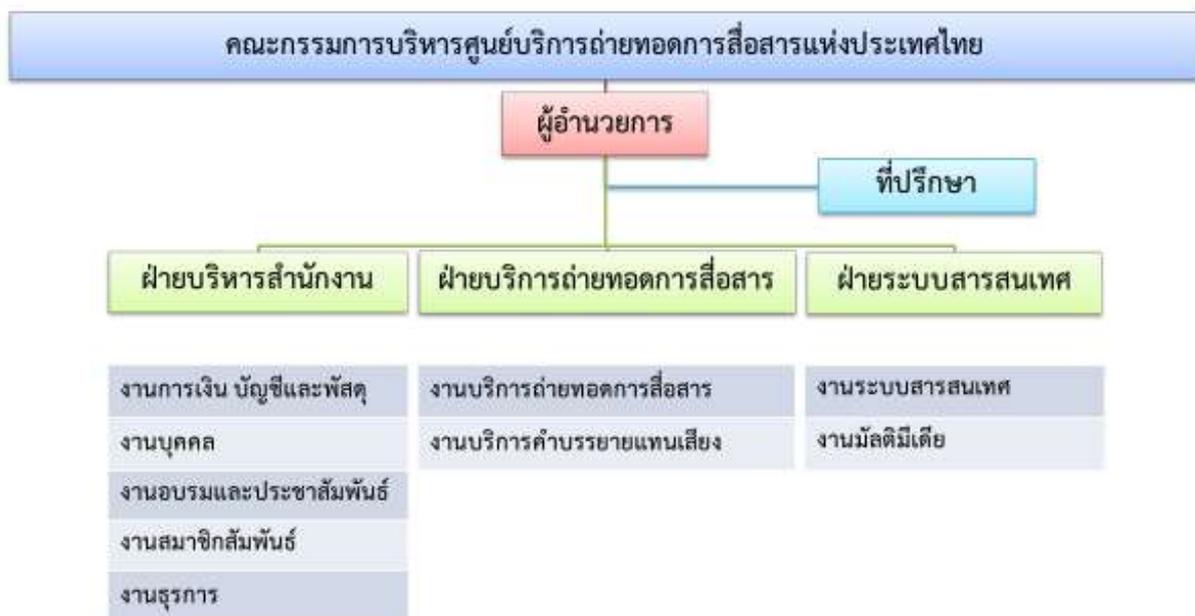
บทที่ 2

การดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

การดำเนินงานของศูนย์ TTRS มีการกำกับดูแลศูนย์ TTRS โดยคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย และดำเนินงานโดยคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

2.1. โครงสร้างองค์กร

ปัจจุบัน ศูนย์ TTRS มีบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ ตามโครงสร้างองค์กร จำนวน 60 คน แบ่งเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารสำนักงาน ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร และฝ่ายระบบสารสนเทศ โดยในปี 2562 มีการปรับงานประชาสัมพันธ์เป็นงานอบรมและประชาสัมพันธ์ของฝ่ายบริหารสำนักงาน และเพิ่มงานมัลติมีเดียในฝ่ายระบบสารสนเทศ ตามโครงสร้างองค์กร ดังภาพ



ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

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

2.2. บุคลากร

ตามแผนการดำเนินงาน ปี 2562 ศูนย์ TTRS ได้กำหนดกรอบอัตรากำลังของศูนย์ไว้ว่าจะมีอัตรากำลังรวม 65 คน ดังมีรายละเอียดคือ

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารสำนักงาน 12 คน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 43 คน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบสารสนเทศ 10 คน

ในการบริหารงานของศูนย์ TTRS ประจำปี 2562 มีจำนวนบุคลากรของศูนย์ในแต่ละเดือน ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1 และมีรายชื่อบุคลากรในภาคผนวก ก ปัจจุบัน ณ เดือนธันวาคม 2562 ศูนย์ TTRS มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 60 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30 ตามแผนการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรของศูนย์ TTRS ประจำปี 2562

เดือน	จำนวนเจ้าหน้าที่ (คน)			
	ฝ่ายบริหารสำนักงาน	ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	รวม
มกราคม	10	31	5	46
กุมภาพันธ์	10	31	5	46
มีนาคม	10	31	5	46
เมษายน	9	31	5	45
พฤษภาคม	9	31	4	44
มิถุนายน	12	43	5	60
กรกฎาคม	12	43	4	59
สิงหาคม	12	43	5	60
กันยายน	13	42	5	60
ตุลาคม	13	42	5	60
พฤศจิกายน	13	42	5	60
ธันวาคม	13	42	5	60

บุคลากรทุกคนของศูนย์ TTRS ได้ผ่านการอบรมอย่างน้อย 1 หลักสูตร เพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ ดังนี้

ลำดับ	หลักสูตรการอบรม	วันที่	สถานที่	จำนวนคนเข้ารับการอบรม
1	อบรมทักษะการพิมพ์สัมผัสสำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร	5-7 มิ.ย. 62 11-12 มิ.ย. 62 24-28 มิ.ย. 62	ชั้น 5 ศูนย์ TTRS	15
2	อบรมการแต่งหน้า ทำผม สำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร	10 มิ.ย. 62	ชั้น 5 ศูนย์ TTRS	15

ลำดับ	หลักสูตรการอบรม	วันที่	สถานที่	จำนวนคนเข้ารับการอบรม
3	อบรมหัวข้อการพูดและการออกเสียงภาษาไทยสำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร	13 มิ.ย. 62	ชั้น 5 ศูนย์ TTRS	13
4	อบรมการใช้ภาษาไทยในการเขียน (คำที่ใช้ผิดบ่อย) สำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร	13 มิ.ย. 62	ชั้น 5 ศูนย์ TTRS	15
5	อบรม Service Mind สำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร	17 มิ.ย. 62	ชั้น 5 ศูนย์ TTRS	15
6	อบรมภาษามือ เรื่อง การใช้สีหน้าแสดงอารมณ์ในการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร	1-2 ก.ค. 62	ชั้น 5 ศูนย์ TTRS	13
7	อบรมภาษามือ เรื่อง ทิศทางภาษามือ สำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร	1-2 ก.ค. 62	ชั้น 5 ศูนย์ TTRS	15
8	อบรมการพิมพ์ถอดความ สำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร	3-5 ก.ค. 62	ชั้น 5 ศูนย์ TTRS	13
9	อบรมภาษามือ เรื่อง คำศัพท์เทคโนโลยี สำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร	31 ก.ค. 62	ชั้น 5 ศูนย์ TTRS	15
10	อบรมพัฒนาบุคลิกภาพ สำหรับทุกคน	09 ส.ค. 62	ชั้น 5 ศูนย์ TTRS	36
11	อบรมการใช้งานระบบ text สำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร	20 ส.ค. 62	ชั้น 5 ศูนย์ TTRS	11
12	หลักสูตรการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Team Building) ประจำปี 2562 สำหรับทุกคน	21-22 ก.ย. 62	ณ โรงแรมฮาว่น รีสอร์ท หัวหิน จังหวัดเพชรบุรี	60
13	โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน สำหรับทุกคน	16 ก.ย. 62	ชั้น 5 ศูนย์ TTRS	53
14	อบรมหลักสูตร “การสร้าง infographic เพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ” สำหรับทุกคน	24-25 ก.ย. 62	ชั้น 5 ศูนย์ TTRS	10
15	เจาะปัญหา Case study ด้านการบันทึกบัญชีให้ถูกต้องตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน สำหรับเจ้าหน้าที่บัญชีและเจ้าหน้าที่การเงิน	8 ต.ค. 62	โรงแรมเอส.ดี อเวนิว	1
16	วิเคราะห์ความผิดกับประเด็นรายจ่ายต้องห้ามแนวปฏิบัติเพื่อไม่ให้ถูกบวกลับ สำหรับเจ้าหน้าที่บัญชี	17 ต.ค. 62	โรงแรมเอส.ดี อเวนิว	1
17	การสัมมนาภาษามือไทยในกิจการโทรทัศน์ สำหรับเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร	22-23 พ.ย. 62	ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค	1

ลำดับ	หลักสูตรการอบรม	วันที่	สถานที่	จำนวนคนเข้ารับการอบรม
18	CompTIA Security สำหรับเจ้าหน้าที่เทคนิค	24-27 ก.ย. 62 19 ต.ค.-1 พ.ย. 62	อาคารซอฟต์แวร์พาร์ค	3
19	Windows Server 2016 & 2019 Administrator Workshop สำหรับเจ้าหน้าที่เทคนิค	23-27 ธ.ค. 62	ศูนย์การค้าดิโอเวนิวแจ้งวัฒนะ	2

2.3. การประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

มูลนิธิฯ มีคำสั่งมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการที่ 009/2561 เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำนวน 17 คน โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ดังนี้

- 1) ผู้อำนวยการสำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม สำนักงาน กสทช. หรือผู้แทน ประธานกรรมการ
- 2) ประธานมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ รองประธานกรรมการ
- 3) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กรรมการ
- 4) อธิบดีกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ หรือผู้แทน กรรมการ
- 5) เลขาธิการสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ หรือผู้แทน กรรมการ
- 6) นายกสทคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย หรือผู้แทน กรรมการ
- 7) นายกสทคมล่ามภาษามือแห่งประเทศไทย หรือผู้แทน กรรมการ
- 8) นายกสทคมผู้ไร้กล่องเสียงในประเทศไทย หรือผู้แทน กรรมการ
- 9) นายกสทคมโสตสัมผัสและการแก้ไขการพูดแห่งประเทศไทยหรือผู้แทน กรรมการ
- 10) นางพวงแก้ว กิจธรรม กรรมการ
- 11) นางมลิวลัย ธรรมแสง กรรมการ
- 12) นางสาววันทนี พันธ์ชาติ กรรมการ
- 13) นางสาวรภัฏญา สิทธิธรรม กรรมการ
- 14) ผู้อำนวยการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย กรรมการและเลขานุการ
- 15) นางสาววิไลลักษณ์ พงษ์เสื่อ ผู้ช่วยเลขานุการ
- 16) นางสิริลักษณ์ ลักษณะมีวินัย ผู้ช่วยเลขานุการ
- 17) นางสาวธนพร แสงแก้ว ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย และโดยเฉพาะให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) กำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงาน พร้อมทั้งให้คำแนะนำ หรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- 2) พิจารณาแผนการดำเนินงานประจำปี รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน และรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- 3) พิจารณาการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงาน งบประมาณ ระยะเวลาการดำเนินงาน

4) ติดตามประเมินผลความก้าวหน้าในการดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นประจำทุก 6 เดือน

5) จัดตั้งคณะกรรมการ เพื่อดำเนินการตามที่คณะกรรมการกำหนด

ในปี 2562 ได้จัดประชุมกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นความสำเร็จตามเป้าหมายร้อยละ 100 ดังนี้

1) ศูนย์ TTRS ได้จัดประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 1/2562 ในวันพุธที่ 24 เดือนเมษายน พ.ศ. 2562 เวลา 10.00-12.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 6 อาคารอำนวยการ สำนักงาน กสทช. โดยมีวาระพิจารณารายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2561 และรายงานทางการเงินประจำปี พ.ศ. 2561 ซึ่งคณะกรรมการมีมติ เห็นชอบรายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2561 เพื่อส่งมอบสำนักงาน กสทช. และเสนอขอให้สำนักงาน กสทช. ส่งเสริมการให้บริการล่ามภาษามือในการเรียนการสอนเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ ลดความเหลื่อมล้ำ พัฒนามนุษย์ เพิ่มการแข่งขัน และเห็นชอบต่อรายงานการเงินประจำปี พ.ศ. 2561 ส่งมอบสำนักงาน กสทช.

2) ศูนย์ TTRS ได้จัดประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 2/2562 ใน วันศุกร์ที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2562 เวลา 10.00-12.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 6 อาคารอำนวยการ สำนักงาน กสทช. โดยมีวาระพิจารณารายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานประจำเดือนมกราคม - มิถุนายน พ.ศ. 2562 และแผนการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2563 ซึ่งคณะกรรมการมีมติเห็นชอบและให้เพิ่มตารางผลการใช้งานตู้ TTRS กับการใช้บริการราย 6 เดือนไว้ในภาคผนวกรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานประจำเดือนมกราคม - มิถุนายน พ.ศ. 2562 ในส่วนของวาระอื่นได้เสนอขอ กสทช. เรื่องการทำ 10-Digit Number เป็นฐานข้อมูลเลขหมายโทรศัพท์พิเศษ เพื่อให้มี Field พิเศษสำหรับการติดต่อระหว่างคนหูหนวกและคนหูดี และทำ Gateway AML เพื่อแจ้งพิกัดอัตโนมัติสำหรับการให้บริการฉุกเฉิน

2.4. การประชุมคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

มูลนิธิฯ มีคำสั่งมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการที่ 005/2561 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำนวน 14 คน โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ดังนี้

- | | |
|--|----------------|
| 1) นายวิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ | ที่ปรึกษา |
| มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ | |
| 2) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ | ที่ปรึกษา |
| 3) นางสาววันทนี พันธ์ชาติ | ประธานคณะทำงาน |
| ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ | |
| 4) ผู้แทนกลุ่มงานบริการโทรคมนาคมโดยทั่วไปถึงและเพื่อสังคม | คณะทำงาน |
| สำนักงาน กสทช. | |
| 5) นายวุฒิพงษ์ คำวิสัยศักดิ์ | คณะทำงาน |
| มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี | |
| 6) นายณัฐนันท์ ทัดพิทักษ์กุล | คณะทำงาน |
| ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ | |
| 7) ผู้แทนวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล | คณะทำงาน |
| 8) ผู้แทนสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย | คณะทำงาน |
| 9) ผู้อำนวยการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย | คณะทำงาน |

- | | |
|--|---------------------------------|
| 10) หัวหน้างานระบบสารสนเทศ
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย | คณะทำงาน |
| 11) หัวหน้างานการเงิน บัญชีและพัสดุ
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย | คณะทำงาน |
| 12) หัวหน้ากลุ่มบริการถ่ายทอดการสื่อสาร
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย | คณะทำงาน |
| 13) นางสิริลักษณ์ ลักษมีวิชย์
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ | คณะทำงานและเลขานุการ |
| 14) นางสาวกุลธิดา มิ่งขวัญ
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะทำงานดังกล่าวมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการวางแผนและติดตามการดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ให้เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย โดยเฉพาะให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) วางแผนการดำเนินงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เพื่อจัดทำรายงานแผนการดำเนินงานประจำปี รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน 6 เดือน และรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี
- 2) ติดตามผลการดำเนินงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินโครงการ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้
- 3) ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- 4) นำเสนอแผนการดำเนินงานประจำปี รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน 6 เดือน และรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี ต่อคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- 5) อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยมอบหมาย

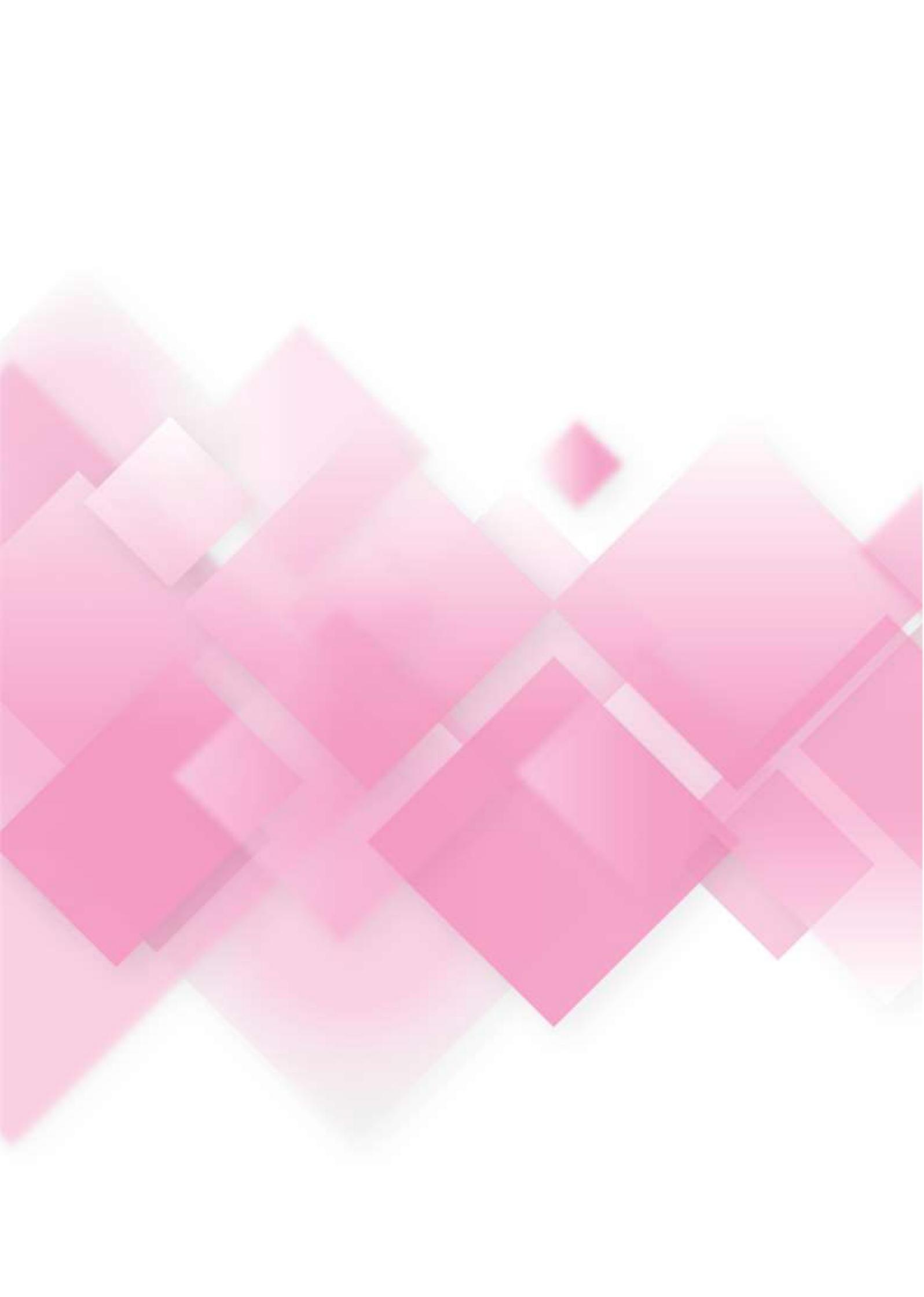
และมูลนิธิฯ ได้มีคำสั่งมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการที่ 013/2562 เรื่อง แก้ไขคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (ครั้งที่ 1) ดังนี้

ข้อ 1 แก้ไของค์ประกอบคณะทำงานโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ในลำดับที่ 3 ลำดับที่ 6 และลำดับที่ 13 จากเดิมคือศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ เป็นศูนย์วิจัยเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือแพทย์ โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | |
|------------------------------|----------------------|
| 3. นางสาววันทนี พันธ์ชาติ | ประธานคณะทำงาน |
| 6. นายณัฐนันท์ ทัดพิทักษ์กุล | คณะทำงาน |
| 13.นางสิริลักษณ์ ลักษมีวิชย์ | คณะทำงานและเลขานุการ |

ข้อ 2 ยกเลิกลำดับที่ 14.นางสาวกุลธิดา มิ่งขวัญ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตำแหน่งคณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ 3 แต่งตั้งให้ นายปรีชา แสงวุฒิ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นคณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ



บทที่ 3

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์ TTRS ได้ดำเนินการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2554 สำหรับแผนการดำเนินการปี 2560-2565 นี้ การบริการของศูนย์ TTRS ได้เริ่มเมื่อเดือนกรกฎาคม 2560 สิ้นสุดเดือนมิถุนายน 2565

ปัจจุบันศูนย์ TTRS ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 ช่องทาง ดังนี้

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	เลขหมายโทรศัพท์ 086 000 5055
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความเว็บไซต์	www.ttrs.or.th เลือก สนทนาข้อความ
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ	
5.1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	www.ttrs.or.th เลือก สนทนาวิดีโอ
5.2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	เครื่องโทรศัพท์วิดีโอ
6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	ดูรายชื่อสถานที่ติดตั้งตู้ได้ที่ www.ttrs.or.th
8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบปรับปรุงเสียงพูดสำหรับผู้ไร้กอลังเสียงและผู้พิการทางหู	เลขหมายโทรศัพท์ 1412 กต 3 สำหรับผู้ไร้กอลังเสียง กต 4 สำหรับผู้พิการทางหู
9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉินสามารถติดต่อได้ทุกช่องทางที่มีสัญลักษณ์ฉุกเฉิน	

ช่องทางการร้องเรียนและสอบถามมีดังนี้

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
1. การแจ้งปัญหาการใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ● เลขหมายโทรศัพท์ 1412 กด 5 ● เลขหมายโทรศัพท์ 085-6664149 ● โทรศัพท์วิดีโอ กด 14125
2. การแจ้งปัญหาการใช้บริการ (บริการภาษามือ)	<ul style="list-style-type: none"> ● เว็บไซต์ www.ttrs.or.th เลือก ติดต่อเรา-รับเรื่องร้องเรียน ● บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video ● Facebook ชื่อ TTRS Thailand ● Line ชื่อ TTRS Thailand ● โทรศัพท์วิดีโอ กด 14127

ผลการดำเนินงานประจำปี 2562 มีดังนี้

3.1. สถิติการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ในปี 2562 ศูนย์ TTRS มีจำนวนสมาชิกที่สมัครใช้บริการจำนวนรวม 49,000 คน เป็นสมาชิกใหม่จำนวน 945 คน มีจำนวนครั้งในการใช้บริการรวมทั้งสิ้น 238,707 ครั้ง ดังมีรายละเอียดดังนี้

1) จำนวนสมาชิก

มีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นจำนวน 945 คน รวมมีสมาชิกทั้งสิ้น 49,000 คน

2) จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

มีจำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มขึ้นจำนวน 238,707 ครั้ง รวมการให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 ถึงเดือนธันวาคม 2562 เป็นจำนวน 528,797 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.02 ของเป้าหมายจำนวนการให้บริการตามตัวชี้วัด (1,057,134 ครั้ง) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแต่ละบริการ

ประเภทของการให้บริการ	ผลการให้บริการปี 2560 (ก.ค.-ธ.ค.)	ผลการให้บริการปี 2561	ผลการให้บริการปี 2562	รวม
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	3,377	2,146	3,422	8,945
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	13,385	24,316	22,525	60,226
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	-	-	34,190	34,190
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	6,352	24,900	2,860	34,112

ประเภทของการให้บริการ	ผลการให้บริการปี 2560 (ก.ค.-ธ.ค.)	ผลการให้บริการ ปี 2561	ผลการให้บริการ ปี 2562	รวม
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนา วิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ	3230	5,249	1,044	9,523
5.1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	3,230	2,398	-	
5.2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	-	2,851	1,044	
6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนา วิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	35,459	82,765	101,638	219,862
7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนา วิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	35,048	51,898	72,379	159,325
8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	218	1,732	630	2,580
9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	2	13	19	34
รวม	97,071	193,019	238,707	528,797

จากผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแต่ละบริการ พบว่ามีผู้ให้บริการนิยมใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video มากที่สุด จำนวน 101,638 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.58 ของจำนวนการใช้งานทั้งหมด รองลงมาเป็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) จำนวน 72,379 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.32 ของจำนวนการใช้งานทั้งหมด และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat จำนวน 34,190 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.32 ของจำนวนการใช้งานทั้งหมด

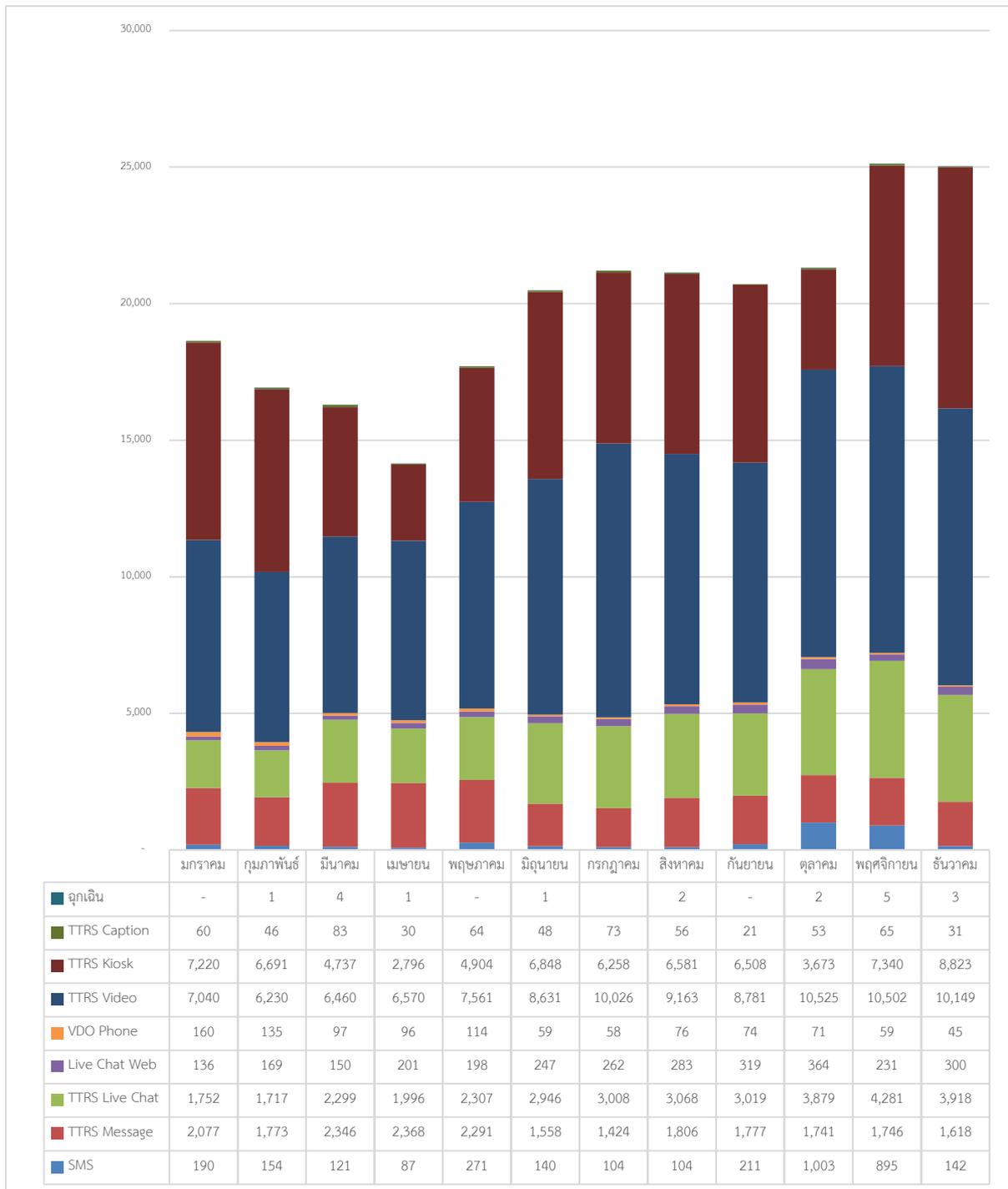
ตารางที่ 3 ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารรายเดือนประจำปี 2562

ประเภทของการให้บริการ	ผลการให้บริการ											
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	190	154	121	87	271	140	104	104	1,003	895	142	3,422
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	2,077	1,773	2,346	2,368	2,291	1,558	1,424	1,806	1,741	1,746	1,618	22,525
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	1752	1717	2299	1996	2307	2946	3008	3068	3879	4281	3918	34,190
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	136	169	150	201	198	247	262	283	364	231	300	2,860

ประเภทของการให้บริการ	ผลการให้บริการ											
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ	160	135	97	96	114	59	58	76	71	59	45	1,044
5.1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	อยู่ระหว่างปรับปรุงระบบ											
5.2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	160	135	97	96	114	59	58	76	71	59	45	
6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	7,040	6,230	6,460	6,570	7,561	8,631	10,026	9,163	10,525	10,502	10,149	101,638
7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	7,178	6,912	4,876	2,903	5,201	6,709	6,258	6,581	3,673	7,340	8,823	72,962
8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	60	46	83	30	64	48	73	56	53	65	31	630
9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	-	1	4	1	-	1	-	2	2	5	3	19
รวม	18,593	17,137	16,436	14,252	18,007	20,339	21,213	21,139	21,311	25,124	25,029	239,290

จากผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารรายเดือนพบว่าในเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2562 มีจำนวนการใช้บริการสูง เนื่องจากมีการอบรมการใช้บริการ TTRS จึงทำให้มีคนหูหนวก รู้จักและเข้ามาใช้บริการ TTRS เพิ่มขึ้น และในเดือนเมษายนและเดือนตุลาคม 2562 มีการใช้งานตู้ TTRS ลดลง เนื่องจากเป็นช่วงนักเรียนปิดเทอม ซึ่งตู้ TTRS ที่ติดตั้งที่โรงเรียนมีจำนวนมาก

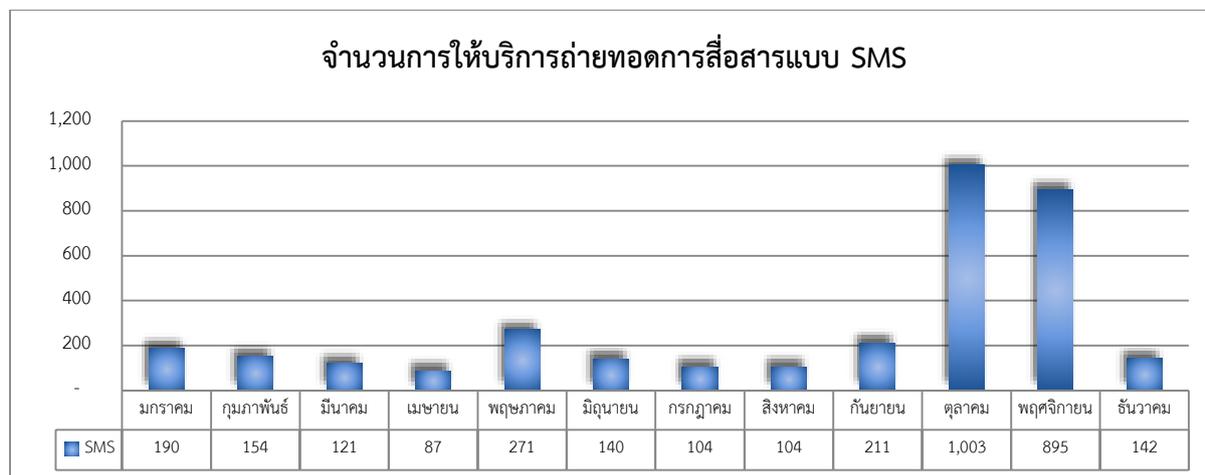
ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารรูปแบบต่างๆ สามารถแสดงเป็นกราฟ ดังนี้



ภาพที่ 3 ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแต่ละบริการรายเดือนในปี 2562

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)

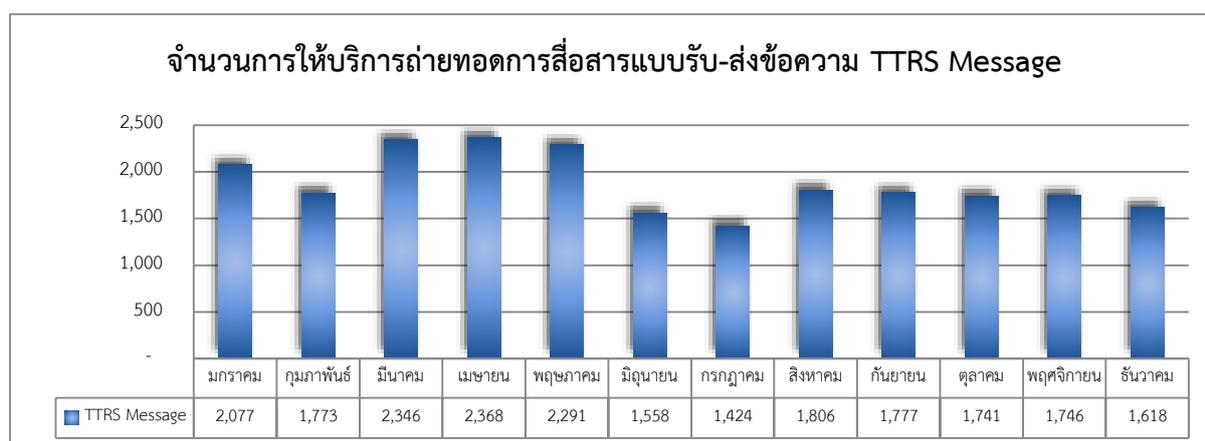
ปี 2562 ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) เป็นจำนวนทั้งสิ้น 3,422 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.434 ของจำนวนบริการปี 2562 จากภาพจะเห็นได้ว่ามีจำนวนการให้บริการรายเดือนลดลง และในเดือนตุลาคมและเดือนพฤศจิกายนมีการใช้งานมากกว่าทุกเดือนเนื่องจากการจัดอบรมการใช้บริการ TTRS และมีการสมัครสมาชิกผ่านทาง SMS



ภาพที่ 4 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

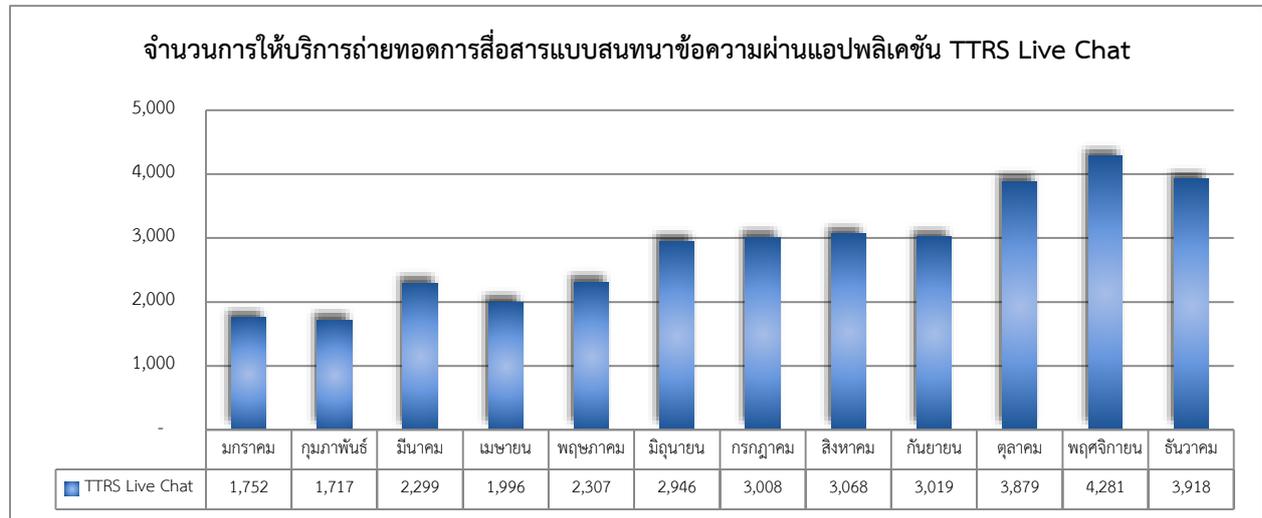
ในปี 2562 ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message เป็นจำนวนทั้งสิ้นจำนวน 22,525 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.436 ของจำนวนบริการปี 2562 จากภาพจะเห็นว่าในเดือนมิถุนายนและเดือนกรกฎาคมมีการใช้บริการลดลง เนื่องจากเป็นช่วงปรับปรุงระบบ



ภาพที่ 5 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat

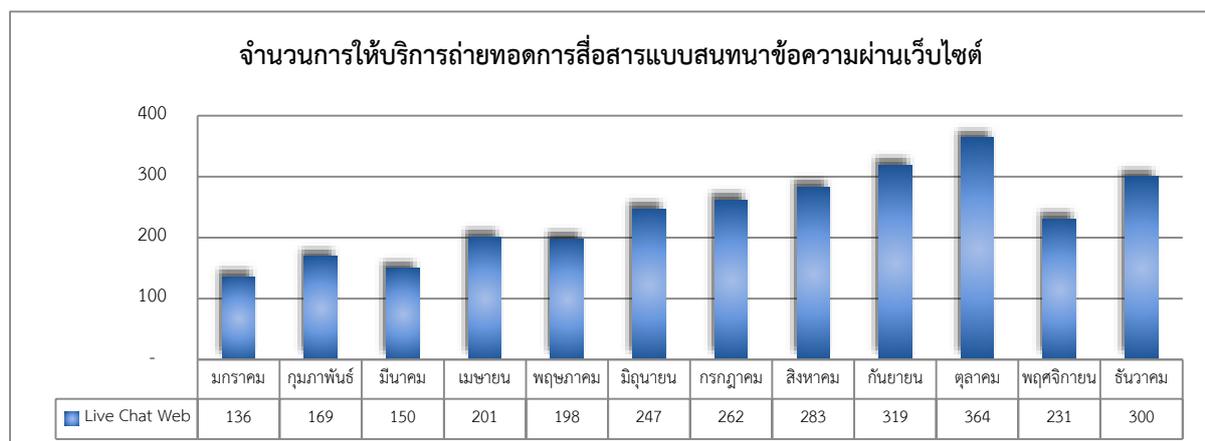
ในปี 2562 ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat จำนวน 34,190 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.323 ของจำนวนบริการปี 2562 จากภาพจะเห็นว่าการใช้บริการมีแนวโน้มการใช้งานเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากผู้ใช้บริการเห็นว่าเป็นบริการที่ใช้ง่ายและสามารถดูประวัติการสนทนาย้อนหลังได้



ภาพที่ 6 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

ในปี 2562 ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ จำนวน 2,860 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.198 ของจำนวนบริการปี 2562



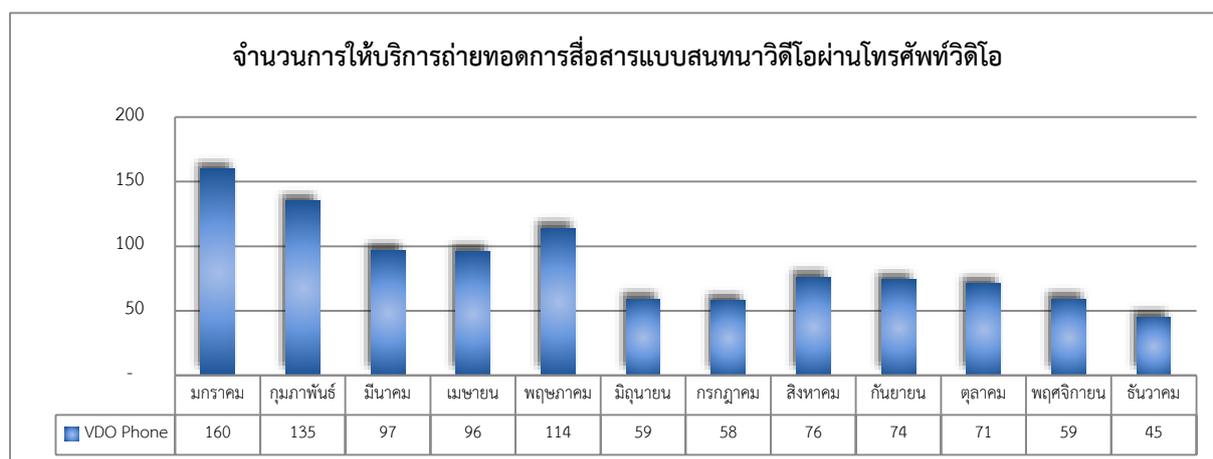
ภาพที่ 7 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์

ในปี 2562 ได้ปรับปรุงการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ จากเดิมใช้เทคโนโลยี Flash ได้เปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยี WebRTC บนระบบ MMX ทำให้ต้องพัฒนาการเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ TTRS (<https://www.ttrs.or.th>) และปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยบนเว็บไซต์เพิ่มขึ้น

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ

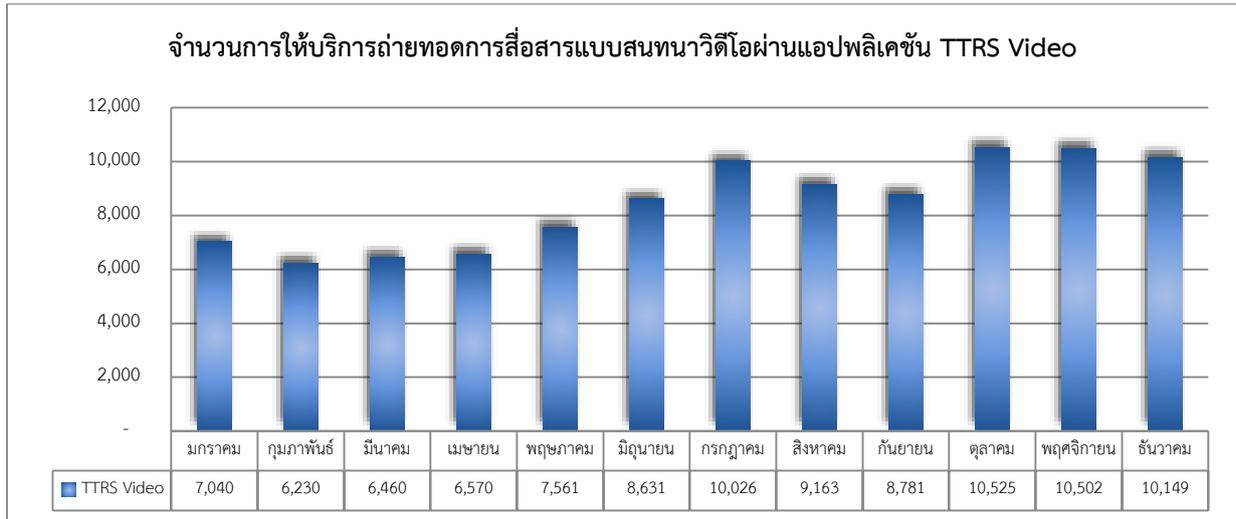
ในปี 2562 ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ จำนวน 1,044 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.437 ของจำนวนบริการปี 2562 จากภาพจะเห็นว่ามีการใช้บริการไม่มาก เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์วิดีโอจะติดตั้งอยู่ในหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ ศูนย์บริการคนพิการ พก. สถานีตำรวจ ชมรม สมาคม เพื่อรองรับการให้บริการคนพิการที่ต้องการติดต่อหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ซึ่งมีความจำเป็นต้องติดตั้งโทรศัพท์วิดีโอ เพื่อให้ความช่วยเหลือคนพิการได้อย่างรวดเร็ว



ภาพที่ 8 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

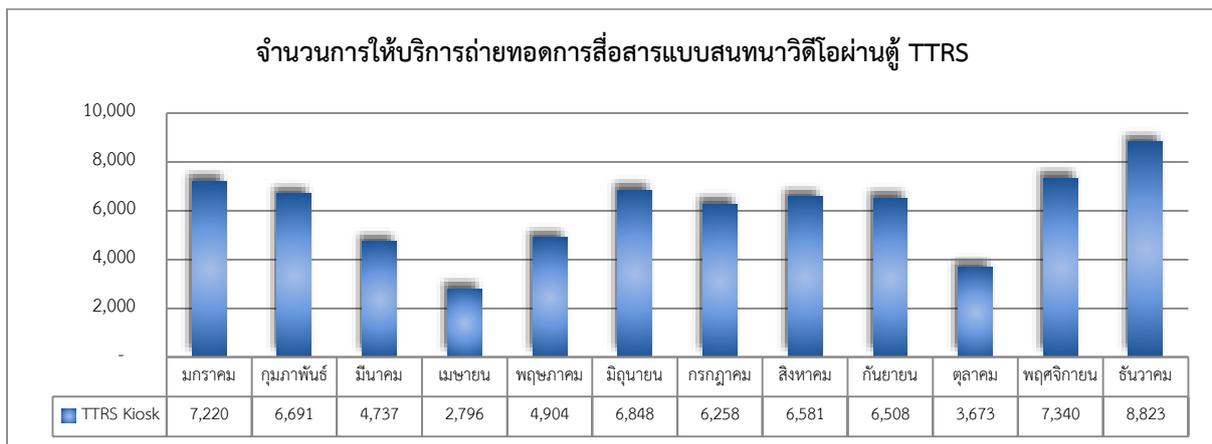
ในปี 2562 ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video จำนวน 101,638 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.579 ของจำนวนบริการปี 2562 จากภาพจะเห็นว่ามีการใช้บริการในแต่ละเดือนเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้ให้บริการได้รับความสะดวกในการใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเอง สามารถใช้งานได้ทันทีเมื่อต้องการ มีการนำไปใช้ในการบริการรับส่งสินค้า การสอบถามเส้นทาง จึงทำให้จำนวนการให้บริการสูงกว่าบริการอื่น



ภาพที่ 9 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

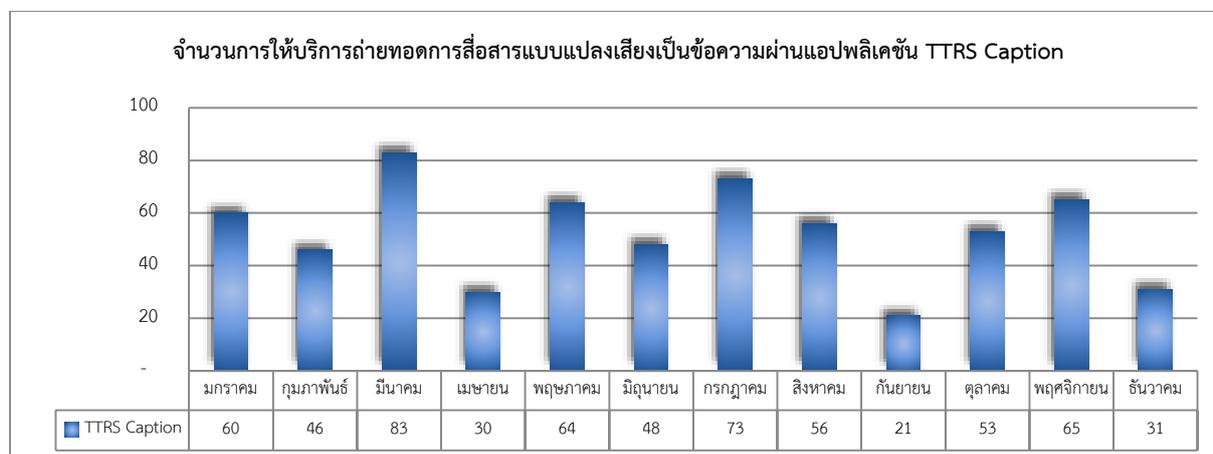
ในปี 2562 ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) จำนวน 72,379 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.321 ของจำนวนบริการปี 2562 จากภาพจะเห็นว่ามีการใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากตู้ TTRS ได้ติดตั้งตามที่สาธารณะที่มีการเข้าถึงได้สะดวก และมีการสำรวจการใช้งานตู้ TTRS ที่มีการใช้งานน้อย จะทำการสอบถามความต้องการย้ายจุดติดตั้งตู้ไปยังสถานที่ที่มีความต้องการใช้งานเป็นจำนวนมาก ตู้ TTRS ติดตั้งในโรงเรียนเป็นจำนวนมาก ในเดือนเมษายนและเดือนตุลาคม เป็นช่วงนักเรียนปิดเทอม จะเห็นว่าจำนวนการใช้ตู้ TTRS ลดลง



ภาพที่ 10 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

ในปี 2562 ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption จำนวน 630 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.264 ของจำนวนบริการปี 2562 จากภาพจะเห็นว่าการใช้บริการมีจำนวนไม่มาก เนื่องจากมีคนหูตึงที่พูดได้ แต่ไม่สามารถใช้ภาษามือได้ ซึ่งมีจำนวนไม่มาก แต่จะเป็นช่องทางให้คนกลุ่มนี้สามารถสื่อสารกับคนทั่วไปได้



ภาพที่ 11 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ในปี 2562 ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน จำนวน 19 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.008 ของจำนวนบริการปี 2562 แต่มีการใช้บริการผ่านช่องทางฉุกเฉินมาจำนวน 703 ครั้ง ซึ่งเป็นสายผิดประเภท เจ้าหน้าที่จะขออนุญาตให้ผู้ให้บริการติดต่อมาใหม่ในช่องทางปกติ

การแจ้งเหตุฉุกเฉินจริงมีจำนวนทั้งสิ้น 19 ครั้ง เป็นการแจ้งเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์จำนวน 3 ครั้ง และเป็นการแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อขอความช่วยเหลือจากตำรวจจำนวน 16 ครั้ง ดังนี้

1) ติดต่อการแพทย์ฉุกเฉิน ให้มารับคนหูตึงที่เป็นลมชัก ซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงานที่บริษัท ได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่บริษัทเพื่อให้ทางศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการการแพทย์ฉุกเฉินโทรติดต่อกลับหาคนหูตึง เมื่อศูนย์รับแจ้งเหตุฯ ติดต่อกลับมา TTRS แต่ TTRS ไม่สามารถติดต่อกลับคนหูตึงได้ เนื่องจากคนหูตึงปิดแอปพลิเคชันไปแล้ว

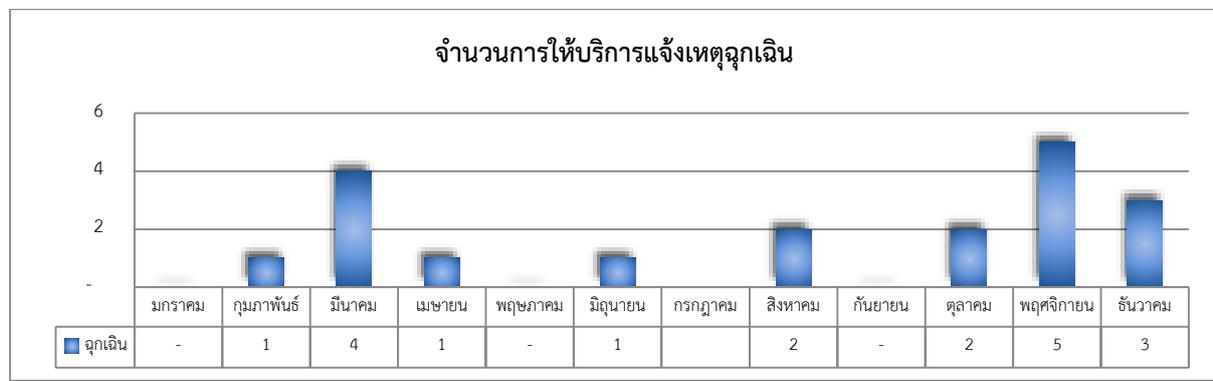
2) ติดต่อตำรวจ ปกป้องเรื่องถูกพ่อแม่บังคับไม่ให้ออกไปไหน

3) ติดต่อตำรวจ แจ้งความถูกทำร้ายร่างกาย

4) ติดต่อตำรวจ แจ้งความเรื่องถูกหลอกให้โอนเงินแต่ไม่ได้รับสินค้า

5) ติดต่อตำรวจเพื่อแจ้งความ เมื่อตำรวจรับสายได้สอบถามข้อมูลเบอร์โทรศัพท์และสถานที่ที่คนหูตึงอยู่ และแจ้งว่าจะให้สายตรวจโทรคุยโดยตรงแล้ววางสายไป โดยที่คนหูตึงยังไม่ได้ให้ข้อมูลที่จะแจ้งความ ซึ่งเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารและคนหูตึงได้พยายามอธิบายให้ตำรวจที่รับสายทราบว่าคนที่ติดต่อมาเป็นคนหูตึงและพูดไม่ได้ต้องใช้ล่ามในการสื่อสาร แต่ตำรวจไม่สนใจและวางสายไป

- 6) ติดต่อการแพทย์ฉุกเฉิน ขอรพพยาบาลมารับ เนื่องจากมีอาการปวดท้องน้อยมาก มีเลือดออกทางช่องคลอด และอยู่ในระหว่างการตั้งครรภ์ ทางเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุฯ ได้ขอเบอร์ติดต่อคนหูดีที่อยู่ด้วยเพื่อประสานกันระหว่างไปรับคนหูหนวก ทางคนหูหนวกได้แจ้งเบอร์ของแม่บ้านไป การติดต่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- 7) ติดต่อตำรวจ แจ้งความเรื่องรถจักรยานหายที่ห้างสรรพสินค้า ให้ตำรวจช่วยมาดูที่เกิดเหตุ ทาง 191 ประสานงานตำรวจท้องที่ให้ช่วยเข้าไปดู
- 8) ติดต่อตำรวจ แจ้งความพบคนวิกลจริตมีอาวุธปืนในหมู่บ้าน
- 9) ติดต่อตำรวจ แจ้งความพบคนวิกลจริตมีอาวุธปืนในหมู่บ้าน เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ติดต่อกลับมาที่ TTRS เจ้าหน้าที่ล่ามติดต่อกลับไปคนหูหนวกแล้วเป็นจดคำ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำการตรวจสอบที่อยู่ตามที่คนหูหนวกแจ้งมา พบว่าบ้านหลังนั้นไม่มีผู้อาศัยอยู่และเบอร์โทรศัพท์คนหูดีที่ให้ติดต่อกลับไม่ใช่คนในพื้นที่ และอยู่คนละจังหวัดกันกับที่เกิดเหตุ
- 10) ติดต่อตำรวจ ขอความช่วยเหลือเนื่องจากถูกทำร้ายที่ห้องพัก
- 11) ติดต่อตำรวจ แจ้งเหตุถูกน้องชายทำร้ายร่างกาย โดยการใช้ไม้ตี แต่ไม่ต้องการให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปยังที่เกิดเหตุและไม่ประสงค์เดินทางไปแจ้งความด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่จึงขอยกเลิกการแจ้งเหตุ
- 12) ติดต่อตำรวจ เรื่องถูกคนที่บ้านบังคับไม่ให้ออกจากบ้าน แต่ไม่สามารถให้ข้อมูลที่อยู่ได้จึงต้องวางสายและให้ติดต่อกลับเข้ามาอีกครั้ง
- 13) ติดต่อตำรวจ เรื่องถูกคนที่บ้านบังคับไม่ให้ออกจากบ้าน ส่งข้อมูลที่อยู่ที่ (ติดต่อเข้ามาช่องทางปกติ)
- 14) ติดต่อตำรวจ เรื่องถูกคนที่บ้านบังคับไม่ให้ออกจากบ้าน ส่งข้อมูลที่อยู่เพิ่มเติม (ติดต่อเข้ามาช่องทางปกติ)
- 15) ติดต่อตำรวจ เรื่องแจ้งเหตุทะเลาะวิวาท แต่คนหูหนวกได้ขอยกเลิกไป
- 16) ติดต่อตำรวจ แจ้งเรื่องแม่ชู่จะเอาปืนมายิงเพราะแม่มาขอเงินไปเล่นการพนันแต่คนหูหนวกไม่ให้ (ติดต่อเข้ามาช่องทางปกติ)
- 17) ติดต่อการแพทย์ฉุกเฉิน แจ้งว่าภรรยาที่เป็นคนหูหนวกมีอาการหายใจหอบ แจ้งที่อยู่เรียบร้อยแล้ว ทางสพ.สอบถามเบอร์โทรของคนหูดีที่อยู่ด้วย แต่คนหูหนวกอยู่กัน 2 คน ไม่มีคนหูดี จึงขอยกเลิกการติดต่อ และจะพาคนป่วยไปโรงพยาบาลเอง
- 18) ติดต่อตำรวจ แจ้งเหตุถูกแฟนเก่าทำร้ายร่างกาย
- 19) ติดต่อตำรวจ แจ้งเหตุเพื่อนถูกทำร้ายร่างกาย



ภาพที่ 12 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

3.2. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

ผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในปี 2562 ที่ได้กำหนดไว้ในแผนการดำเนินการประจำปี 2562 ผ่านข้อกำหนดมาตรฐานทุกข้อ มีรายละเอียดผลการดำเนินงาน ดังนี้

การรอสายปกติ	การรอสายฉุกเฉิน	ค่าเฉลี่ยในการรับสายปกติ	ค่าเฉลี่ยในการรับสายฉุกเฉิน	การร้องเรียน
ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 7.53 จากที่กำหนดจำนวนไม่เกินร้อยละ 15	ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 0 จากที่กำหนดจำนวนไม่เกินร้อยละ 10	ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการ SMS ปกติ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 0:13 นาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 1:10 นาที	ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอ (ฉุกเฉิน) ไม่ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 10 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 100 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 90	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนการร้องเรียนการให้บริการผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ร้องเรียนที่ร้อยละ 0.0025 ของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปี จากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ตอบไม่พอใจหรือพอใจในน้อยที่สุดร้อยละ 0.0375 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จากมาตรฐานไม่เกินร้อยละ 3
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการ TTRS Message ปกติ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 0:12 นาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 1:33 นาที		
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 0:05 นาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 0:47 นาที		
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 0:05 นาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 0:47 นาที		
		บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ (ปกติ) ระบบขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้		
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 98.85 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 95.81 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 98.32 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85				

การรอสายปกติ	การรอสายฉุกเฉิน	ค่าเฉลี่ยในการรับสายปกติ	ค่าเฉลี่ยในการรับสายฉุกเฉิน	การร้องเรียน
		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 97.78 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		

ผลการดำเนินงานในปี 2562 ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ใน 5 ด้าน มีดังต่อไปนี้

1) **มาตรฐานด้านที่ 1 จำนวนการรอสายการบริการปกติ:** ในการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติ มีผู้ใช้บริการรอสายว่างจากศูนย์ TTRS จำนวนไม่เกินร้อยละ 15

ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 7.53 จากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 15 มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงผลการรอสายว่างในการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติในปี 2562

ปี 2562	จำนวนสายเรียกเข้า	จำนวนสายไม่ว่าง	ร้อยละของจำนวนสายไม่ว่าง	มาตรฐานการรอสายไม่เกินร้อยละ 15
มกราคม	15,406	986	6.40	ผ่าน
กุมภาพันธ์	14,124	1,068	7.56	ผ่าน
มีนาคม	12,556	1,262	10.05	ผ่าน
เมษายน	11,017	1,555	14.11	ผ่าน
พฤษภาคม	13,830	1,251	9.05	ผ่าน
มิถุนายน	17,422	1,884	10.81	ผ่าน
กรกฎาคม	17,795	1,453	8.17	ผ่าน
สิงหาคม	16,946	1,126	6.64	ผ่าน
กันยายน	16,645	1,282	7.70	ผ่าน
ตุลาคม	15,008	739	4.92	ผ่าน
พฤศจิกายน	18,708	807	4.31	ผ่าน
ธันวาคม	19,855	838	4.22	ผ่าน
รวม	189,312	14,251	7.53	ผ่าน

- 2) **มาตรฐานด้านที่ 2 การรอสายการบริการฉุกเฉิน :** ในการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน มีผู้ใช้บริการรอสายว่างจากศูนย์ TTRS จำนวนไม่เกินร้อยละ 10
- ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินทั้งบนอินเทอร์เน็ตและเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 0 มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงผลการรอสายว่างในการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินในปี 2562

ปี 2562	จำนวนสายเรียกเข้า	จำนวนสายที่ไม่ได้รับ	ร้อยละของจำนวนสายไม่ว่าง	มาตรฐานที่กำหนด 10%
มกราคม	0	0	0	ผ่าน
กุมภาพันธ์	1	0	0	ผ่าน
มีนาคม	4	0	0	ผ่าน
เมษายน	1	0	0	ผ่าน
พฤษภาคม	0	0	0	ผ่าน
มิถุนายน	1	0	0	ผ่าน
กรกฎาคม	0	0	0	ผ่าน
สิงหาคม	2	0	0	ผ่าน
กันยายน	0	0	0	ผ่าน
ตุลาคม	2	0	0	ผ่าน
พฤศจิกายน	5	0	0	ผ่าน
ธันวาคม	3	0	0	ผ่าน
ค่าเฉลี่ย	19	0	0	ผ่าน

- 3) **มาตรฐานด้านที่ 3 เวลาในการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร**

3.1) ในการให้บริการ SMS ผู้ใช้บริการจะได้รับการตอบรับภายใน 1:10 นาที

ผลการให้บริการ SMS ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 0:13 นาที มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงผลค่าเฉลี่ยระยะเวลาตอบรับในการให้บริการ SMS ในปี 2562

ปี 2562	จำนวนข้อความ	ระยะเวลาในการตอบรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน (ชั่วโมง:นาที:วินาที)	มาตรฐานการตอบรับภายใน 1:10 นาที
มกราคม	190	00:00:10	ผ่าน
กุมภาพันธ์	154	00:00:05	ผ่าน
มีนาคม	121	00:00:06	ผ่าน
เมษายน	87	00:00:04	ผ่าน
พฤษภาคม	271	00:00:11	ผ่าน
มิถุนายน	140	00:00:57	ผ่าน

ปี 2562	จำนวนข้อความ	ระยะเวลาในการ ตอบรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน (ชั่วโมง:นาที:วินาที)	มาตรฐานการตอบรับ ภายใน 1:10 นาที
กรกฎาคม	104	00:00:10	ผ่าน
สิงหาคม	104	00:00:12	ผ่าน
กันยายน	211	00:00:11	ผ่าน
ตุลาคม	1,003	00:00:08	ผ่าน
พฤศจิกายน	895	00:00:06	ผ่าน
ธันวาคม	142	00:00:14	ผ่าน
รวม	3,422	00:00:13	ผ่าน

3.2) ในการให้บริการ TTRS Message ผู้ใช้บริการจะได้รับการตอบรับภายใน 1:33 นาที
ผลการให้บริการ TTRS Message ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน
0:12 นาที มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงผลค่าเฉลี่ยระยะเวลาตอบรับในการให้บริการ TTRS Message ในปี 2562

ปี 2562	จำนวนสายเรียกเข้า	ระยะเวลาในการ ตอบรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน (ชั่วโมง:นาที:วินาที)	มาตรฐานการตอบรับ ภายใน 1:33 นาที
มกราคม	2,077	00:00:16	ผ่าน
กุมภาพันธ์	1,773	00:00:14	ผ่าน
มีนาคม	2,346	00:00:10	ผ่าน
เมษายน	2,368	00:00:11	ผ่าน
พฤษภาคม	2,291	00:00:11	ผ่าน
มิถุนายน	1,558	00:00:41	ผ่าน
กรกฎาคม	1,424	00:00:08	ผ่าน
สิงหาคม	1,806	00:00:09	ผ่าน
กันยายน	1,777	00:00:09	ผ่าน
ตุลาคม	1,741	00:00:04	ผ่าน
พฤศจิกายน	1,746	00:00:06	ผ่าน
ธันวาคม	1,618	00:00:09	ผ่าน
รวม	22,525	00:00:12	ผ่าน

3.3) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ผู้ใช้บริการจะได้รับการตอบรับภายใน 0:47 นาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับต่อปีได้ 0:05 นาที มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงผลค่าเฉลี่ยในตอบรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ในปี 2562

ปี 2562	จำนวนข้อความ	ระยะเวลาในการ รอสายโดยเฉลี่ย/เดือน (นาที:วินาที)	มาตรฐานการตอบรับ ภายใน 0:47 นาที
มกราคม	1,752	0:00:05	ผ่าน
กุมภาพันธ์	1,717	0:00:06	ผ่าน
มีนาคม	2,299	0:00:05	ผ่าน
เมษายน	1,996	0:00:04	ผ่าน
พฤษภาคม	2,307	0:00:04	ผ่าน
มิถุนายน	2,946	0:00:07	ผ่าน
กรกฎาคม	3,008	0:00:09	ผ่าน
สิงหาคม	3,068	0:00:08	ผ่าน
กันยายน	3,019	0:00:05	ผ่าน
ตุลาคม	3,879	0:00:03	ผ่าน
พฤศจิกายน	4,281	0:00:05	ผ่าน
ธันวาคม	3,918	0:00:05	ผ่าน
รวม	34,190	00:00:05	ผ่าน

3.4) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ผู้ใช้บริการจะได้รับการตอบรับภายใน 0:47 นาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับต่อปีได้ 0:05 นาที มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 9 แสดงผลค่าเฉลี่ยในตอบรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ในปี 2562

ปี 2562	จำนวนข้อความ	ระยะเวลาในการ รอสายโดยเฉลี่ย/เดือน (นาที:วินาที)	มาตรฐานการตอบรับ ภายใน 0:47 นาที
มกราคม	136	0:00:05	ผ่าน
กุมภาพันธ์	169	0:00:06	ผ่าน
มีนาคม	150	0:00:05	ผ่าน

ปี 2562	จำนวนข้อความ	ระยะเวลาในการ รอสายโดยเฉลี่ย/เดือน (นาที:วินาที)	มาตรฐานการตอบรับ ภายใน 0:47 นาที
เมษายน	201	0:00:03	ผ่าน
พฤษภาคม	198	0:00:05	ผ่าน
มิถุนายน	247	0:00:05	ผ่าน
กรกฎาคม	262	0:00:10	ผ่าน
สิงหาคม	283	0:00:08	ผ่าน
กันยายน	319	0:00:06	ผ่าน
ตุลาคม	364	0:00:03	ผ่าน
พฤศจิกายน	231	0:00:04	ผ่าน
ธันวาคม	300	0:00:05	ผ่าน
รวม	2,860	00:00:05	ผ่าน

3.5) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ (ปกติ) มีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

ระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์อยู่ระหว่างปรับปรุงระบบ จึงไม่มีผลการให้บริการ

3.6) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ (ปกติ) มีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีการตอบรับภายใน 15 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 98.85 มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 10 แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ (ปกติ) ในปี 2562

ปี 2562	จำนวนสายที่ได้รับ	สายที่ได้รับการ ตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละ การตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐาน คุณภาพบริการที่ ร้อยละ 85
มกราคม	160	155	96.88	ผ่าน
กุมภาพันธ์	135	134	99.26	ผ่าน
มีนาคม	97	96	98.97	ผ่าน
เมษายน	96	95	98.96	ผ่าน
พฤษภาคม	114	112	98.25	ผ่าน
มิถุนายน	59	57	96.61	ผ่าน
กรกฎาคม	58	58	100.00	ผ่าน
สิงหาคม	76	76	100.00	ผ่าน

ปี 2562	จำนวนสายที่ได้รับ	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละการตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐานคุณภาพบริการที่ร้อยละ 85
กันยายน	74	74	100.00	ผ่าน
ตุลาคม	71	71	100.00	ผ่าน
พฤศจิกายน	59	59	100.00	ผ่าน
ธันวาคม	45	45	100.00	ผ่าน
รวม	1,044	1,032	98.85	ผ่าน

3.7) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video (ปกติ) มีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีการตอบรับภายใน 15 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 95.81 มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video (ปกติ) ในปี 2562

ปี 2562	จำนวนสายที่ได้รับ	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละการตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐานคุณภาพบริการที่ร้อยละ 85
มกราคม	7,040	6,463	91.80	ผ่าน
กุมภาพันธ์	6,230	5,809	93.24	ผ่าน
มีนาคม	6,460	6,069	93.95	ผ่าน
เมษายน	6,570	6,276	95.53	ผ่าน
พฤษภาคม	7,561	7,241	95.77	ผ่าน
มิถุนายน	8,631	8,096	93.80	ผ่าน
กรกฎาคม	10,026	9,552	95.27	ผ่าน
สิงหาคม	9,163	8,845	96.53	ผ่าน
กันยายน	8,781	8,549	97.36	ผ่าน
ตุลาคม	10,525	10,315	98.00	ผ่าน
พฤศจิกายน	10,502	10,249	97.59	ผ่าน
ธันวาคม	10,149	9,918	97.72	ผ่าน
รวม	101,638	97,382	95.81	ผ่าน

3.8) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ปกติ) มีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีการตอบรับภายใน 15 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 98.32 มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 12 แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ปกติ) ในปี 2562

ปี 2562	จำนวนสายเข้า	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละการตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐานคุณภาพบริการที่ร้อยละ 85
มกราคม	7,220	6,884	95.35	ผ่าน
กุมภาพันธ์	6,691	6,369	95.19	ผ่าน
มีนาคม	4,737	4,626	97.66	ผ่าน
เมษายน	2,796	2,750	98.35	ผ่าน
พฤษภาคม	4,904	4,615	94.11	ผ่าน
มิถุนายน	6,848	6,774	98.92	ผ่าน
กรกฎาคม	6,258	6,258	100.00	ผ่าน
สิงหาคม	6,581	6,581	100.00	ผ่าน
กันยายน	6,508	6,508	100.00	ผ่าน
ตุลาคม	3,673	3,668	99.86	ผ่าน
พฤศจิกายน	7,340	7,326	99.81	ผ่าน
ธันวาคม	8,823	8,807	99.82	ผ่าน
รวม	72,379	71,166	98.32	ผ่าน

3.9) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption (ปกติ) มีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีการตอบรับภายใน 15 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 97.78 มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 13 แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียง เป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption (ปกติ) ในปี 2562

ปี 2562	จำนวนสายที่ได้รับ	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละการตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐานคุณภาพบริการที่ร้อยละ 85
มกราคม	60	59	98.33	ผ่าน
กุมภาพันธ์	46	46	100.00	ผ่าน
มีนาคม	83	83	100.00	ผ่าน
เมษายน	30	30	100.00	ผ่าน
พฤษภาคม	64	64	100.00	ผ่าน
มิถุนายน	48	48	100.00	ผ่าน
กรกฎาคม	73	67	91.78	ผ่าน
สิงหาคม	56	55	98.21	ผ่าน
กันยายน	21	21	100.00	ผ่าน
ตุลาคม	53	51	96.23	ผ่าน
พฤศจิกายน	65	63	96.92	ผ่าน
ธันวาคม	31	29	93.55	ผ่าน
รวม	630	616	97.78	ผ่าน

4) มาตรฐานด้านที่ 4 การตอบรับสายสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน: มีผู้ใช้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ได้รับการตอบรับภายใน 10 วินาที

ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 10 วินาทีในช่องทางฉุกเฉิน อยู่ที่ร้อยละ 100 และมีคนหูหนวกใช้ช่องทางปกติในการติดต่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 14 แสดงผลการตอบรับภายใน 10 วินาที ในการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน ในปี 2562

ปี 2562	จำนวนสายเข้า	จำนวนสายที่เข้าช่องทางปกติ	จำนวนสายที่เข้าช่องทางฉุกเฉิน	สายฉุกเฉินที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-10 วินาทีช่องทางฉุกเฉิน	ร้อยละการตอบรับสายฉุกเฉินใน 10 วินาทีช่องทางฉุกเฉิน	มาตรฐานการตอบรับภายใน 10 วินาที
มกราคม	0	0	0	0	100.00	ผ่าน
กุมภาพันธ์	1	0	1	1	100.00	ผ่าน
มีนาคม	4	4	0	0	100.00	ผ่าน
เมษายน	1	0	1	1	100.00	ผ่าน
พฤษภาคม	0	0	0	0	100.00	ผ่าน
มิถุนายน	1	0	1	1	100.00	ผ่าน
กรกฎาคม	0	0	0	0	100.00	ผ่าน
สิงหาคม	2	2	0	0	100.00	ผ่าน

ปี 2562	จำนวนสายเข้า	จำนวนสายที่เข้าช่องทางปกติ	จำนวนสายที่เข้าช่องทางฉุกเฉิน	สายฉุกเฉินที่ได้รับ การตอบรับภายใน 0-10 วินาที ช่องทางฉุกเฉิน	ร้อยละการตอบรับสายฉุกเฉินใน 10 วินาทีช่องทางฉุกเฉิน	มาตรฐานการตอบรับภายใน 10 วินาที
กันยายน	0	0	0	0	100.00	ผ่าน
ตุลาคม	2	0	2	2	100.00	ผ่าน
พฤศจิกายน	5	4	1	1	100.00	ผ่าน
ธันวาคม	3	0	3	3	100.00	ผ่าน
รวม	19	10	9	9	100.00	ผ่าน

5) มาตรฐานด้านที่ 5

5.1) จำนวนเรื่องร้องเรียน: มีจำนวนการร้องเรียนการให้บริการทั้งหมดในรอบปี ไม่เกินร้อยละ 3

ผลการให้บริการทุกบริการมีจำนวนการร้องเรียนการให้บริการทั้งหมด ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ร้องเรียนที่ร้อยละ 0.0025 ของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปี จากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 3 มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 15 แสดงผลการร้องเรียนการให้บริการ ในปี 2562

ปี 2562	จำนวนสายที่ได้รับ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ร้อยละของสายที่ถูกร้องเรียน	มาตรฐานการถูกร้องเรียน ไม่เกินร้อยละ 3
มกราคม	18,635	0	0.0000	ผ่าน
กุมภาพันธ์	16,916	0	0.0000	ผ่าน
มีนาคม	16,297	0	0.0000	ผ่าน
เมษายน	14,145	0	0.0000	ผ่าน
พฤษภาคม	17,710	2	0.0113	ผ่าน
มิถุนายน	20,478	0	0.0000	ผ่าน
กรกฎาคม	21,213	0	0.0000	ผ่าน
สิงหาคม	21,139	0	0.0000	ผ่าน
กันยายน	20,710	0	0.0000	ผ่าน
ตุลาคม	21,311	3	0.0141	ผ่าน
พฤศจิกายน	25,124	1	0.0040	ผ่าน
ธันวาคม	25,029	0	0.0000	ผ่าน
รวม	238,707	6	0.0025	ผ่าน

5.2) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ: มีจำนวนการตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ ไม่เกินร้อยละ 3

ผลการให้บริการทุกบริการมีจำนวนการร้องเรียนการให้บริการทั้งหมด ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ร้องเรียนที่ร้อยละ 0.0375 ของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปี จากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 3 มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

	จำนวนครั้งของการตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ	ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการจะต้องไม่เกินร้อยละ 3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
ปี 2562	16,016	6	0.0375	ผ่าน

3.3. รายงานผลการบริหารจัดการตู้ TTRS

ศูนย์ TTRS มีการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) โดยมีตู้ TTRS ติดตั้งจำนวนทั้งสิ้น 180 ตู้ ใน 58 จังหวัด ในปี 2562 มีการย้ายตู้ที่ใช้บริการน้อยไปยังสถานที่ที่มีความต้องการใช้ตู้ TTRS จำนวน 19 ตู้ มีรายชื่อสถานที่ติดตั้งตู้ TTRS ในภาคผนวก จ โดยได้ทำการติดตั้งตู้ตามหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงานที่ติดตั้ง	จำนวนตู้
1	ห้างสรรพสินค้า	66
2	โรงเรียน	33
3	ส่วนราชการ	14
4	มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย	15
5	โรงพยาบาล	10
6	ชมรม/สมาคม	4
7	สถานีขนส่ง	8
8	บริษัทเอกชน	6
9	รถไฟฟ้า	4
10	สนามบิน	4
11	มูลนิธิ	2
12	สถานีตำรวจ	1
13	รถไฟ	1
14	ศูนย์การศึกษาพิเศษ	5
15	เครื่องย้ายรถติดตั้ง, ทดสอบ	7
	รวม	180

จำนวนการใช้งานตู้ TTRS รายเดือนประจำปี 2562

รหัสตู้	จำนวนการใช้งาน ปี 2562												รวม
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
KIOSK001	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
KIOSK002	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
KIOSK003	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	2	18	51
KIOSK004	4	0	0	0	2	0	1	10	5	0	4	4	30
KIOSK005	0	0	0	0	0	6	12	10	4	22	14	9	77
KIOSK006	35	23	63	73	51	33	34	49	38	44	42	20	505
KIOSK007	45	41	34	49	52	33	23	14	5	28	20	17	361
KIOSK008	0	9	14	27	28	21	8	24	22	41	24	22	240
KIOSK009	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KIOSK010	18	18	21	14	30	29	32	13	12	17	10	11	225
KIOSK011	15	24	15	19	11	7	12	7	4	3	11	11	139
KIOSK012	0	0	0	0	0	0	0	0	11	15	20	19	65
KIOSK013	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
KIOSK014	0	0	0	0	0	0	0	16	7	8	5	5	41
KIOSK015	0	0	0	0	0	8	8	7	9	8	0	0	40
KIOSK016	64	53	14	7	2	47	3	0	0	1	71	40	302
KIOSK017	0	0	0	0	0	30	55	16	29	49	36	15	230
KIOSK018	70	46	18	5	11	28	23	40	53	0	62	13	369
KIOSK019	0	0	0	0	6	0	0	0	0	1	11	0	18
KIOSK020	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
KIOSK021	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
KIOSK022	0	0	0	0	0	78	78	134	119	0	0	0	409
KIOSK023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	7
KIOSK024	2	0	5	13	34	7	0	7	5	4	13	4	94
KIOSK025	0	11	5	1	9	1	1	14	1	4	4	1	52
KIOSK026	160	93	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	254
KIOSK027	57	48	34	37	31	10	38	49	23	22	10	15	374
KIOSK028	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	3	7	50
KIOSK029	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KIOSK030	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	83	45	133
KIOSK031	10	6	10	18	17	14	7	11	10	10	5	10	128
KIOSK032	285	280	78	0	87	199	90	0	194	0	285	242	1740
KIOSK033	12	7	5	6	10	5	16	22	14	7	10	2	116
KIOSK034	256	345	320	1	88	235	244	374	436	6	322	281	2908
KIOSK035	12	2	40	5	0	7	4	1	21	24	14	12	142
KIOSK036	0	0	0	0	0	3	1	0	35	31	37	41	148
KIOSK037	95	71	60	72	96	85	70	55	59	123	87	49	922
KIOSK038	2	3	1	0	5	3	3	3	2	4	0	0	26
KIOSK039	29	17	15	21	32	19	22	15	17	21	26	24	258

รหัสตู้	จำนวนการใช้งาน ปี 2562												รวม
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
KIOSK040	0	3	1	2	1	2	4	4	6	0	3	1	27
KIOSK041	13	34	27	15	18	15	10	16	11	25	7	5	196
KIOSK042	369	269	81	0	1	274	264	452	551	1	368	440	3070
KIOSK043	0	0	7	1	2	8	14	3	2	0	1	9	47
KIOSK044	10	23	15	1	2	19	4	21	3	14	23	3	138
KIOSK045	56	15	19	27	42	21	24	14	8	12	13	9	260
KIOSK046	21	29	10	23	15	14	20	18	10	22	17	33	232
KIOSK047	5	0	0	2	4	0	3	3	5	6	2	1	31
KIOSK048	103	64	43	0	0	58	59	74	43	0	137	130	711
KIOSK049	80	29	37	23	35	33	25	38	57	30	31	67	485
KIOSK050	35	335	257	0	96	28	198	506	280	0	225	238	2198
KIOSK051	0	0	0	0	0	8	12	25	8	3	14	7	77
KIOSK052	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77	50	127
KIOSK053	25	41	30	58	44	35	42	32	28	46	22	27	430
KIOSK054	39	10	40	35	21	12	6	7	15	35	8	10	238
KIOSK055	0	0	0	33	51	69	53	64	37	7	12	22	348
KIOSK056	2	2	7	7	7	2	13	4	15	25	1	21	106
KIOSK057	91	85	98	102	98	74	69	60	65	87	48	62	939
KIOSK058	28	36	28	46	48	23	39	25	26	35	27	17	378
KIOSK059	11	8	5	7	18	19	10	11	6	6	4	9	114
KIOSK060	67	38	56	175	33	15	59	77	44	31	90	35	720
KIOSK061	42	25	43	50	51	46	49	70	32	30	26	27	491
KIOSK062	47	42	70	42	50	37	54	25	33	38	28	25	491
KIOSK063	26	0	6	43	35	28	53	37	39	25	84	70	446
KIOSK064	139	104	83	3	55	147	46	110	104	37	70	136	1034
KIOSK065	7	1	0	0	4	2	1	2	2	1	0	4	24
KIOSK066	52	47	40	49	53	28	17	17	7	16	21	22	369
KIOSK067	0	0	0	0	90	5	4	0	0	0	0	0	99
KIOSK068	11	2	7	1	4	0	0	0	0	2	14	9	50
KIOSK069	358	174	0	0	174	501	580	854	736	245	741	801	5164
KIOSK070	6	2	0	5	8	4	8	4	4	3	0	1	45
KIOSK071	0	46	45	1	3	39	9	4	3	0	6	1	157
KIOSK072	0	0	0	0	31	145	167	186	180	118	125	488	1440
KIOSK073	0	0	0	0	0	0	10	4	1	0	1	6	22
KIOSK074	3	1	0	2	9	3	7	6	3	5	2	1	42
KIOSK075	60	134	62	0	59	113	334	357	232	0	185	470	2006
KIOSK076	10	3	5	4	1	4	2	1	0	0	0	0	30
KIOSK077	0	2	6	0	0	4	2	5	2	2	0	0	23
KIOSK078	0	0	0	0	0	461	274	0	381	108	315	403	1942
KIOSK079	7	6	3	0	0	9	8	5	0	0	2	7	47

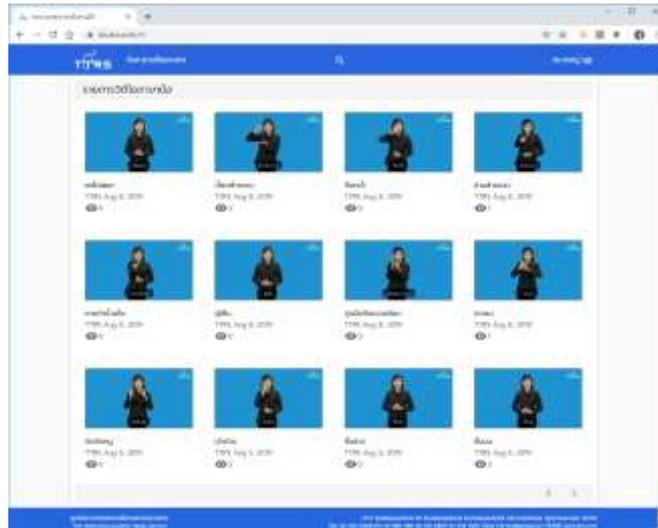
รหัสตู้	จำนวนการใช้งาน ปี 2562												รวม
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
KIOSK080	1	0	0	2	7	1	2	0	2	3	0	0	18
KIOSK081	7	9	0	1	7	17	9	7	4	1	3	7	72
KIOSK082	0	0	0	0	16	52	9	29	1	0	15	30	152
KIOSK083	38	28	35	30	39	43	37	32	15	19	11	0	327
KIOSK084	235	286	120	0	255	377	153	0	0	0	184	328	1938
KIOSK085	1,017	1,222	547	0	168	206	258	551	534	288	766	543	6100
KIOSK086	26	16	25	38	21	17	9	16	8	30	16	20	242
KIOSK087	196	128	105	114	101	128	103	102	82	119	103	154	1435
KIOSK088	933	983	492	0	677	612	565	158	60	0	48	232	4760
KIOSK089	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	25	55	97
KIOSK090	1	6	3	3	8	4	10	15	2	17	8	11	88
KIOSK091	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	74	74
KIOSK092	4	57	65	84	95	48	55	36	21	70	41	75	651
KIOSK093	8	2	1	0	0	2	7	6	7	9	6	3	51
KIOSK094	30	16	13	17	5	0	4	8	4	1	1	15	114
KIOSK095	0	0	0	0	0	0	5	5	0	1	3	0	14
KIOSK096	14	18	13	21	17	18	15	23	18	11	12	28	208
KIOSK097	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13
KIOSK098	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	8	1	14
KIOSK099	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	5	7
KIOSK100	0	60	49	4	309	576	378	263	210	204	569	471	3093
KIOSK101	8	9	5	0	4	0	0	0	0	1	40	21	88
KIOSK102	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	5
KIOSK103	94	56	77	62	80	65	43	43	26	41	36	40	663
KIOSK104	29	14	8	28	39	19	7	14	19	32	3	13	225
KIOSK105	0	0	0	0	0	2	3	0	3	0	1	2	11
KIOSK106	0	0	0	0	0	11	16	18	24	16	2	9	96
KIOSK107	0	0	0	0	0	3	1	18	10	0	18	80	130
KIOSK108	0	79	40	0	44	81	28	50	64	0	56	128	570
KIOSK109	0	0	0	0	0	0	11	5	0	0	0	0	16
KIOSK110	5	1	15	0	8	1	6	1	3	4	2	2	48
KIOSK111	0	0	0	0	0	4	14	0	0	2	0	0	20
KIOSK112	0	0	0	0	0	25	6	6	0	0	44	45	126
KIOSK113	1	0	0	0	3	2	1	0	1	0	2	0	10
KIOSK114	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
KIOSK115	1	1	2	1	2	3	0	2	1	1	0	0	14
KIOSK116	1	1	1	0	2	0	1	0	3	0	2	4	15
KIOSK117	2	3	8	13	4	15	4	10	9	0	0	1	69
KIOSK118	1	1	2	2	1	2	7	0	0	0	0	0	16
KIOSK119	37	0	0	0	2	0	0	123	214	0	246	503	1125

รหัสตู้	จำนวนการใช้งาน ปี 2562												รวม
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
KIOSK120	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	4
KIOSK121	12	9	3	11	16	7	5	8	9	18	9	4	111
KIOSK122	87	39	56	49	36	62	82	58	26	31	41	68	635
KIOSK123	4	2	2	0	3	2	1	0	0	0	0	0	14
KIOSK124	2	0	2	0	3	18	5	14	5	0	6	5	60
KIOSK125	39	14	24	13	26	20	15	9	19	16	32	9	236
KIOSK126	28	16	13	22	14	9	9	13	8	9	10	14	165
KIOSK127	23	5	9	28	10	11	7	5	6	19	13	7	143
KIOSK128	83	46	47	41	67	64	28	37	42	45	41	17	558
KIOSK129	0	0	0	0	0	0	0	1	10	14	15	9	49
KIOSK130	61	36	58	47	42	50	46	21	69	80	123	131	764
KIOSK131	4	1	13	1	0	1	0	1	3	2	0	1	27
KIOSK132	0	0	0	0	3	0	3	0	35	0	0	0	41
KIOSK133	9	38	2	0	10	46	68	44	35	46	26	12	336
KIOSK134	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KIOSK135	6	41	55	71	49	56	32	48	46	46	46	49	545
KIOSK136	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
KIOSK137	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58	37	44	139
KIOSK138	0	0	0	9	12	3	0	2	0	0	0	0	26
KIOSK139	13	5	15	14	5	6	5	0	0	0	7	8	78
KIOSK140	42	37	23	25	44	22	13	4	2	15	21	12	260
KIOSK141	4	2	6	4	4	9	7	3	4	3	6	4	56
KIOSK142	31	0	59	42	41	64	25	19	15	31	20	19	366
KIOSK143	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	22
KIOSK144	0	0	1	0	3	1	0	0	8	8	3	4	28
KIOSK145	68	38	54	49	46	77	75	50	62	55	58	84	716
KIOSK146	7	2	13	5	4	6	5	8	2	4	3	0	59
KIOSK147	38	11	23	45	2	0	62	45	49	69	49	32	425
KIOSK148	8	7	26	15	16	9	12	1	2	0	0	3	99
KIOSK149	0	0	0	0	6	0	4	4	0	0	0	8	22
KIOSK150	36	12	0	27	7	2	11	17	3	11	6	10	142
KIOSK151	46	29	29	49	44	55	45	41	41	52	24	31	486
KIOSK152	7	6	2	4	2	3	1	4	4	1	1	5	40
KIOSK153	1	0	0	2	5	7	5	0	1	1	10	1	33
KIOSK154	45	42	46	54	61	63	0	0	0	0	0	16	327
KIOSK155	25	10	28	37	15	26	30	23	18	35	23	29	299
KIOSK156	68	23	36	42	33	37	32	37	40	16	13	21	398
KIOSK157	15	20	17	6	14	13	10	4	21	13	5	10	148
KIOSK158	11	1	15	4	24	11	15	18	10	6	6	10	131
KIOSK159	5	0	3	0	3	0	0	1	3	1	0	0	16

รหัสตู้	จำนวนการใช้งาน ปี 2562												รวม
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
KIOSK160	7	12	60	44	35	37	27	12	21	17	11	105	388
KIOSK161	57	18	20	22	27	25	10	14	12	12	33	33	283
KIOSK162	1	5	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	9
KIOSK163	70	37	60	51	64	82	52	25	35	22	12	6	516
KIOSK164	14	12	11	21	12	29	12	14	4	13	7	17	166
KIOSK165	19	11	22	52	20	17	12	27	20	0	0	4	204
KIOSK166	42	22	14	36	34	32	33	52	26	11	25	41	368
KIOSK167	15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	16
KIOSK168	16	14	16	8	13	5	21	8	6	15	5	13	140
KIOSK169	64	43	64	32	55	21	36	39	86	74	94	145	753
KIOSK170	28	11	22	27	27	19	21	13	9	9	7	12	205
KIOSK171	106	26	33	58	97	78	56	44	56	31	43	46	674
KIOSK172	0	0	1	2	0	0	0	3	0	10	3	1	20
KIOSK173	3	1	0	2	0	1	0	2	2	4	0	0	15
KIOSK174	10	8	6	2	4	0	0	0	3	4	2	1	40
KIOSK175	0	0	0	0	0	2	3	7	0	2	0	0	14
KIOSK176	12	10	2	0	0	7	5	5	9	6	5	13	74
KIOSK177	96	110	35	15	1	8	37	52	54	73	56	69	606
KIOSK178	22	16	1	0	0	0	32	15	13	43	25	40	207
KIOSK179	189	124	163	144	146	133	110	123	77	143	87	35	1474
KIOSK180	36	16	17	17	19	26	22	11	16	20	14	10	224
รวม	7,220	6,691	4,737	2,796	4,904	6,848	6,258	6,581	6,508	3,673	7,340	8,823	72,379

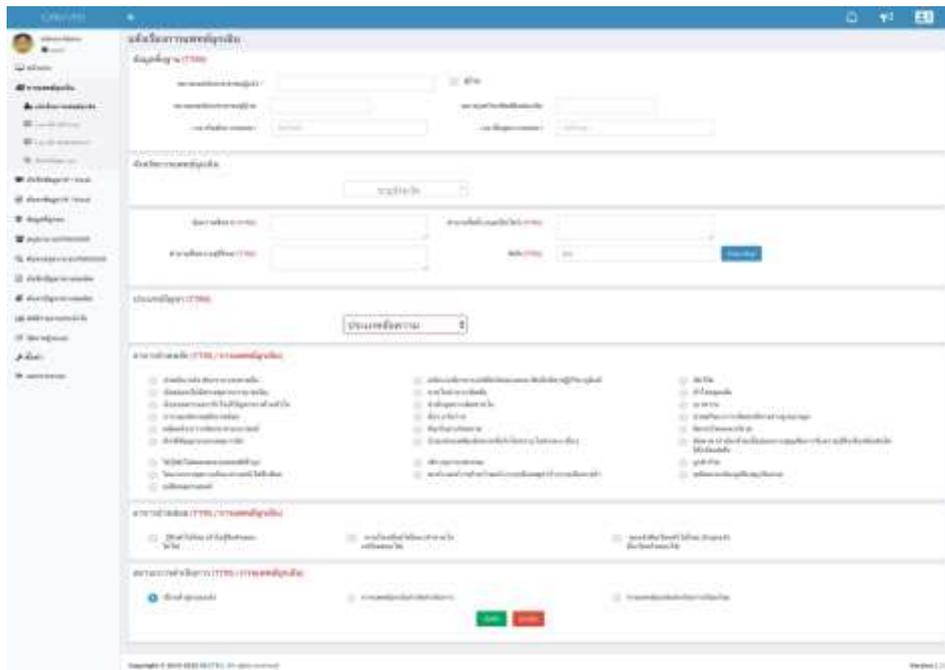
3.4. รายงานผลบริการสนับสนุน

1) คลังคำศัพท์ภาษามือ เพื่อเก็บข้อมูลคำศัพท์ภาษามือ สำหรับช่วยให้ผู้พิการทางการได้ยินที่ใช้ภาษามือท้องถิ่นหรือผู้ที่ต้องการฝึกใช้ภาษามือ สามารถศึกษาคำศัพท์ภาษามือแบบมาตรฐานได้อย่างสะดวกมากขึ้น ทางเว็บไซต์ <https://dic.ttrs.or.th> ดังภาพที่ 13 และรายการคลังคำศัพท์ภาษามือตามภาคผนวก ฉ



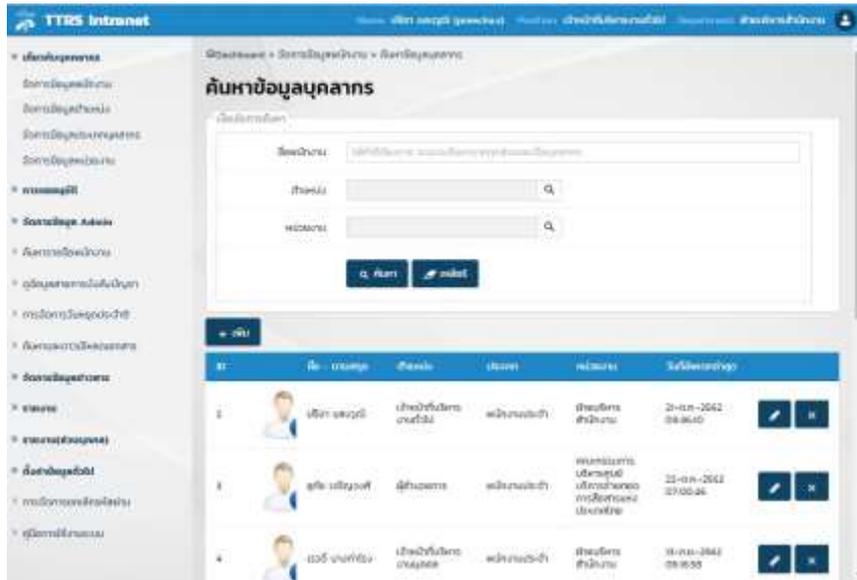
ภาพที่ 13 เว็บไซต์คลังคำศัพท์ภาษามือ

2) ระบบจัดการข้อมูลสมาชิกสำหรับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (CRM for Emergency Relay Service) เป็นระบบที่ช่วยเสริมการสื่อสารสำหรับสมาชิกของ TTRS เพื่อการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ทำให้การค้นหาข้อมูลสมาชิกของ TTRS เป็นไปอย่างรวดเร็วและช่วยเหลือสมาชิกของ TTRS ได้อย่างทันท่วงที หากเป็นการแจ้งเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ระบบนี้สามารถส่งข้อมูลไปยังระบบของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินได้อีกด้วย ดังภาพที่ 14



ภาพที่ 14 ระบบจัดการข้อมูลสมาชิกสำหรับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

3) ระบบอินทราเน็ต (TTRS Intranet) เป็นระบบเสริมการบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ของ ศูนย์ TTRS ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น ประกอบไปด้วย การบริหารบุคลากร การจัดการตารางทำงาน สถิติการใช้งาน ออกรายงาน และการแจ้งเตือนเมื่อเกิดปัญหาเพื่อช่วยให้การบริหารจัดการภายในเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ดังภาพที่ 15



ภาพที่ 15 ระบบบริหารงาน

3.5. รายงานผลบริการสมาชิกสัมพันธ์

การให้บริการของสมาชิกสัมพันธ์ ในปี 2562 มีจำนวนผู้ใช้บริการรวม 2,984 ครั้ง เป็นการให้บริการ สอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาทางเทคนิค แจ้งเรื่องร้องเรียน สมัครสมาชิก แก้อีเมลที่ผิดพลาด และอื่นๆ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 16 ตารางผลการให้บริการสมาชิกสัมพันธ์

เดือน	ประเภทการติดต่อ						รวม
	สอบถามข้อมูล	สอบถามปัญหาทางเทคนิค	แจ้งเรื่องร้องเรียน	สมัครสมาชิก	แก้ไขรหัสผ่าน	เรื่องอื่นๆ	
มกราคม	30	39	0	42	59	3	173
กุมภาพันธ์	31	88	0	30	62	5	216
มีนาคม	36	44	0	45	61	23	209
เมษายน	21	33	0	28	49	9	140
พฤษภาคม	55	37	2	46	65	32	237
มิถุนายน	34	52	0	40	61	6	193
กรกฎาคม	51	36	0	50	67	8	212
สิงหาคม	45	28	0	54	61	12	200
กันยายน	41	10	0	58	87	9	205
ตุลาคม	44	25	3	272	295	8	647
พฤศจิกายน	30	14	1	163	172	7	387
ธันวาคม	11	7	0	51	87	9	165
รวม	429	413	6	879	1,126	131	2,984

ศูนย์ TTRS พบว่าผู้ใช้ติดต่อเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ในเรื่องแก้ไขรหัสผ่านเป็นจำนวนมากที่สุด 1,126 ครั้ง รองลงมาเป็นการสมัครสมาชิก 879 ครั้ง และสอบถามข้อมูล 429 ครั้ง นอกจากนี้ยังได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน 6 เรื่อง ดังนี้

1) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทำสีหน้าโกรธ ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารแจ้งผู้ใช้บริการหลายครั้งแต่ผู้ใช้บริการยังให้สอบถามเรื่องเดิมที่ผู้สนทนาตอบกลับมาแล้ว กรณีนี้หัวหน้ากลุ่มบริการถ่ายทอดการสื่อสารได้เตือนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร ให้ความสำคัญอารมณ์ให้ดีกว่านี้ และให้เข้ารับการอบรมหลักสูตร Service Mind

2) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารใช้ภาษามือไม่สุภาพ ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารแจ้งผู้ใช้บริการแล้วว่าหมายเลขปลายทางที่ติดต่อไปไม่ใช่หมายเลขที่ผู้ใช้บริการต้องการติดต่อผู้ใช้บริการยังถามต่อ และปลายทางได้แจ้งกลับมา 2 ครั้งแล้ว ซึ่งผู้ใช้บริการยังไม่ยอมวางสาย กรณีนี้หัวหน้ากลุ่มบริการถ่ายทอดการสื่อสารได้เตือนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร ให้ความสำคัญอารมณ์ให้ดีกว่านี้ และให้เข้ารับการอบรมหลักสูตร Service Mind

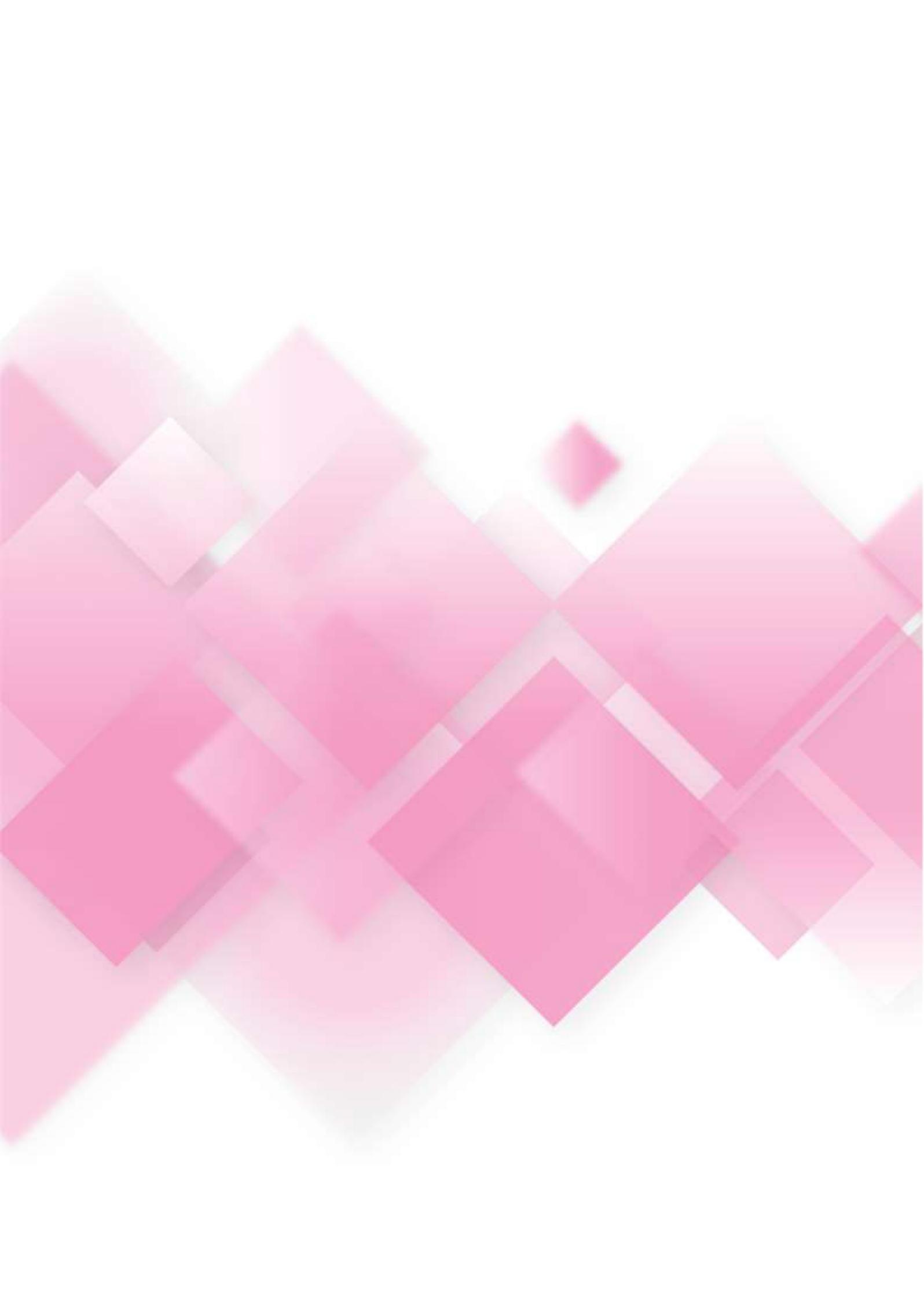
3) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารรับสายแล้วไม่ไหวสวัสดี กรณีนี้หัวหน้ากลุ่มบริการถ่ายทอดการสื่อสารได้แจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารแล้ว

4) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารไม่มองหน้าคนหูหนวก ไม่ดูให้คนหูหนวกสื่อสารให้จบก่อน ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารกำลังพิมพ์ข้อความให้คนหูหนวก จึงทำให้เจ้าหน้าที่ถ่ายทอด

การสื่อสารไม่ได้มองคนหูหนวก กรณีนี้หัวหน้ากลุ่มบริการถ่ายทอดการสื่อสารได้เตือนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารให้แจ้งคนหูหนวกก่อนว่าจะพิมพ์ข้อความให้

5) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร ทำหน้าหวาน ทำให้ดูไม่เข้าใจ ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารอธิบายไม่ชัดเจน ทำให้คนหูหนวกต้องสอบถามหลายรอบและใช้เวลานาน กรณีนี้หัวหน้ากลุ่มบริการถ่ายทอดการสื่อสารได้เตือนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารและให้แยกอารมณ์ในการสื่อสารให้ชัดเจน

6) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารใช้ภาษามือไม่สุภาพ ตรวจสอบแล้วพบว่าคนหูหนวกเข้าใจความหมายผิด



บทที่ 4 การประชาสัมพันธ์

ศูนย์ TTRS มีมุ่งหมายสำคัญคือการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละปี โดยได้ดำเนินการตามแผนประชาสัมพันธ์ที่กำหนดไว้ในแต่ละปี เพื่อให้ผู้ที่บกพร่องและบุคคลทั่วไปได้รับรู้ว่าการบริการถ่ายทอดการสื่อสารเป็นบริการเสริมพิเศษของการบริการโทรคมนาคม ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางติดต่อสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูดกับบุคคลทั่วไปที่ไม่สามารถสื่อสารในช่องทางปกติได้ พร้อมทั้งสร้างความตระหนักถึงสิทธิการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการบริการ สิทธิประโยชน์ การเข้าถึงการอบรมวิธีการใช้บริการ รวมถึงวิธีการร้องเรียน และการรักษาสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล

4.1. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

4.1.1. สื่อสิ่งพิมพ์

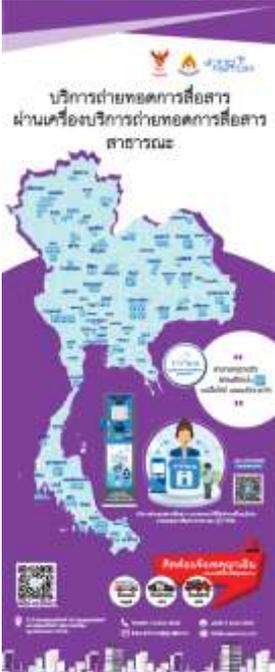
ศูนย์ TTRS ดำเนินการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบโบรชัวร์อิเล็กทรอนิกส์และชุดนิทรรศการเคลื่อนที่ เพื่อแนะนำและประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS จำนวน 6 รายการ ดังนี้

ตารางที่ 17 รายการสื่อสิ่งพิมพ์

ลำดับที่	รายการ
1	<p>โบรชัวร์อิเล็กทรอนิกส์แนะนำบริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย</p> 

ลำดับที่	รายการ
2	<p>ชุดนิทรรศการเคลื่อนที่รูปแบบ Rollup แนะนำศูนย์ TTRS</p> 
3	<p>ชุดนิทรรศการเคลื่อนที่รูปแบบ Rollup แนะนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความ (Text Relay Service)</p> 

ลำดับที่	รายการ
4	<p>ชุดนิทรรศการเคลื่อนที่รูปแบบ Rollup แนะนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ (Video Relay Service)</p> 
5	<p>ชุดนิทรรศการเคลื่อนที่รูปแบบ Rollup แนะนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด</p> 

ลำดับที่	รายการ
6	<p>ชุดนิทรรศการเคลื่อนที่รูปแบบ Rollup แนะนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ</p>  <p>The rollup banner features a purple and white color scheme. At the top, it displays the logos of the Thai government and the National Public Communication Relay Center. The main text reads 'บริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ' (Public Communication Relay Service). Below the text is a map of Thailand with various locations marked. There are also images of the relay equipment and a person using a mobile phone. At the bottom, there is a QR code and contact information.</p>

4.1.2. สื่อวีดิทัศน์

ศูนย์ TTRS ดำเนินการจัดทำสื่อวีดิทัศน์เพื่อประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS จำนวน 1 เรื่อง และสื่อวีดิทัศน์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลความรู้ผ่านทางเฟซบุ๊กแฟนเพจ TTRS Thailand จำนวน 25 เรื่อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 18 รายการสื่อวีดิทัศน์แนะนำศูนย์ TTRS

ลำดับที่	รายการ
1	<p>สื่อวีดิทัศน์เชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น (TTRS OK)</p>  <p>The image shows three side-by-side video thumbnails. Each thumbnail features a woman in a dark blue uniform standing in front of a backdrop. The backdrop has the TTRS logo and text. The woman is holding an award or certificate. The thumbnails are labeled with names and titles in Thai.</p>

ตารางที่ 19 รายการสื่อวีดิทัศน์ข้อมูลความรู้

ลำดับที่	รายการ
1	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์แนะนำการตั้งค่าเครือข่ายโปรแกรม mymmx ttrs vdo กรณีพบปัญหาจอดำ</p> 
2	<p>สื่อวีดิทัศน์แนะนำเรื่องโทรศัพท์ที่พบปัญหาในการใช้งาน mymmx ttrs vdo</p> 
3	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์เรื่อง อัปเดตแอปพลิเคชัน TTRS Video เฉพาะระบบ Android (แอนดรอยด์)</p> 

ลำดับที่	รายการ
4	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์เรื่อง แอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ตัวใหม่ ที่จะเปิดให้บริการ เดือนพฤษภาคม 2562</p> 
5	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์เรื่อง มารยาทในการใช้บริการ TTRS ที่เหมาะสม ตอนที่ 1 วิธีใช้บริการที่ถูกต้อง</p> 
6	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์เรื่อง มารยาทในการใช้บริการ TTRS ที่เหมาะสม ตอนที่ 2 วิธีใช้บริการที่ถูกต้อง</p> 

ลำดับที่	รายการ
7	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์เรื่อง อัปเดตเวอร์ชัน myMMX TTRS VDO เฉพาะระบบปฏิบัติการ Android (แอนดรอยด์)</p> 
8	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์เรื่อง มารยาทในการใช้บริการ TTRS ที่เหมาะสม ตอนที่ 3 วิธีใช้บริการที่ถูกต้อง</p> 
9	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์เรื่อง มารยาทในการใช้บริการ TTRS ที่เหมาะสม ตอนที่ 4 วิธีใช้บริการที่ถูกต้อง</p> 

ลำดับที่	รายการ
10	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์เรื่อง เปลี่ยนภาพโลโก้ และชื่อเมนูภาษาไทยในแอปพลิเคชัน TTRS Video ใหม่</p> 
11	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์เรื่อง แอปพลิเคชัน TTRS Live Chat เวอร์ชันใหม่ เริ่มให้บริการอย่างเป็นทางการในวันที่ 4 มิถุนายน 2562</p> 
12	<p>สื่อวีดิทัศน์นำเสนอวิธีการใช้บริการตู้ TTRS</p> 

ลำดับที่	รายการ
13	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์เรื่องอัปเดตแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat เฉพาะระบบ iOS</p> 
14	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์เรื่องมารยาทในการใช้บริการ TTRS ที่เหมาะสม ตอนที่ 5 วิธีใช้บริการที่ถูกต้อง</p> 
15	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์เรื่อง วิธีการใช้บริการหุติโทรหาหุนวก แอปพลิเคชัน TTRS Video</p> 

ลำดับที่	รายการ
16	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์เรื่องมารยาทในการใช้บริการ TTRS ที่เหมาะสม ตอนที่ 6 วิธีใช้บริการที่ถูกต้อง</p> 
17	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์ แนะนำการส่งข้อความ SMS สำหรับคนที่มีปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดีหรือไม่มีสัญญาณ</p> 
18	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์เรื่องบริการ TTRS Video ไม่มีข้อความ "อยู่ในคิว"</p> 

ลำดับที่	รายการ
22	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์ เรื่อง บริการแอปพลิเคชัน TTRS Caption เฉพาะคนหูตึง</p> 
23	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์ เรื่อง การแจ้งเตือนการกดยกอนุญาตแอปพลิเคชันก่อนใช้บริการ TTRS</p> 
24	<p>สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์ เรื่อง ลีเมอร์สผ่าน</p> 

ลำดับที่	รายการ
25	สื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์ เรื่อง การแจ้งปัญหาตู้ TTRS เสีย 

4.1.3. ของที่ระลึก

ศูนย์ TTRS ดำเนินการจัดทำของที่ระลึกของศูนย์ TTRS จำนวน 2 รายการ ดังนี้

ตารางที่ 20 รายการของที่ระลึก

ลำดับที่	รายการ
1	ของที่ระลึก แม่เหล็กติดตู้เย็น จำนวน 4,000 ชิ้น 
2	สติ๊กเกอร์เซตชูเกียรติหน่วยงานที่ได้รับรางวัล TTRS OK จำนวน 200 ชิ้น 

4.2. การประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
ศูนย์ TTRS ดำเนินการประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค และจัดการแถลงข่าวดังนี้

4.2.1. ประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค

ศูนย์ TTRS ดำเนินการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ใน 4 ภูมิภาค จำนวน 6 ครั้ง ดังนี้

ตารางที่ 21 การประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค

ภูมิภาค	รายการ
เหนือ	<p>1. งานสัปดาห์คนหูหนวกโลก ครั้งที่ 5 ประจำปี 2562 วันที่ 29 กันยายน 2562 ณ ลานหน้าห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล เฟสติวัล จังหวัดเชียงใหม่ จัดโดยสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย</p> 

ภูมิภาค	รายการ
กลาง	<p>2. งานแข่งขันฝีมือคนพิการแห่งชาติ ครั้งที่ 9 วันที่ 24-25 เมษายน 2562 ณ อาคาร 6 ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จัดโดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน</p> 
กลาง	<p>3. งาน Thailand Social Expo 2019 วันที่ 5-7 กรกฎาคม 2562 ณ อาคารชาเลนเจอร์ ฮอลล์ 2 อิมแพ็ค เมืองทองธานี จังหวัดนนทบุรี จัดโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</p> 

ภูมิภาค	รายการ
กลาง	<p>4. งานมหกรรมอารยสถาปัตย์และนวัตกรรมสุขภาพเพื่อคนทั้งมวล ครั้งที่ 4 (Thailand Friendly Desing Expo 2019) วันที่ 30 พฤศจิกายน - 1 ธันวาคม 2562 ณ อาคารชาเลนเจอร์ ฮอลล์ 6 อิมแพ็ค เมืองทองธานี จังหวัดนนทบุรี จัดโดย มูลนิธิอารยสถาปัตย์</p> 
ตะวันออกเฉียงเหนือ	<p>5. ประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS วันที่ 21 พฤศจิกายน 2562 ณ ชมรมคนหูหนวก จังหวัดขอนแก่น</p> 

ภูมิภาค	รายการ
ใต้	<p>6. ประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS วันที่ 9 พฤศจิกายน 2562 ณ สมาคมคนหูหนวกจังหวัดสุราษฎร์ธานี</p> 

4.2.2. การแถลงข่าว

ศูนย์ TTRS ได้จัดงานแถลงข่าวในปี 2562 จำนวน 1 ครั้ง ดังนี้

พิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น (TTRS OK)



ภาพที่ 16 พิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น (TTRS OK)

พิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น (TTRS OK) จัดขึ้นเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อยกย่องระดับการรับรู้หรือยอมรับการให้บริการจากคนหูหนวกผ่านศูนย์ TTRS รวมทั้งขยายจำนวนของหน่วยงานที่สนับสนุนออกไปให้มากที่สุด เพื่อให้คนหูหนวกสามารถจะเข้าถึงบริการสาธารณะทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้โดยมีข้อจำกัดน้อยที่สุด โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.ไพรัช รัชชพยงค์ เลขาธิการมูลนิธิเทคโนโลยีสารสนเทศตามพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และที่ปรึกษาอาวุโสผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น ประจำปี 2562 ร่วมกับผู้แทนจากสำนักงาน กสทช. และมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ณ โรงแรม เดอะเบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กรุงเทพฯ มีผู้เข้าร่วมงานทั้งสิ้น 60 คน และสื่อมวลชน 9 คน โดยมีหน่วยงานที่ได้รับรางวัล ดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	รายละเอียด
1	สำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่เป็นหน่วยงานสาขาของสำนักงานประกันสังคม ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนประกันสังคมแก่ลูกจ้างผู้ประกันตนที่เป็นคนหูหนวก เป็นผู้ดูแลคุ้มครองสิทธิของลูกจ้างผู้ประกันตนทั้งในเรื่องการประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยทุพพลภาพ และตาย รวมไปถึงสวัสดิการอื่นๆ เช่น การคลอดบุตร การสงเคราะห์บุตร การสงเคราะห์ผู้ชราภาพ และสงเคราะห์การว่างงาน โดยอำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ลูกจ้างผู้ประกันตนที่เป็นคนหูหนวกเช่น การขึ้นทะเบียน การชำระเงินและการขอรับคืนเงิน การขอรับเงินและประโยชน์ทดแทน สิทธิ และการเปลี่ยนสถานพยาบาล เป็นต้น เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่ ให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจมาก เมื่อมีคนหูหนวกเข้ามาผู้ติดต่อสอบถามโดยใช้บริการ TTRS จนเป็นที่พึงพอใจของคนหูหนวกอย่างยิ่ง
2	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เป็นหน่วยงานของรัฐ ตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการเงินกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน และด้วยการบริหารจัดการเงินกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ จัดการให้มีระบบการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพทั้งประเทศ และให้ประชาชนชาวไทยมีสิทธิได้รับการบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานด้วยกันทุกคน สปสช. มีบริการสายด่วน 1330 ที่ให้บริการตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลตามหลักประกันสุขภาพ มีคนหูหนวกติดต่อขอทราบ

ลำดับที่	หน่วยงาน	รายละเอียด
		ข้อมูลผ่านบริการ TTRS ได้รับการบริการอย่างดีและได้รับข้อมูลครบถ้วน ทำให้คนหูหนวกได้รับความพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง
3	บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน	บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน ทำธุรกิจในการรับส่งพัสดุไปตามสถานที่ต่างๆ ซึ่งครอบคลุมพื้นที่กว่า 99.9% ของประเทศ คนหูหนวกใช้บริการเคอรี่ผ่านบริการ TTRS เป็นประจำ ทั้งการติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้าหรือพนักงานส่งของ ก็ได้รับความสะดวก และให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่ แม้ว่าจะใช้เวลานานกว่าปกติในการสื่อสาร เจ้าหน้าที่ก็มีความอดทนที่จะถือสายรอ
4	บริษัท ทูคอร์ดโปเรชั่น จำกัด (มหาชน)	บริษัท ทูคอร์ดโปเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย True คนหูหนวกที่ติดต่อศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าหมายเลข 1242 ผ่านบริการ TTRS โดยมากคำถามของคนหูหนวกมักจะเป็นคำถามทางเทคนิคที่มีความซับซ้อน รายละเอียดมาก ซึ่งต้องใช้เวลาในการอธิบายให้กับคนหูหนวก แต่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้ามีความใส่ใจ อดทนในการให้บริการเป็นอย่างดี
5	บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด	บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นผู้ให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าหมายเลข 1175 สำหรับผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย AIS เมื่อคนหูหนวกโทรเข้ามาสอบถามผ่านบริการ TTRS เจ้าหน้าที่ 1175 จะมีความเข้าใจในการทำงานกับศูนย์ TTRS เป็นอย่างยิ่ง มีความอดทน ใจเย็น และพยายามที่จะชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อจะให้เจ้าหน้าที่ TTRS สามารถสื่อสารกลับไปให้คนหูหนวกได้เข้าใจ ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้ง่ายมากขึ้นในการอธิบายให้คนหูหนวก
6	บริษัท เดอะไมเนอร์ ฟู้ด กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	บริษัท เดอะ ไมเนอร์ ฟู้ด กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทผู้ให้บริการด้านอาหารและฟาสต์ฟู้ดที่ใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศไทย โดยมีศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าหมายเลข 1112 สำหรับให้ผู้ใช้บริการสั่งซื้อพิซซ่าจาก เดอะ พิชซ่า คอมปะนี เมื่อคนหูหนวกสั่งซื้อพิซซ่าและให้ส่งถึงที่จุดหมายผ่านบริการ TTRS จะมีความยากลำบากในการสอบถามเส้นทางกับคนหูหนวก แต่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า 1112 ก็ตั้งใจและอดทนที่จะรับฟังการอธิบายของคนหูหนวกผ่านบริการ TTRS เพื่อจะได้ส่งมอบได้ทันเวลา
7	บริษัท ยัม เรสเทอรองตส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด	บริษัท ยัม เรสเทอรองตส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) เป็นเจ้าของ ผู้บริหารและผู้ให้สิทธิแฟรนไชส์ร้านอาหารบริการด่วน พิชซ่า ฮัท และ เคเอฟซี ในประเทศไทย มีศูนย์บริการลูกค้า 1150 สำหรับการสั่งซื้อพิซซ่าจากพิซซ่า ฮัท และไก่ทอดจากเคเอฟซี การให้บริการแก่คนหูหนวกผ่านบริการ TTRS พบว่าพนักงานของศูนย์บริการลูกค้า 1150 มีความพยายามในการตอบคำถามและยัง

ลำดับที่	หน่วยงาน	รายละเอียด
		ช่วยค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมให้คนหูหนวก ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างยิ่งในการทำงานของเจ้าหน้าที่ TTRS ในการอธิบายด้วยภาษามือให้คนหูหนวกได้เข้าใจ
8	กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ 191	กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำหน้าที่ในการรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายผ่านหมายเลข 191 ตลอด 24 ชั่วโมง การติดต่อของคนหูหนวกก็จะเป็นเรื่องที่ต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อคนหูหนวกติดต่อหมายเลข 191 ผ่านบริการ TTRS ก็จะได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม รวมทั้งช่วยประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหากมีความจำเป็น ซึ่งทำให้คนหูหนวกมีความประทับใจมากในการให้การบริการ
9	บริษัท แกร็บแท็กซี่ประเทศไทย จำกัด	บริษัท แกร็บ ประเทศไทย จำกัด เป็นผู้ให้บริการเรียกรถแท็กซี่เรียกรถจักรยานยนต์รับจ้าง ส่งพัสดุ และสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน ช่วยแก้ปัญหาการขนส่งสาธารณะ รวมไปถึงการให้บริการที่มีคุณภาพและความปลอดภัย ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าของแกร็บที่ให้บริการแก่ลูกค้าผ่านทางบริการ TTRS จะมีทั้งกรณีที่เป็นคนหูหนวกเรียกใช้บริการจากแกร็บและกรณีที่คนหูหนวกเป็นผู้ขับขี่หรือส่งสินค้าหรืออาหาร ซึ่งอาจจะมีการสอบถามข้อมูลจาก Call Center โดยศูนย์บริการข้อมูลของลูกค้าก็จะให้ความร่วมมือในการติดต่อสื่อสารผ่านบริการ TTRS เป็นอย่างดี มีความเข้าใจในข้อจำกัดของคนหูหนวกในการสื่อสารและเต็มใจที่จะให้ข้อมูลอย่างละเอียดแก่คนหูหนวก
10	บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจค้าปลีกควบคู่กับศูนย์การค้า เน้นสินค้าที่หลากหลาย ราคาประหยัด เช่น อาหารสด อาหารแห้ง เครื่องใช้ไฟฟ้า เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย เป็นต้น มีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งในส่วนของงานสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ TTRS นั้น บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สนับสนุนพื้นที่ในการติดตั้งตู้ TTRS ในสาขาต่างๆ ทั่วประเทศ 57 สาขา โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อคนหูหนวกที่จะเข้าถึงและใช้ประโยชน์เพื่อการติดต่อสื่อสาร
11	โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร เป็นโรงเรียนที่ตั้งขึ้นมาเพื่อจัดการเรียนการสอนสำหรับคนหูหนวกหรือมีความบกพร่องทางการได้ยิน สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ กระทรวงศึกษาธิการ มีทั้งนักเรียนที่ประจำและไป-กลับ เปิดสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาลจนถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย ปัจจุบันมีนักเรียนประมาณ 480 คน โรงเรียนให้การสนับสนุนการติดตั้งตู้ TTRS เป็นจำนวน 2 ตู้ เพื่อให้คนหูหนวกสามารถใช้ในการติดต่อกับผู้ปกครองผ่านบริการ

ลำดับที่	หน่วยงาน	รายละเอียด
		TTRS ได้อย่างสะดวก มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องของพื้นที่ระบบเครือข่าย และช่วยดูแลรักษาตู้ TTRS เป็นอย่างดี โดยมียอดการใช้บริการจำนวนมาก
12	โรงเรียนเศรษฐเสถียร ในพระราชูปถัมภ์	โรงเรียนเศรษฐเสถียร เป็นโรงเรียนรัฐบาล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ กระทรวงศึกษาธิการ เป็นโรงเรียนสอนคนหูหนวกแห่งแรกของประเทศไทย ปัจจุบันมีนักเรียนประมาณ 160 คน ทำการเรียนการสอนตั้งแต่ชั้นอนุบาลจนถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนให้การสนับสนุนการติดตั้งตู้ TTRS จำนวน 2 ตู้ เพื่อให้ นักเรียนสามารถใช้ในการติดต่อกับผู้ปกครองผ่านบริการ TTRS ได้อย่างสะดวก มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องของพื้นที่ ระบบเครือข่าย และช่วยดูแลรักษาตู้ TTRS เป็นอย่างดี โดยมียอดการใช้บริการจำนวนมาก

4.3. การเยี่ยมชม

ศูนย์ TTRS ได้ต้อนรับคณะเยี่ยมชมจากหน่วยงานภายนอก รวม 14 ครั้ง ดังนี้

ตารางที่ 22 รายการเยี่ยมชม

ลำดับที่	วันที่	รายการ
1	5 มีนาคม 2562	ผู้เยี่ยมชมจากประเทศเยอรมัน 
2	22 มีนาคม 2562	คณะพยาบาล จากโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 40 คน เยี่ยมชมการให้บริการล่ามภาษามือของศูนย์ TTRS (TTRS)  

ลำดับที่	วันที่	รายการ
3	5 พฤษภาคม 2562	<p>นักศึกษาจากวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล เข้าเยี่ยมชมศูนย์ TTRS</p> 
4	5 กรกฎาคม 2562	<p>คุณชีพธรรม คำวิเศษณ์ (Youtuber) เข้าเยี่ยมชมศูนย์ TTRS</p> 
5	22 กรกฎาคม 2562	<p>อธิการบดีมหาวิทยาลัยสยามและบริษัทไปรษณีย์ไทย จำนวน 30 คน เข้าเยี่ยมชมศูนย์ TTRS</p> 
6	3 สิงหาคม 2562	<p>สมาคมผู้ประกอบการโรงเรียนเซนต์คาเบรียล จำนวน 6 คน เข้าเยี่ยมชมศูนย์ TTRS</p> 

ลำดับที่	วันที่	รายการ
7	5 สิงหาคม 2562	<p>คุณ Jun Woo Lee จาก Kangnam University เข้าเยี่ยมชมศูนย์ TTRS</p> 
8	19 สิงหาคม 2562	<p>คุณนั้บดาว องค์กริชาติ ผอ.กองประกวด Miss & Mister, Miss Queen, Mrs. Deaf Thailand กับคุณ Jean มาตามลิซ่า เจ้าของแบรนด์ EVA by Liza และ อจิ้นไต้ย กับ Miss & Mister Deaf Stars Thailand 2019 Deaf Foshio Thailand 2019 จำนวน 10 คน เข้าเยี่ยมชมศูนย์ TTRS</p> 
9	7 ตุลาคม 2562	<p>คุณวัลลภ ตังคณานุรักษ์ คุณมณเฑียร บุญตัน และคณะจากวุฒิสภา จำนวน 4 คน เข้าเยี่ยมชมศูนย์ TTRS</p> 
10	5 พฤศจิกายน 2562	<p>คณะทำงานอุทยานพระนเรศวร จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 คน เข้าเยี่ยมชมศูนย์ TTRS</p> 

ลำดับที่	วันที่	รายการ
11	20 พฤศจิกายน 2562	อาจารย์จากคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน เข้าเยี่ยมชมศูนย์ TTRS 
12	23 พฤศจิกายน 2562	บจ.อุตสาหกรรม ท่อน้ำไทย โดยนายกิตติ ภัทรเลาะห์ และชมรมนิติโดม 15 พร้อมคณะ จำนวน 7 คน เข้าเยี่ยมชมศูนย์ TTRS 
13	24 พฤศจิกายน 2562	กลุ่มนักธุรกิจจากจังหวัดภูเก็ต จำนวน 3 คน เข้าเยี่ยมชมศูนย์ TTRS 
14	28 ธันวาคม 2562	คณะดูงานศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 5 คน เข้าเยี่ยมชมศูนย์ TTRS 

4.4. การบรรยายและร่วมประชุม

4.4.1. การบรรยายและร่วมประชุมภายในประเทศ

ศูนย์ TTRS ได้มีการบรรยายและเข้าร่วมประชุมในประเทศ รวม 1 ครั้ง ดังนี้

1) การอบรมเชิงปฏิบัติเข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการเตรียมความพร้อมคนพิการทางการได้ยินสู่อายุ 5-7 พฤษภาคม 2562 จัดโดยสมาพันธ์เครือข่ายเด็กและสตรีหูหนวกไทยสนับสนุนโดยกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ มีอาจารย์วันทนีย์ พันธชาติ เป็นผู้บรรยายในหัวข้อเรื่องนวัตกรรมเพื่อคนพิการและผู้สูงอายุ โดยการบรรยายมีการนำเสนอนวัตกรรมที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ บริการ 9 บริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย และนวัตกรรมในการเข้าถึงข่าวสารจากโทรทัศน์และสื่อต่างๆ ได้แก่ การบริการผลิตสื่อภาษามือ บริการล่ามทางไกลสำหรับการเรียนการสอน บริการล่ามทางไกลสำหรับการประชุมสัมมนา และบริการคำบรรยายแทนเสียงทางโทรทัศน์

4.4.2. การบรรยายและร่วมประชุมต่างประเทศ

ศูนย์ TTRS ได้มีการบรรยายและเข้าร่วมประชุมต่างประเทศ รวม 2 ครั้ง ดังนี้

1) งานประชุม European Emergency Number Association Conference 2019 (EENA 2019) วันที่ 8-14 เมษายน 2562 จัดขึ้นที่ประเทศโครเอเชีย โดยในงานมีการแลกเปลี่ยนความก้าวหน้าด้านการช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินและด้านกฎหมายและมาตรฐานใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อเกิดอุบัติเหตุและอุบัติเหตุทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติและมนุษย์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานในโครงการปัจจุบันที่ได้ร่วมมือกับสภาการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) เพื่อพัฒนาระบบการแพทย์ฉุกเฉินของไทย โดยมีประเด็นสำคัญคือระบบ Advanced Mobile Location (AML) ซึ่งเป็นระบบระบุตำแหน่งเกิดเหตุแบบอัตโนมัติในกรณีฉุกเฉินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งจะช่วยให้เข้าถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วและตำแหน่งถูกต้องและจะเป็นมาตรฐานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคต โดย EENA เป็นหน่วยงานที่กำหนดและพัฒนามาตรฐานของระบบดังกล่าว นอกจากนี้การบรรยายในงานประชุมได้รายงานถึงความก้าวหน้าทางด้าน AML ซึ่งปัจจุบันเริ่มใช้ในประมาณ 20 ประเทศทั่วโลก คือ ประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา นิวซีแลนด์ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์และมาเลเซีย ซึ่งปัจจุบันจะสามารถใช้แจ้งเหตุได้เฉพาะในประเทศของตนเอง โดยโครงการที่กำลังพัฒนาเพื่อใช้ในอนาคตคือการให้แจ้งตำแหน่งเกิดเหตุผ่านทางโรมมิ่ง (roaming) ในกรณีเดินทางไปต่างประเทศได้



ภาพที่ 17 การเข้าร่วมประชุมงาน EENA 2019

2) ประชุมงาน 31st APT Standardization Program Forum (ASTAP-31) วันที่ 11-15 มิถุนายน 2562 จัดขึ้นที่เมืองโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น โดยมีอาจารย์วันทนีย์ พันธชาติ และ ดร.ณัฐนันท์ ทัดพิทักษ์กุล เข้าร่วมประชุม ได้นำเสนอผลงานของในเรื่อง Relay Service with Accessible Emergency Communication ได้มีการบรรยายถึงงานบริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับการแพทย์ฉุกเฉินของ TTRS ที่ทำร่วมกับสถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน (สพฉ) สำหรับให้คนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด เข้าถึงบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉินของ สพฉ. ผ่านบริการ SMS Relay Service , Multimedia Relay Service, IP Text Relay Service, Video Relay Service และ Captioned Relay Service ของ TTRS ได้ และได้มีการหารือเพื่อขอทำการสำรวจงานด้าน Relay Service ในประเทศสมาชิกของ APT และนำข้อมูลมาปรับปรุงมาตรฐานการ ITU-T (Telecommunication Standardization Sector of ITU) F.930 (03/2018) แล้วนำมาพัฒนาและปรับปรุงระบบของ TTRS ให้มีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น

บทที่ 5

การอบรมการใช้งานบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์ TTRS เป็นหน่วยงานให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารด้วยโทรคมนาคมสำหรับคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด ดังนั้นการเข้าถึงการใช้งานในกลุ่มเป้าหมาย ควรได้รับการทำความเข้าใจ การเข้าถึงและการรู้วิธีการเข้าถึง จึงจำเป็นต้องมีการจัดอบรมให้ผู้ใช้งานได้มีทักษะความรู้พื้นฐานการเข้าถึงกระบวนการใช้งานเฉพาะดังกล่าว ศูนย์ TTRS จึงได้แบ่งการจัดอบรมเป็น 4 หลักสูตร คือ 1) อบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS 2) อบรมการใช้งานบริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน 3) อบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง และ 4) อบรมการใช้งานบริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด

นอกจากคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูดแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการติดต่อจากผู้พิการ เช่น เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุและสั่งการการแพทย์ฉุกเฉิน สถาบันการศึกษาที่มีผู้พิการทางการได้ยินเข้ารับการศึกษ และหน่วยงานบริการของรัฐ ซึ่งต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการให้บริการเพื่อให้การสนับสนุนในการปฏิบัติต่อคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด ผ่านศูนย์ TTRS ซึ่งจะช่วยทำให้คนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูดเข้าใช้บริการจากหน่วยงานดังกล่าว และจากศูนย์ TTRS ได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5.1. การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS

ศูนย์ TTRS จัดอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS โดยคณะกรรมการจัดทำหลักสูตรอบรมวิทยากรแกนนำและอบรมคนพิการทางการได้ยิน เพื่อเป็นวิทยากรในทุกจังหวัดทั่วประเทศรวม 77 จังหวัดๆ ละ 2 คน มีจังหวัดที่ส่งตัวแทนเป็นวิทยากรแกนนำ จำนวน 69 จังหวัด และไม่มีตัวแทน 8 จังหวัด ดังนี้ จังหวัดอ่างทอง จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดยะลา จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดโยธธรร จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดมุกดาหาร โดยได้ดำเนินการจัดอบรมใน 4 ภาค รวม 4 รุ่น ดังนี้

- 1) รุ่นที่ 1 วันที่ 17-18 สิงหาคม 2562 ณ โรงแรมปรีณซ์พาเลซ กรุงเทพมหานคร
- 2) รุ่นที่ 2 วันที่ 24-25 สิงหาคม 2562 ณ โรงแรมคุ้มภูคำ จ.เชียงใหม่
- 3) รุ่นที่ 3 วันที่ 31 สิงหาคม- 1 กันยายน 2562 ณ โรงแรมสยาม ออเรียนทัล หาดใหญ่ จ.สงขลา
- 4) รุ่นที่ 4 วันที่ 7-8 กันยายน 2562 ณ โรงแรมอวานี จ.ขอนแก่น

ในการอบรมจะมีการทดสอบก่อนและหลังการอบรมเพื่อประเมินความรู้และความเข้าใจของผู้เข้ารับการอบรม มีการสอบปฏิบัติการใช้งานแอปพลิเคชันต่างๆ มีผู้เข้าอบรมทั้งสิ้น 134 คน ผ่านการอบรม 103 คน มีรายชื่อวิทยากรแกนนำฯ ในภาคผนวก ข และไม่ผ่านการอบรม 31 คน มีจำนวนผู้ที่ผ่านการประเมินหลังการอบรมคิดเป็นร้อยละ 76.86 ซึ่งผู้ที่ไม่ผ่านการอบรมจะไม่สามารถเป็นวิทยากรอบรมการใช้งานบริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน จังหวัดที่ไม่มีวิทยากรแกนนำมีจำนวน 5 จังหวัดเนื่องจากคะแนนไม่ผ่านการประเมิน ดังนี้ จังหวัดจันทบุรี จังหวัดแพร่ จังหวัดระนอง จังหวัดอุบลราชธานี และจังหวัดชัยภูมิ จังหวัดที่ไม่มีวิทยากรแกนนำฯ จะใช้วิทยากรจังหวัดใกล้เคียงเป็นวิทยากรในจังหวัดที่ไม่มีวิทยากรแทน มีรายละเอียดการอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS ดังนี้

ตารางที่ 23 การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS

รุ่น	วัน-เวลา	สถานที่	จำนวนผู้เข้าร่วม	จำนวนผู้เข้าร่วม		จังหวัดที่ไม่มีวิทยากรแกนนำ
				ผ่าน	ไม่ผ่าน	
รุ่นที่ 1	17-18 สิงหาคม 2562	โรงแรมปรีณซ์พลาซ่า จังหวัด กรุงเทพมหานคร	37	29	8	จังหวัดจันทบุรี
รุ่นที่ 2	24-25 สิงหาคม 2562	โรงแรมคุ้มกุฎำ จังหวัด เชียงใหม่	38	34	4	จังหวัดแพร่
รุ่นที่ 3	31 สิงหาคม - 1 กันยายน 2562	โรงแรมสยาม ออเรียนทัล หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	26	16	10	จังหวัดระนอง
รุ่นที่ 4	7-8 กันยายน 2562	โรงแรมอวานี จังหวัดขอนแก่น	33	24	9	จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดชัยภูมิ
รวม			134	103	31	

5.2. การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน

ศูนย์ TTRS จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยินทั่วประเทศ โดยมีวิทยากรที่ผ่านการประเมินการอบรมเป็นวิทยากรแกนนำเป็นวิทยากร เพื่อให้ความรู้ในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้เข้าใจวิธีการและขั้นตอนในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้สื่อสารกับคนทั่วไปได้ โดยได้อบรมบริการถ่ายทอดการสื่อสารดังนี้

- 1) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)
- 2) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message
- 3) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat
- 4) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์
- 5) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์
- 6) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video
- 7) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)
- 8) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

มีคนพิการทางการได้ยินได้รับการอบรมรวมทั้งสิ้นจำนวน 4,487 คน มีรายชื่อผู้เข้าอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยินในภาคผนวก ซ รายละเอียดการอบรมมีดังนี้

ที่	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวนผู้อบรม
1	กรุงเทพฯ	โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	13 พฤศจิกายน 2562	424
		วิทยาลัยเทคโนโลยีดอนบอสโก	13 พฤศจิกายน 2562	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยจัด ณ โรงเรียนเศรษฐเสถียรฯ	17 พฤศจิกายน 2562	
		โรงเรียนเศรษฐเสถียร ในพระราชูปถัมภ์	17 พฤศจิกายน 2562	
		สโมสรกรมทหารปืนใหญ่ที่ 1 รักษาพระองค์ 4 (ครั้งที่ 2)	24 พฤศจิกายน 2562	

ที่	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวนผู้อบรม
		มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	27 พฤศจิกายน 2562	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษส่วนกลาง (ครั้งที่ 3)	30 พฤศจิกายน 2562	
2	กระบี่	โรงเรียนอุดรทิจ	10 พฤศจิกายน 2562	70
		ห้องประชุมเล็กโรงเรียนอุดรทิจ (ครั้งที่ 2)	24 พฤศจิกายน 2562	
3	กาญจนบุรี	ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดกาญจนบุรี	6 ตุลาคม 2562	73
		หอสมุดแห่งชาติรัชชมังคลาภิเษกกาญจนบุรี (ครั้งที่ 2)	1 ธันวาคม 2562	
4	กาฬสินธุ์	ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ วัดใต้โพธิ์	2 พฤศจิกายน 2562	40
5	กำแพงเพชร	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดกำแพงเพชร	5 ตุลาคม 2562	60
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดกำแพงเพชร	30 พฤศจิกายน 2562	
6	ขอนแก่น	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น	21 พฤศจิกายน 2562	145
		คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	24 พฤศจิกายน 2562	
7	จันทบุรี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดจันทบุรี	6 ตุลาคม 2562	40
8	ฉะเชิงเทรา	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดฉะเชิงเทรา	8 ธันวาคม 2562	13
9	ชลบุรี	โรงแรมไพร่มใหม่ บางแสน	20 ตุลาคม 2562	159
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดชลบุรี	18 พฤศจิกายน 2562	
10	ชัยนาท	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดชัยนาท	13 ตุลาคม 2562	40
11	ชัยภูมิ	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดชัยภูมิ	10 พฤศจิกายน 2562	40
12	ชุมพร	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	7 ตุลาคม 2562	15
13	เชียงราย	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเชียงราย	13 ตุลาคม 2562	92
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเชียงราย (ครั้งที่ 2)	23 พฤศจิกายน 2562	
14	เชียงใหม่	โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร จังหวัดเชียงใหม่	10 พฤศจิกายน 2562	187
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร จังหวัดเชียงใหม่ (ครั้งที่ 2)	15 พฤศจิกายน 2562	
15	ตรัง	ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษาที่ 4 จังหวัดตรัง	20 ตุลาคม 2562	76
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษาที่ 4 จังหวัดตรัง (ครั้งที่ 2)	24 พฤศจิกายน 2562	
16	ตราด	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดตราด	20 ตุลาคม 2562	32
17	ตาก	โรงแรมควีนพาลีส สาขาแม่สอด	6 ตุลาคม 2562	40

ที่	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวนผู้อบรม
18	นครนายก	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดนครนายก	15 กันยายน 2562	14
19	นครปฐม	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม	9 พฤศจิกายน 2562	223
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม (อบรมนักเรียน)	12 พฤศจิกายน 2562	
		วิทยาลัยการอาชีพพุทธมณฑล	4 ธันวาคม 2562	
		วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล	4 ธันวาคม 2562	
20	นครพนม	สมาคมคนพิการจังหวัดนครพนม	7 ตุลาคม 2562	40
21	นครราชสีมา	ห้องประชุมศูนย์การเรียนรู้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ภาค ตอ.ฉน.	27 ตุลาคม 2562	40
22	นครศรีธรรมราช	ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคใต้	10 พฤศจิกายน 2562	79
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช (ครั้งที่ 2)	24 พฤศจิกายน 2562	
23	นครสวรรค์	ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดนครสวรรค์	6 ตุลาคม 2562	40
24	นนทบุรี	องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย	20 ตุลาคม 2562	92
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนนทบุรี	25 พฤศจิกายน 2562	
25	นราธิวาส	ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนราธิวาส	19 ตุลาคม 2562	34
26	น่าน	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดน่าน	5 ตุลาคม 2562	30
27	หนองคาย	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดหนองคาย	5 ตุลาคม 2562	40
28	หนองบัวลำภู	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดหนองบัวลำภู ณ นวดแผนไทย	19 ตุลาคม 2562	40
29	บุรีรัมย์	การศึกษาพิเศษนอกโรงเรียนจังหวัดบุรีรัมย์	13 ตุลาคม 2562	34
30	บึงกาฬ	ห้องประชุมเทศบาลตำบลบึงกาฬ	31 ตุลาคม 2562	24
31	ปทุมธานี	ห้องหังสมังกร ชั้นสำนักงานเทศบาลนครรังสิต	15 กันยายน 2562	40
32	ประจวบคีรีขันธ์	สำนักงานเทศบาลตำบลปราณบุรี	19 ตุลาคม 2562	46
33	ปราจีนบุรี	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี	15 กันยายน 2562	20
34	ปัตตานี	ห้องประชุมแก้วกัลยา ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดปัตตานี	12 ตุลาคม 2562	86
		ห้องประชุมแก้วกัลยา ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดปัตตานี (ครั้งที่ 2)	24 พฤศจิกายน 2562	
35	พระนครศรีอยุธยา	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด พระนครศรีอยุธยา	3 พฤศจิกายน 2562	40
36	พังงา	องค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา	3 พฤศจิกายน 2562	46
		องค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา (ครั้งที่ 2)	30 พฤศจิกายน 2562	
37	พัทลุง	ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง	27 ตุลาคม 2562	80

ที่	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวนผู้อบรม
		ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง (ครั้งที่ 2)	24 พฤศจิกายน 2562	
38	พิจิตร	ห้องประชุมวชิรวิทย์ โรงแรมมิสวอร์ค	27 ตุลาคม 2562	40
39	พิษณุโลก	ศูนย์บริการคนตาบอดแห่งชาติ สมาคมคนตาบอด จ.พิษณุโลก	13 ตุลาคม 2562	40
40	เพชรบุรี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี	20 ตุลาคม 2562	39
41	เพชรบูรณ์	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	17 พฤศจิกายน 2562	40
42	แพร่	โรงเรียนแพร่ปัญญานุกูล	17 พฤศจิกายน 2562	20
43	พะเยา	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพะเยา	13 ตุลาคม 2562	60
		สำนักงานชมรมคนหูหนวกจังหวัดพะเยา (ครั้งที่ 2)	26 พฤศจิกายน 2562	
44	ภูเก็ต	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดภูเก็ต	13 ตุลาคม 2562	46
45	มหาสารคาม	ศูนย์การศึกษาพิเศษ 11 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	22 พฤศจิกายน 2562	40
46	แม่ฮ่องสอน	ที่ว่าการอำเภอขุนยวม จังหวัดแม่ฮ่องสอน	13 ตุลาคม 2562	35
47	มุกดาหาร	ห้องประชุมสำนักงาน กศน. จังหวัดมุกดาหาร	23 พฤศจิกายน 2562	46
48	ยะลา	ห้องประชุมศรีญาณ อองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	25 พฤศจิกายน 2562	70
		ห้องประชุมยาลอ สำนักงาน กศน.จังหวัดยะลา (ครั้งที่ 2)	30 พฤศจิกายน 2562	
49	ยโสธร	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดยโสธร	23 พฤศจิกายน 2562	19
50	ร้อยเอ็ด	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด	9 พฤศจิกายน 2562	87
		สำนักงานมูลนิธิธรรมิกชนเพื่อคนตาบอดในประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขาร้อยเอ็ด (ครั้งที่ 2)	30 พฤศจิกายน 2562	
51	ระนอง	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระนอง	24 พฤศจิกายน 2562	20
52	ระยอง	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	8 กันยายน 2562	84
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง (ครั้งที่ 2)	24 พฤศจิกายน 2562	
53	ราชบุรี	สำนักงานเทศบาลตำบลดำเนินสะดวก	8 กันยายน 2562	45
		สำนักงานเทศบาลตำบลดำเนินสะดวก (ครั้งที่ 2)	20 ตุลาคม 2562	
54	ลพบุรี	โรงเรียนโสตศึกษาปานเลิศ	13 ตุลาคม 2562	37
		โรงเรียนโสตศึกษาปานเลิศ (ครั้งที่ 2)	24 พฤศจิกายน 2562	

ที่	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวนผู้อบรม
55	ลำปาง	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต้น	13 ตุลาคม 2562	40
56	ลำพูน	พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติหริภุญไชย	3 พฤศจิกายน 2562	40
57	เลย	ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดเลย	2 พฤศจิกายน 2562	40
58	ศรีสะเกษ	ห้องประชุมกศน.เมืองศรีสะเกษ	19 ตุลาคม 2562	40
59	สกลนคร	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดสกลนคร	16 พฤศจิกายน 2562	24
60	สงขลา	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา	12 ตุลาคม 2562	80
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา (ครั้งที่ 2)	23 พฤศจิกายน 2562	
61	สตูล	ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศและการท่องเที่ยวจังหวัดสตูล	24 ตุลาคม 2562	69
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสตูล	26 พฤศจิกายน 2562	
62	สมุทรปราการ	โรงเรียนวัดด่านสำโรง	20 ตุลาคม 2562	79
		สำนักงานเทศบาลด่านสำโรง	24 พฤศจิกายน 2562	
63	สมุทรสงคราม	องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	24 พฤศจิกายน 2562	17
64	สมุทรสาคร	โรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ	6 ตุลาคม 2562	26
65	สระแก้ว	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสระแก้ว	13 ตุลาคม 2562	40
66	สระบุรี	สมาคมคนหูหนวกจังหวัดสระบุรี ณ โรงเจ	15 กันยายน 2562	37
		ห้องประชุมสมาคมคนหูหนวกจังหวัดสระบุรี	29 กันยายน 2562	
67	สิงห์บุรี	โรงเรียนสิงห์บุรี	24 พฤศจิกายน 2562	20
68	สุโขทัย	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดสุโขทัย	27 ตุลาคม 2562	40
69	สุพรรณบุรี	ศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา 5	15 กันยายน 2562	27
70	สุราษฎร์ธานี	สำนักงานการศึกษา (เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี)	19 ตุลาคม 2562	86
		สำนักงานการศึกษา (เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี) (ครั้งที่ 2)	23 พฤศจิกายน 2562	
71	สุรินทร์	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสุรินทร์	17 พฤศจิกายน 2562	120
		สมาคมคนตาบอดจังหวัดสุรินทร์ (ครั้งที่ 2)	23 พฤศจิกายน 2562	
		สมาคมคนตาบอดจังหวัดสุรินทร์ (ครั้งที่ 3)	24 พฤศจิกายน 2562	
72	อ่างทอง	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอ่างทอง	6 ตุลาคม 2562	20
73	อุตรธานี	สมาคมคนตาบอดจังหวัดอุตรธานี	17 พฤศจิกายน 2562	155
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดอุตรธานี	22 พฤศจิกายน 2562	
74	อุทัยธานี	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุทัยธานี	27 ตุลาคม 2562	12
75	อุตรดิตถ์	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุตรดิตถ์	12 ตุลาคม 2562	20
76	อุบลราชธานี	ห้องประชุม 1 โรงเรียนเทศบาลวารินวิชาชาติ	17 พฤศจิกายน 2562	20

ที่	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวนผู้อบรม
77	อำนาจเจริญ	ห้องประชุมชมรมคนहुหนวกจังหวัดอำนาจเจริญ	30 พฤศจิกายน 2562	33
รวม				4,487

ผลการประเมินการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยินทั่วประเทศ ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 88.3

5.3. การอบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง

ศูนย์ TTRS จัดอบรมบริการคำบรรยายแทนเสียงให้กับคนพิการทางการได้ยิน (หูตึง) เพื่อให้ความรู้ในการใช้บริการคำบรรยายแทนเสียงให้เข้าใจวิธีการและขั้นตอน โดยได้อบรมบริการถ่ายทอดการสื่อสารดังนี้

- 1) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat
- 2) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

มีคนพิการทางการได้ยิน (หูตึง) ได้รับการอบรมรวมทั้งสิ้นจำนวน 86 คน มีรายชื่อผู้เข้าอบรมตามภาคผนวก ฅ มีรายละเอียดการจัดอบรมรวม 7 ครั้ง ดังนี้

ที่	วันที่จัดอบรม	สถานที่	จำนวนผู้อบรม
1	9 พฤศจิกายน 2562	ห้องทรีโอเน่ 6-7 โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ	24
2	13 พฤศจิกายน 2562	วิทยาลัยเทคโนโลยีดอนบอสโก	4
3	15 พฤศจิกายน 2562	โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร จังหวัดเชียงใหม่	22
4	21 พฤศจิกายน 2562	ห้องประชุม 20 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น	11
5	25 พฤศจิกายน 2562	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนนทบุรี	13
6	27 พฤศจิกายน 2562	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	7
7	4 ธันวาคม 2562	ห้อง 118 วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล	5
รวมทั้งสิ้น			86

ผลการประเมินการอบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 93.33 และมีข้อเสนอแนะจากผู้เข้ารับการอบรมดังนี้

- ขอขอบคุณสำหรับแอปพลิเคชันดีๆ มีประโยชน์มากค่ะ
- แอปพลิเคชัน TTRS Caption มีประโยชน์ในการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยินอย่างชัดเจน มีความเข้าใจในการใช้ภาษาในการสื่อสารระหว่างคนปกติกับคนพิการทางการได้ยินมากขึ้น ไม่ต้องพึ่งพาใครมาช่วยแปลความหมายเวลาไปติดต่อสถานที่ต่างๆ และพัฒนาเทคโนโลยีอย่างนี้ต่อไป
- รู้สึกดีมากๆ คนพิการทางการได้ยิน (หูตึง) อบรมได้รับความรู้ในการใช้ TTRS Caption TTRS Live Chat หูตึงพูดสื่อสารด้วยเสียงพูดผ่านโทรศัพท์ได้ พูดเสียงภาษาไทยชัด สดุดยอด เยี่ยมมาก ขอขอบคุณมากครับ
- อยากให้ TTRS เปิดบริการ 24 ชั่วโมง

- อยากให้บริการ TTRS Caption เปิดบริการถึง 18.00 น. จากเดิม 17.00 น.
- อยากให้ปรับปรุงแอปพลิเคชันต่อไป
- อยากให้เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความให้ถูกต้อง
- มีปัญหาตอนสลับไปดูเบอร์โทรศัพท์แล้วกลับมาที่แอปพลิเคชัน เบอร์ที่กรอกไว้จะหายไป
- อยากให้เพิ่มช่องทางข่าวสาร สำหรับคนพิการแต่ละประเภท
- อยากให้มีจัดอบรมในรุ่นใหม่ๆ ต่อๆ ไป
- ควรจัดกิจกรรมการอบรมทุกปี และแจ้งทางไลน์ เพราะจะได้มีความรู้เพิ่มเติมเสมอๆ

5.4. การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด

ศูนย์ TTRS จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด เช่น ผู้ไร้กล่องเสียง บุคคลปากแห้งเพดานโหว่ เป็นต้น เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2562 ณ ห้องออร์คิด 4 ชั้น 3 โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ เพื่อให้ความรู้ในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้เข้าใจวิธีการและขั้นตอนในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ให้สื่อสารกับคนทั่วไปได้ โดยมีคนพิการทางการพูดได้รับการอบรมรวมทั้งสิ้นจำนวน 17 คน มีรายชื่อผู้เข้าอบรมตามภาคผนวก ญ

ผลการประเมินการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 87.06 และมีข้อเสนอแนะจากผู้เข้ารับการอบรมดังนี้

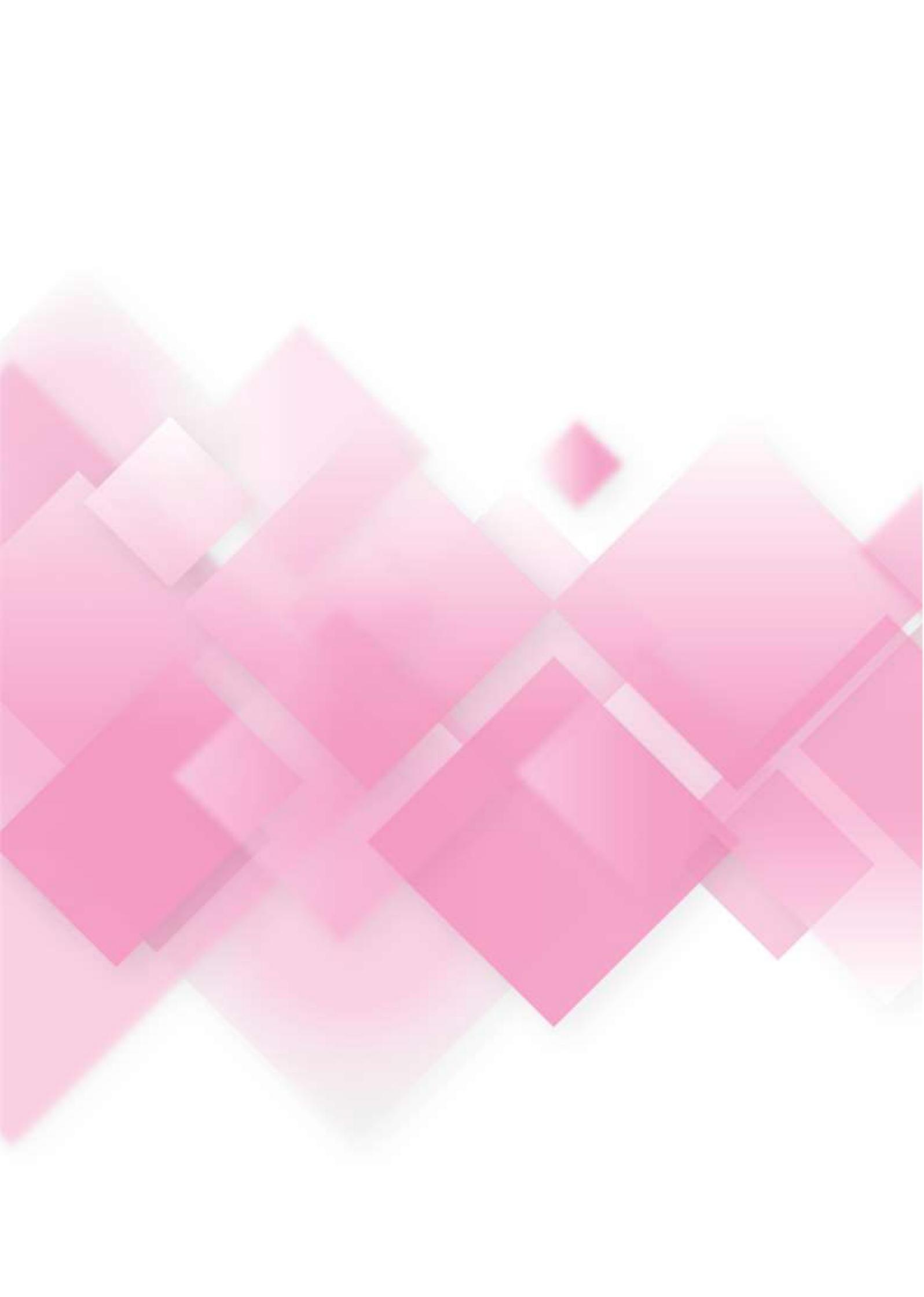
- ดีมากครับ
- เสนอให้ทำคู่มือขั้นตอนการใช้งานรูปแบบ VDO ใน YouTube
- อยากให้พัฒนาไปเรื่อยๆ เพื่อเป็นประโยชน์กับคนพิการที่สื่อสารลำบาก
- ควรมีบริการฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง
- หน้าแอปพลิเคชันควรเพิ่มรูปภาพและพิกัดได้
- ควรให้ใช้วิธีการพูดสำหรับคนที่พูดไม่ได้

5.5. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการอบรม

ศูนย์ TTRS ได้จัดอบรมการใช้งานบริการถ่ายทอดการสื่อสาร พบว่ามีปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น และมีข้อเสนอแนะดังนี้

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
1. จำนวนคนพิการทางการได้ยินในบางจังหวัดมีจำนวนไม่มาก ทำให้มีจำนวนผู้เข้าอบรมไม่ครบตามเป้าหมาย	<p>ในบางจังหวัดจำนวนผู้เข้าอบรมจะไม่ครบตามเป้าหมายและได้จัดอบรมเพิ่มในจังหวัดอื่น และในบางจังหวัดจะมีการจัดอบรมเพิ่มมากกว่า 1 ครั้ง เพื่อให้ครบตามเป้าหมาย</p> <p>ในปี 2562 จัดอบรมคนพิการทางการได้ยินครบทุกจังหวัดแล้ว แต่ในปีต่อไปควรจะลดการอบรมคนพิการทางการได้ยินลง และเพิ่มผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องกลุ่มอื่น เช่น ศูนย์ Call Center หน่วยงานรับแจ้งเหตุ</p>

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
	ต่างๆ ทั้งด้านการแพทย์ การแจ้งเหตุฉุกเฉินตำรวจหรือไฟไหม้
2. คนพิการทางการได้ยินที่ทำงานอยู่คนละจังหวัดกับทะเบียนบ้านไม่สะดวกกลับไปอบรมในจังหวัดตามทะเบียนบ้านได้	ให้คนพิการทางการได้ยินแจ้งแก้ไขข้อมูลที่อยู่ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้จะได้แจ้งให้เข้าอบรมในจังหวัดตามที่อยู่ปัจจุบัน
3. คนพิการทางการได้ยิน (หูตึง) มีจำนวนน้อยและเป็นผู้สูงอายุ ไม่มีกลุ่มสมาชิกหรือสมาคมรวมตัวกันอย่างชัดเจน ทำให้เข้าถึงกลุ่มนี้ได้ยาก	เพิ่มการอบรมให้กับคนพิการทางการได้ยิน (หูตึง) ตามโรงเรียนโสตศึกษาในจังหวัดต่างๆ
4. ผู้ไร้กล่องเสียงและผู้ที่มีปากแหว่งเพดานโหว่ส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ ไม่ถนัดการใช้สมาร์ทโฟนและไม่ถนัดพิมพ์ข้อความผ่านสมาร์ทโฟน	จะปรับปรุงแอปพลิเคชันเพิ่มในส่วนของการรองรับการพูด สำหรับกลุ่มที่พอพูดได้แต่พิมพ์ไม่ถนัด



บทที่ 6

การติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้

ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านโทรคมนาคม ให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 7.00 น. ถึง 23.00 น. โดยมีผู้ใช้บริการจากทั่วประเทศ ศูนย์ TTRS จึงติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้เป็นประจำในแต่ละปี ในปี 2562 ศูนย์ TTRS ได้จัดการประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็น การให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารใน 4 ภูมิภาค เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ครอบคลุมไปยังส่วนภูมิภาคด้วย

6.1. การประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2562

ศูนย์ TTRS ดำเนินการจัดประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2562 ใน 4 ภูมิภาค มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 214 คน มีรายละเอียดการจัดประชุมดังนี้

- 1) ภาคเหนือ จัดการประชุมในวันอาทิตย์ที่ 17 พฤศจิกายน 2562 เวลา 08.30 - 16.00 น. ห้องบอลรูม 2 ชั้น M โรงแรมอโศกธารา ท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่
- 2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จัดการประชุมในวันอาทิตย์ที่ 3 พฤศจิกายน 2562 เวลา 08.30 - 16.00 น. ห้องราชพฤกษ์ 5 ชั้น 1 โรงแรมอวานี ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
- 3) ภาคกลาง จัดการประชุมในวันอาทิตย์ที่ 24 พฤศจิกายน 2562 เวลา 08.30 - 16.00 น. ห้องคอนเวนชันปี ชั้น 1 โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ
- 4) ภาคใต้ จัดการประชุมในวันอาทิตย์ที่ 10 พฤศจิกายน 2562 เวลา 08.30 - 16.00 น. ห้องมรกต ชั้น 2 โรงแรมไคมอนด์พลาซ่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ในการจัดประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2562 ได้แบ่งการประชุมเป็น 3 ช่วง คือ 1) บรรยายสรุปผลการดำเนินงาน TTRS ความคืบหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ และแผนการดำเนินงานปีต่อไป โดยวิทยากรจาก สวทช. 2) แนะนำบริการต่างๆ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ของศูนย์ TTRS และ 3) ประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร โดยทีมประเมินความพึงพอใจจากวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

6.2. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดลได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS ในแต่ละด้านดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการและการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจจำแนกในแต่ละบริการ

4.1 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)

4.2 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

4.3 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat

- 4.4 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์
- 4.5 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video
- 4.6 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสาร
สาธารณะ (ตู้ TTRS)
- 4.7 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption
- 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวม ทั้ง 7 บริการ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการจำแนกตามภูมิภาค

มีเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจดังนี้

มากที่สุด	4.21 – 5.00
มาก	3.41 – 4.20
ปานกลาง	2.61 – 3.40
น้อย	1.81 – 2.60
น้อยที่สุด	1.00 – 1.80

สัญลักษณ์ที่ใช้

N	= จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
M	= ค่าเฉลี่ย
f	= ค่าความถี่
SD	= ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\%$	= ร้อยละ หรือ เปอเซนต์

มีผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้บริการ

1.1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.8 และเพศหญิง ร้อยละ 46.2 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 34.6 รองลงมา 31-40 ปี ร้อยละ 25.3 และ 10-20 ปี ร้อยละ 23.1 ผู้ให้บริการส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในภาคกลาง ร้อยละ 34.1 รองลงมาคือภาคเหนือ ร้อยละ 25.3 และภาคอีสาน ร้อยละ 18.7 ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)/ปวช. ร้อยละ 34.1 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) ร้อยละ 28.6 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 24.7 ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 30.2 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 29.7 และรับจ้าง ร้อยละ 11.5 ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 1,000 บาท ร้อยละ 25.8 รองลงมาได้ 9,001 - 11,000 บาท ร้อยละ 18.7 และ 13,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 15.9 ในด้านเครือข่ายโทรศัพท์ที่ใช้ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ True move สำหรับหุหนวก ร้อยละ 29.7 รองลงมาได้แก่ 1-2 Call (เติมเงิน) ร้อยละ 25.3 และ AIS (รายเดือน) ร้อยละ 18.7 สำหรับค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ต่อเดือนมีค่าเฉลี่ยประมาณ 269 โดยมีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดที่ 89 บาท และค่าใช้จ่ายสูงสุดที่ 1099 บาท ดังรายละเอียดในตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้บริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	f	$\%$
1. เพศ		
ชาย	98	53.8

ข้อมูลพื้นฐาน	f	%
หญิง	84	46.2
รวม	182	100
2. อายุ		
10-20 ปี	42	23.1
21-30 ปี	63	34.6
31-40 ปี	46	25.3
41-50 ปี	19	10.4
51-60 ปี	9	4.9
61 ปีขึ้นไป	3	1.6
รวม	182	100
3. ภูมิภาค		
ภาคกลาง	62	34.1
ภาคเหนือ	46	25.3
ภาคใต้	31	17
ภาคอีสาน	34	18.7
ภาคตะวันตก	2	1.1
ภาคตะวันออก	4	2.2
ไม่ระบุ	3	1.6
รวม	182	100
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	12	6.6
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	52	28.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.	62	34.1
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	9	4.9
ปริญญาตรี	45	24.7
ปริญญาโท	2	1.1
รวม	182	100
5. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	54	29.7
ข้าราชการ/ พนักงานราชการ/ ลูกจ้างในหน่วยงานราชการ	14	7.7
พนักงานบริษัท	55	30.2
รับจ้าง	21	11.5
ค้าขาย	6	3.3
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	15	8.2
อื่นๆ	15	8.2
ไม่ระบุ	2	1.1

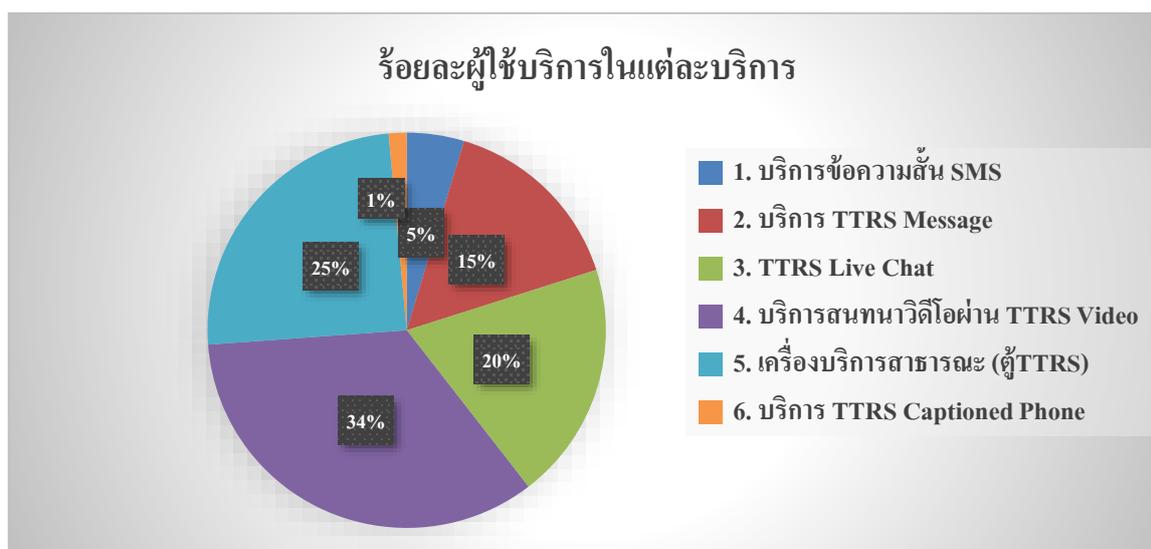
ข้อมูลพื้นฐาน		<i>f</i>	%	
รวม		182	100	
6. รายได้ต่อเดือน (โดยเฉลี่ย)				
น้อยกว่า 1,000 บาท		47	25.8	
1,000 – 3,000 บาท		23	12.6	
3,001 – 5,000 บาท		5	2.7	
5,001 – 7,000 บาท		5	2.7	
7,001 – 9,000 บาท		18	9.9	
9,001 – 11,000 บาท		34	18.7	
11,001 – 13,000 บาท		11	6.0	
13,001 บาทขึ้นไป		29	15.9	
ไม่ระบุ		10	5.5	
รวม		182	100	
7. เครือข่ายโทรศัพท์ที่ใช้				
 1-2 Call (เติมเงิน)		46	25.3	
 AIS (รายเดือน)		34	18.7	
 สำหรับหุดี		30	16.5	
 สำหรับหุหนวก		54	29.7	
 ดีแทค (รายเดือน)		10	5.5	
 ดีแทค Happy (เติมเงิน)		1	0.5	
 My (เติมเงิน)		4	2.2	
ไม่ระบุ		3	1.6	
รวม		182	100	
ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์/เดือน	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
	89	1099	269	228.82

1.2 จำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 บริการ)

เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ที่เคยใช้บริการในแต่ละบริการพบว่า บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video มีผู้ใช้งานที่สืบทอดคิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) ร้อยละ 24.7 และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ร้อยละ 19.5 ส่วนบริการที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุดคือบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption ร้อยละ 1.5 ดังรายละเอียดในตารางที่ 25 และภาพที่ 18

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการในแต่ละบริการ

บริการ		f	%
	บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	16	4.6
	บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	53	15.4
	บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	67	19.5
	บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	118	34.3
	บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	85	24.7
	บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	5	1.5
รวม		344	100



ภาพที่ 18 ร้อยละผู้ใช้บริการในแต่ละบริการ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการและการประชาสัมพันธ์

2.1 ความพึงใจในบริการสมัครสมาชิก บริการร้องเรียน บริการแจ้งปัญหา และบริการติดต่อ

สอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านบริการสมัครสมาชิก บริการร้องเรียน บริการแจ้งปัญหาและบริการติดต่อสอบถาม พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.8 ($M = 4.29$, $SD = 0.22$) เมื่อพิจารณาในแต่ละบริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในต่อบริการร้องเรียนมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($M = 4.46$, $SD = 0.53$) รองลงมาคือค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการสมัครสมาชิก ($M = 4.44$, $SD = 0.78$) และบริการติดต่อสอบถาม ($M = 4.27$, $SD = 0.68$) ซึ่งทั้ง 3 บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด สำหรับบริการแจ้งปัญหาเป็นบริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดแต่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับบริการอื่นๆ ($M = 3.99$, $SD = 0.75$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ความพึงใจในบริการสมัครสมาชิก บริการร้องเรียน บริการแจ้งปัญหา และบริการติดต่อสอบถาม

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
บริการสมัครสมาชิก	190	4.44	0.78	มากที่สุด
บริการการร้องเรียน	78	4.46	0.53	มากที่สุด
บริการการแจ้งปัญหา	81	3.99	0.75	มาก
บริการติดต่อสอบถาม	99	4.27	0.68	มากที่สุด
รวม		4.29	0.22	มากที่สุด

2.2 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.4 ($M = 4.32$, $SD = 0.15$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นด้านการเข้าถึงข้อมูลได้หลายช่องทาง เช่น Facebook Line Website และการออกบูธมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ($M = 4.52$, $SD = 0.65$) รองลงมาคือประเด็นด้านข้อมูลและข่าวสารมีความชัดเจน-ถูกต้อง ($M = 4.45$, $SD = 0.64$) ประเด็นด้านข้อมูลและข่าวสารมีประโยชน์/น่าสนใจ ($M = 4.36$, $SD = 0.72$) และข้อมูลและข่าวสารมีความทันสมัย ($M = 4.26$, $SD = 0.67$) ซึ่งทั้ง 4 ประเด็นข้างต้นมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในส่วนประเด็นด้านการเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ เป็นประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ ($M = 4.13$, $SD = 0.75$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
เข้าถึงข้อมูลได้หลายช่องทาง เช่น Facebook, line , Website และการออกบูธ	198	4.52	0.65	มากที่สุด

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
ข้อมูลและข่าวสารมีความชัดเจน-ถูกต้อง มีการเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารอย่าง สม่ำเสมอ	194	4.45	0.64	มากที่สุด
ข้อมูลและข่าวสารมีประโยชน์ / น่าสนใจ	195	4.36	0.72	มากที่สุด
ข้อมูลและข่าวสารมีความทันสมัย	191	4.26	0.67	มากที่สุด
เผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว	192	4.18	0.72	มาก
รวม		4.32	0.15	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่

3.1 เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร TTRS (ล่ามภาษามือ)

3.1.1 ผลการประเมินจากผู้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

ผลการประเมินเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร TTRS จากบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.4 ($M = 4.22, SD = 0.15$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า เจ้าหน้าที่ที่พิมพ์ข้อความตอบได้ถูกต้อง เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ($M = 4.36, SD = 0.65$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่สื่อสารได้ตรงความต้องการอย่างรวดเร็ว ($M = 4.23, SD = 0.73$) ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่พิมพ์ข้อความตอบได้รวดเร็ว ($M = 4.07, SD = 0.86$) แต่อย่างไรก็ตามประเด็นนี้ยังมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ดังรายละเอียดในตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ผลการประเมินจากผู้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
สื่อสารได้ตรงความต้องการอย่างรวดเร็ว	57	4.23	0.73	มากที่สุด
พิมพ์ข้อความตอบได้รวดเร็ว	57	4.07	0.86	มาก
พิมพ์ข้อความตอบได้ถูกต้อง เข้าใจง่าย	55	4.36	0.65	มากที่สุด
รวม		4.22	0.15	มากที่สุด

3.1.2 ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน

TTRS Video

ผลการประเมินเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร TTRS (ล่ามภาษามือ) จากผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.4 ($M = 4.32, SD = 0.17$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ($M = 4.53, SD = 0.65$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ใช้ภาษามือชัดเจน-ถูกต้อง ($M = 4.50, SD = 0.62$) ประเด็นเจ้าหน้าที่สื่อสารได้ตรงความต้องการอย่างรวดเร็ว ($M = 4.32, SD = 0.63$) และเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ($M = 4.29, SD = 0.69$) ซึ่งทั้ง 4 ประเด็นดังกล่าวข้างต้นมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีสีหน้าชัดเจน มีการใช้สีหน้าสอดคล้องกับเรื่องราวที่สื่อสาร ($M = 4.12, SD = 0.79$) แต่อย่างไรก็ตามประเด็นนี้ยังมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ดังรายละเอียดในตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
ภาษามือชัดเจน-ถูกต้อง	103	4.50	0.62	มากที่สุด
สะกดนิ้วมือชัดเจน-ถูกต้อง	100	4.17	0.75	มาก
สีหน้าชัดเจน มีการใช้สีหน้าสอดคล้องกับเรื่องราวที่สื่อสาร	97	4.12	0.79	มาก
สื่อสารได้ตรงความต้องการอย่างรวดเร็ว	100	4.32	0.63	มากที่สุด
มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส	100	4.29	0.69	มากที่สุด
บุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	98	4.53	0.65	มากที่สุด
รวม		4.32	0.17	มากที่สุด

3.1.3 ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

ผลการประเมินเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร TTRS (ล่ามภาษามือ) จากผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.2 ($M = 4.36, SD = 0.16$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ($M = 4.58, SD = 0.72$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ($M = 4.57, SD = 0.67$) ภาษามือชัดเจน-ถูกต้อง ($M = 4.42, SD = 0.69$) สื่อสารได้ตรงความต้องการอย่างรวดเร็ว ($M = 4.35, SD = 0.79$) พิมพ์ข้อความตอบได้รวดเร็ว ($M = 4.32, SD = 0.92$) สีหน้าชัดเจน มีการใช้สีหน้าสอดคล้องกับเรื่องราวที่สื่อสาร ($M = 4.28, SD = 0.89$) และประเด็นเจ้าหน้าที่สื่อสารพิมพ์ข้อความตอบได้ถูกต้อง ($M = 4.25, SD = 0.83$) ซึ่งประเด็นในข้างต้นมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สะกดนิ้วมือชัดเจน-ถูกต้อง ($M = 4.09, SD = 0.71$) แต่อย่างไรก็ตามประเด็นนี้ยังมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ดังรายละเอียดในตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ผลการประเมินจากผู้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
ภาษามือชัดเจน-ถูกต้อง	53	4.42	0.69	มากที่สุด
สะกดนิ้วมือชัดเจน-ถูกต้อง	53	4.09	0.71	มาก
สีหน้าชัดเจน มีการใช้สีหน้าสอดคล้องกับเรื่องราวที่สื่อสาร	53	4.28	0.89	มากที่สุด
สื่อสารได้ตรงความต้องการอย่างรวดเร็ว	52	4.35	0.79	มากที่สุด
พิมพ์ข้อความตอบได้รวดเร็ว	53	4.32	0.92	มากที่สุด
พิมพ์ข้อความตอบได้ถูกต้อง	53	4.25	0.83	มากที่สุด
มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส	53	4.57	0.67	มากที่สุด
บุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	53	4.58	0.72	มากที่สุด
รวม		4.36	0.16	มากที่สุด

3.2 เจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ TTRS

ผลการประเมินเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ TTRS เฉพาะบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบปรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.2 ($M = 4.51, SD = 0.15$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($M = 4.74, SD = 0.48$) รองลงมาคือ ภาษามือชัดเจน-ถูกต้อง ($M = 4.66, SD = 0.50$) ให้ความช่วยเหลือในการสมัครสมาชิก ($M = 4.60, SD = 0.57$) สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ($M = 4.59, SD = 0.57$) เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว ($M = 4.52, SD = 0.61$) สื่อสารตรงความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ($M = 4.50, SD = 0.64$) สามารถตอบคำถามของท่านได้ ($M = 4.45, SD = 0.70$) พิมพ์ข้อความตอบได้รวดเร็ว ($M = 4.39, SD = 0.61$) และการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งกลับ ($M = 4.22, SD = 0.85$) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ผลการประเมินเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ TTRS

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	102	4.52	0.61	มากที่สุด
ภาษามือชัดเจน-ถูกต้อง	103	4.66	0.50	มากที่สุด
สื่อสารตรงความต้องการได้อย่างรวดเร็ว	103	4.50	0.64	มากที่สุด
พิมพ์ข้อความตอบได้รวดเร็ว	103	4.39	0.61	มากที่สุด
สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส	102	4.59	0.57	มากที่สุด
การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	101	4.74	0.48	มากที่สุด
ให้ความช่วยเหลือในการสมัครสมาชิก	104	4.60	0.57	มากที่สุด
การรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งกลับ	103	4.22	0.85	มากที่สุด
สามารถตอบคำถามของท่านได้	104	4.45	0.70	มากที่สุด
รวม		4.51	0.15	มากที่สุด

3.3 เจ้าหน้าที่บริการคำบรรยายแทนเสียง

ผลการประเมินเจ้าหน้าที่บริการคำบรรยายแทนเสียง พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.4 ($M = 4.17, SD = 0.43$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ($M = 4.67, SD = 0.58$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่สื่อสารได้ตรงความต้องการ ($M = 4.33, SD = 0.58$) ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และประเด็นที่เหลือ 2 ประเด็นมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความได้ถูกต้อง ($M = 4.00, SD = 1.00$) เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความได้รวดเร็ว และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความได้รวดเร็ว ($M = 3.67, SD = 1.15$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ผลการประเมินเจ้าหน้าที่บริการคำบรรยายแทนเสียง

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	3	4.67	0.58	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความได้รวดเร็ว	3	3.67	1.15	มาก
เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความได้ถูกต้อง	3	4.00	1.00	มาก
เจ้าหน้าที่สื่อสารได้ตรงความต้องการ	3	4.33	0.58	มากที่สุด
รวม		4.17	0.43	มาก

ตอนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจจำแนกในแต่ละบริการ

4.1 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.4 ($M = 4.52, SD = 0.17$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดมีด้วยกัน 2 ประเด็น คือ เข้าถึงบริการได้สะดวกและข้อความที่ได้รับจาก TTRS อ่านแล้วเข้าใจ ($M = 4.64, SD = 0.50$) รองลงมาคือ ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้ ($M = 4.50, SD = 0.65$) และระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ ($M = 4.29, SD = 0.61$) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
เข้าถึงบริการได้สะดวก	14	4.64	0.50	มากที่สุด
ข้อความที่ได้รับจาก TTRS อ่านแล้วเข้าใจ	14	4.64	0.50	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	14	4.29	0.61	มากที่สุด
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	14	4.50	0.65	มากที่สุด
รวม		4.52	0.17	มากที่สุด

4.2 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.2 ($M = 4.66$, $SD = 0.19$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการพอใจในการบริการกรณีฉุกเฉิน ($M = 5.00$, $SD = 0.00$) รองลงมาคือผู้ให้บริการได้รับประโยชน์จากบริการนี้ ($M = 4.78$, $SD = 0.42$) วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ($M = 4.70$, $SD = 0.47$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ ($M = 4.42$, $SD = 0.50$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน	27	4.70	0.47	มากที่สุด
วิธีการสมัครสมาชิก	27	4.63	0.49	มากที่สุด
วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน	27	4.56	0.58	มากที่สุด
ข้อความ รูปภาพหรือวิดีโอที่ได้รับจาก TTRS				
ดูแล้วเข้าใจง่าย-ถูกต้อง	27	4.52	0.51	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	26	4.42	0.50	มากที่สุด
ท่านพอใจในการบริการกรณีฉุกเฉิน	1	5.00	0.00	มากที่สุด
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	23	4.78	0.42	มากที่สุด
รวม		4.66	0.19	มากที่สุด

4.3 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และ บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.4 ($M = 4.57$, $SD = 0.10$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ($M = 4.69$, $SD = 0.47$) รองลงมามีค่าความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันคือวิธีการสมัครสมาชิก ($M = 4.65$, $SD = 0.63$) และระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ ($M = 4.65$, $SD = 0.56$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ($M = 4.42$, $SD = 0.90$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน	26	4.69	0.47	มากที่สุด
วิธีการสมัครสมาชิก	26	4.65	0.63	มากที่สุด

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน	26	4.42	0.90	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	26	4.54	0.58	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความเข้าใจง่ายและรวดเร็ว	26	4.50	0.71	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	26	4.65	0.56	มากที่สุด
การปรับขนาดตัวอักษรได้ตามต้องการ	25	4.48	0.71	มากที่สุด
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	22	4.64	0.49	มากที่สุด
รวม		4.57	0.10	มากที่สุด

4.4 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.2 ($M = 4.36$, $SD = 0.37$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ วิธีการสมัครสมาชิก ($M = 4.66$, $SD = 0.50$) รองลงมาคือวิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ($M = 4.57$, $SD = 0.61$) วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ($M = 4.55$, $SD = 0.59$) ซึ่งประเด็นดังกล่าวข้างต้นมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้บริการพอใจในการบริการกรณีฉุกเฉิน ($M = 3.50$, $SD = 1.73$) ซึ่งเป็นประเด็นเดียวในบริการนี้ที่มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ดังรายละเอียดในตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน	97	4.57	0.61	มากที่สุด
วิธีการสมัครสมาชิก	97	4.66	0.50	มากที่สุด
วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน	98	4.55	0.59	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	98	4.37	0.68	มากที่สุด
ขนาดจอเหมาะสม	98	4.31	0.90	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	95	4.43	0.75	มากที่สุด
ท่านพอใจในการบริการกรณีฉุกเฉิน	4	3.50	1.73	มาก
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	69	4.51	0.63	มากที่สุด
รวม		4.36	0.37	มากที่สุด

4.5 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) โดยคัดเลือกจากตู้ที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก 10 แห่ง ได้แก่ 1) โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม 2) โรงเรียนเศรษฐเสถียร 3) โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนนทบุรี 4) โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช 5) โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น 6) โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร 7) บิ๊กซีลำพูน 8) บริษัท แพนโดรา จังหวัดลำพูน 9) ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดลำพูน และ

10) โรงพยาบาลปิยะเวท พระราม 9 พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.2 ($M = 4.56, SD = 0.20$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขนาดจอถ่ามเหมาะสม ($M = 4.81, SD = 0.56$) รองลงมาคือเข้าถึงบริการได้สะดวก (เช่น ตู้ TTRS ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เข้าไปใช้งานได้ง่าย) ($M = 4.75, SD = 0.59$) และระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ ($M = 4.71, SD = 0.54$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือขั้นตอนการใช้งาน ($M = 4.28, SD = 0.82$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 37

ตารางที่ 37 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
เข้าถึงบริการได้สะดวก (เช่น ตู้ TTRS ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เข้าไปใช้งานได้ง่าย)	51	4.75	0.59	มากที่สุด
ขั้นตอนการใช้งาน	53	4.28	0.82	มากที่สุด
ขนาดจอถ่ามเหมาะสม	53	4.81	0.56	มากที่สุด
ภาษาที่ใช้บนตู้และหน้าจอเมนูเข้าใจง่าย	52	4.37	0.74	มากที่สุด
แป้นพิมพ์ใช้งานง่าย	53	4.49	0.80	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	52	4.71	0.54	มากที่สุด
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	50	4.50	0.65	มากที่สุด
รวม		4.56	0.20	มากที่สุด

4.6 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.6 ($M = 4.18, SD = 0.38$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดมี 2 ประเด็นเท่ากัน คือ วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ($M = 4.56, SD = 0.53$) และผู้ให้บริการได้รับประโยชน์จากบริการนี้ ($M = 4.56, SD = 0.53$) รองลงมาคือ วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ($M = 4.44, SD = 0.53$) ความชัดเจนของขนาดตัวอักษร ($M = 4.33, SD = 0.87$) และระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ ($M = 4.22, SD = 0.83$) โดยประเด็นทั้งหมดข้างต้นนี้มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อความปรากฏรวดเร็วสอดคล้องกับการสนทนา ($M = 3.56, SD = 0.73$) ซึ่งเป็นประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ดังรายละเอียดในตารางที่ 38

ตารางที่ 38 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน	9	4.56	0.53	มากที่สุด
วิธีการสมัครสมาชิก	9	4.11	0.78	มาก
วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน	9	4.44	0.53	มากที่สุด
ความชัดเจนของขนาดตัวอักษร	9	4.33	0.87	มากที่สุด

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความถูกต้องของข้อความ ข้อความปรากฏรวดเร็วสอดคล้องกับการ สนทนา	9	3.67	0.71	มาก
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	9	4.22	0.83	มากที่สุด
	9	4.56	0.53	มากที่สุด
รวม		4.18	0.38	มาก

4.7 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.6 ($M = 4.48, SD = 0.17$) เมื่อพิจารณาในแต่ละบริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ 1) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message 2) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ 3) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) 4) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) 5) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video ส่วนบริการที่มีระดับความพึงพอใจระดับมาก คือ บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption ดังรายละเอียดในตารางที่ 39

ตารางที่ 39 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

รายการ	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	4.52	0.17	มากที่สุด
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	4.66	0.19	มากที่สุด
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	4.57	0.10	มากที่สุด
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	4.36	0.37	มากที่สุด
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	4.56	0.20	มากที่สุด
6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	4.18	0.38	มาก
รวม	4.48	0.17	มากที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการจำแนกตามภูมิภาค

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร

1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

1. ควรเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง
2. ควรให้แอปพลิเคชัน TTRS Message สามารถเก็บประวัติการใช้งานไว้ตลอด เช่น ประวัติการสนทนา และหมายเลขโทรศัพท์
3. ควรกำหนดเวลาในการตอบกลับสำหรับบริการ TTRS Message เนื่องจากมีความล่าช้า ไม่ทันการณ์
4. ควรให้มีการแจ้งเตือนเมื่อได้รับการตอบกลับจากแอปพลิเคชัน TTRS Message บนหน้าจอมือถือ
5. ควรเพิ่มบริการแปลภาษาในแอปพลิเคชัน TTRS Message คือ คนหูหนวกส่งวิดีโอภาษามือไทยไปแอปพลิเคชัน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารตอบกลับเป็นภาษาไทย และในทางกลับกัน หากส่งภาษาไทยไปแอปพลิเคชัน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารตอบกลับเป็นวิดีโอภาษามือไทย
6. ศูนย์ TTRS ควรมีบริการการสื่อสารทางการแพทย์ เช่น ล่ามในการไปพบแพทย์
7. ควรเพิ่มวิธีการสื่อสารด้วยการวาดภาพลงในแอปพลิเคชัน TTRS Message โดยการมีปุ่มให้กดเลือกวาดภาพ เพื่อช่วยในการอธิบายได้ชัดเจนมากขึ้น เพราะบางที่คนหูหนวกไม่สามารถเขียนอธิบายด้วยภาษาไทยได้อย่างชัดเจน
8. ควรมีการออกแบบหน้าต่างาใหม่ภายในบริการแอปพลิเคชันและบริการในอินเทอร์เน็ตให้สวยงาม
9. ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน TTRS Message หรือ SMS อยากทราบชื่อและหน้าต่างล่ามภาษามือที่กำลังให้บริการในขณะนั้น เพราะจะได้ชื่นชมหรือร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง
10. อยากรู้จักศูนย์ TTRS มากขึ้น จึงขอเสนอให้มีการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ศูนย์ TTRS โดยให้มีโครงสร้างองค์กร บุคลากรทุกท่านภายในศูนย์บริการ พร้อมแสดงรูปภาพหน้าต่างาของบุคลากรอีกทั้งบอกด้วยว่า ท่านใดเป็นคนหูหนวกหรือคนที่มีการได้ยิน
11. ควรมีวิธีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ให้ง่ายขึ้น โดยการส่งรายชื่อจากสมุดโทรศัพท์มือถือไปยังแอปพลิเคชัน หรือภายในแอปพลิเคชัน TTRS Message สามารถสร้างและเก็บรายชื่อไว้ได้
12. แอปพลิเคชัน TTRS Message สามารถแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ได้ 10 หลัก แต่ในการใช้บริการบ้างครั้ง จะติดต่อไปยังหน่วยงานที่มีหมายเลขภายใน เช่น 02-889XXXX ต่อ 234 จึงไม่สามารถแจ้งหมายเลขในบนแอปพลิเคชันได้ ควรแก้ไขในจุดนี้
13. ศูนย์ TTRS ควรประชาสัมพันธ์ เรื่อง เวลาการให้บริการให้ชัดเจนและเข้าถึงคนหูหนวก เพราะบางคนยังไม่ทราบ
14. ควรให้สังคมรู้จักศูนย์ TTRS มากยิ่งขึ้น
15. ควรให้คัดลอก ข้อความ จากแอปพลิเคชัน TTRS Message ไปยังแอปพลิเคชันอื่นๆ ได้
16. อยากใช้บริการล่ามภาษามือคนเดิมคนโปรดได้เสมอทุกครั้งที่มาใช้บริการ

2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

1. ควรแจ้งเวลาเปิด-ปิด ศูนย์ TTRS หมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้บริการ SMS หมายเลขโทรศัพท์ของศูนย์ TTRS บนแอปพลิเคชัน จะทำให้คนหูหนวกทราบข้อมูล
2. หากเพิ่มเวลาการให้บริการเป็น 24 ชั่วโมง ควรให้เพิ่มล่ามภาษามือที่ให้บริการเป็นจำนวน 60 คน
3. ควรประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ผ่านทางโทรทัศน์ให้คนทั่วไปรู้จัก เพื่อจะง่ายในการติดต่อกับคนทั่วไป

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร งานเทศกาลต่างๆ บน Facebook ของศูนย์ TTRS
5. ควรประชาสัมพันธ์เพื่อเชิญเข้าร่วมการประชุม ล่วงหน้า 3 เดือน ครั้งนี้ติดธุระไม่สามารถเข้าร่วมได้
6. คนหูหนวกไม่ทราบช่องทางการใช้บริการแจ้งปัญหา เพิ่งจะทราบในวันนี้
7. มือถือของคนหูหนวกไม่ได้เปิด “ตำแหน่ง” ในโทรศัพท์ทำให้กดเบอร์โทรเพื่อติดต่อกับล่ามภาษามือไม่ได้ (แอนดรอยด์)
8. ควรเพิ่มความหนาของตัวอักษร
9. ไม่มีเมนู “วิธีการใช้งาน” ให้เลือกภายในแอปพลิเคชัน

3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

1. ควรทำสีโลโก้ของแอปพลิเคชันแยกกัน เพราะสีเดียวกันทำให้มองเห็นได้ยาก เช่น TTRS VDO เป็นสีแดง TTRS Caption เป็นสีม่วง TTRS Live Chat เป็นสีฟ้า เป็นต้น รวมถึงโทนสีภายในตัวแอปพลิเคชันให้ชัดเจน
2. ควรให้คนหูตึงที่ใช้บริการของศูนย์ TTRS หันมาใช้ TTRS Caption มากขึ้น
3. ควรเพิ่มการกดให้คะแนนความพึงพอใจการใช้งานหลังวางสาย
4. ควรเพิ่มการบันทึกสถิติการใช้งานและประวัติการโทรออก ว่าผู้ใช้บริการโทรออกกี่ครั้ง
5. ควรทำ QR-Code ที่สามารถสแกนเป็นแอปพลิเคชันได้เลยโดยไม่ต้องเปิด Play Store หรือ App Store จะได้นำ QR-Code ไปส่งต่อให้คนหูตึงดาวน์โหลดแอปพลิเคชันได้ง่ายขึ้น
6. การใช้งานโทรออกจากแอปพลิเคชัน TTRS Caption มีปัญหา ไม่สามารถระบุสถานที่ได้ ไม่สามารถติดต่อได้ (ระบบ Android)
7. ควรมีคนตอบปัญหา ความคิดเห็นที่หน้าดาวน์โหลดแอปพลิเคชันของ Play Store หรือ App Store และควรมีวิดีโอแนะนำการใช้งานเบื้องต้นที่หน้าดาวน์โหลด
8. การใช้งานแอปพลิเคชันไม่เสถียร มีปัญหาการเชื่อมต่อหลุดบ่อยครั้งในการเชื่อมต่อสัญญาณผ่าน wifi แต่ถ้าเป็น 3G/4G สามารถใช้งานได้ปกติ
9. การเพิ่มผู้ใช้บริการของศูนย์ TTRS ควรให้ทางศูนย์ TTRS ทำจดหมายไปยัง 1) โรงพยาบาลเอกชนในแผนกเครื่องช่วยฟัง 2) โรงพยาบาลรัฐบาลในแผนกเครื่องช่วยฟัง 3) คลินิกที่วัดการได้ยินและขายเครื่องช่วยฟัง ขอให้ส่งเจ้าหน้าที่มาอบรมการใช้งานบริการของศูนย์ TTRS ให้คนหูตึง แล้วนำไปแนะนำคนที่มาใช้บริการที่คลินิกได้รู้จักบริการของศูนย์ TTRS 4) เมื่อทางเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลและคลินิกแนะนำการใช้งานแอปพลิเคชันของศูนย์ TTRS แล้วให้ทางศูนย์ TTRS ส่งไลน์ไปเชิญคนหูตึงมาอบรมแอปพลิเคชันต่างๆ ในโอกาสต่อไป
10. ควรให้ศูนย์ TTRS เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานหรือบริษัทต่างๆ และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล
11. เจ้าหน้าที่พิมพ์ผิดบ่อยๆ แล้วลบออกบ่อยๆ เสนอให้เจ้าหน้าที่พิมพ์ผิด ไม่ต้องลบแล้วพิมพ์ใหม่ แต่ให้พิมพ์คำถูกต้องในบรรทัดต่อไป
12. บางครั้งเจ้าหน้าที่พิมพ์ตามคำพูดของคนหูตึง แต่ไม่พิมพ์ตามคำของปลายสาย ควรให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบก่อนใช้บริการ
13. ถ้าระบบสามารถทำให้คำที่พิมพ์ผิดเป็นตัวอักษรสีแดงได้จะดี คนอ่านจะได้เข้าใจว่าเป็นคำผิด
14. ปัญหาที่พบบ่อย คือ โทรหาบริษัทบางแห่งที่ไม่รู้จักศูนย์ TTRS ทำให้ปลายทางไม่รับสาย ไม่คุยด้วย ควรให้เจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายตอนเริ่มรับสายว่าเป็นหน่วยงานให้บริการคนหูหนวก/หูตึง และควรประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานอื่นรู้จักแอปพลิเคชันสำหรับคนหูตึง

4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

1. ควรแนบพิกัดใน TTRS VDO ได้
2. อินเทอร์เน็ตไม่แรงทำให้มีปัญหาจอดำ สายหลุด
3. ปัญหาการใช้งาน MMX เปิดกล้องมาเป็นจอดำต้องทำการสลับกล้องทุกครั้งที่ใช้บริการ (รุ่นที่มีกล้องหน้า 1 ตัว หลัง 2 ตัว)
4. ผู้ TTRS ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดสระแก้ว อยู่ในพื้นที่ที่หายาก ควรย้ายตัวออกมาให้เห็นได้ชัดเจน และมีการสลับสายอินเทอร์เน็ตไปใช้อินเทอร์เน็ตอื่น ซึ่งตัวอยู่ในห้องพักรู คนภายนอกเข้าไปใช้บริการ จะถูกถามว่ามาใช้ทำไม
5. โปรแกรม MMX ข้อความทับหน้าล่ามภาษามือ ควรแก้ไขให้ข้อความไม่ทับบนหน้าล่ามภาษามือ
6. ควรให้คนหูดีกดเบอร์คนหูหนวกและสายเข้าไปติดที่ล่ามก่อนคนหูหนวก
7. ควรมีการบริการแปลข้อความเป็นภาษามือ
8. ควรเปลี่ยนพื้นหลังของล่ามเป็นสีอื่น เช่น สีน้ำเงิน
9. ควรปรับภาพวิดีโอให้คมชัดระดับ HD
10. ควรส่งภาพผ่าน TTRS VDO ได้
11. อยากฝาก กสทช ให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกพื้นที่ เพราะหากเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่ไม่มีสัญญาณจะให้ความช่วยเหลือไม่ได้
12. เมื่อก่อนจอดำมองไม่เห็นล่ามแต่ตอนนี้หายแล้ว
13. ควรมีซิม TTRS เพื่อให้คนหูดีโทรเข้ามาติดต่อล่ามก่อน แล้วล่ามค่อยโทรติดต่อไปหาคนหูหนวก
14. ควรมีการประชาสัมพันธ์บ่อยๆ เรื่อง Version ที่สามารถใช้งาน App ของศูนย์ TTRS ได้
15. หลังจากสายหลุดแล้วควรกลับมาเจอล่ามคนเดิม เพราะจะได้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ต้องเล่าซ้ำความย้อนหลังใหม่
16. ควรให้เด็กเล็กๆ สามารถสมัครสมาชิกได้ เพราะตอนนี้ต้องฝากให้ครูหูหนวกโทรแทน
17. ควรดึงประวัติการโทรจาก TTRS Live chat มาใช้ในการโทรออกผ่าน TTRS VDO ได้
18. พบปัญหาการใช้บริการแบบ VRI แล้วคนหูดีไม่ได้ยินเสียงล่าม เมื่อขอเบอร์โทรคนหูดี (หมอ) ก็ไม่ให้ เพราะไม่เข้าใจการบริการของศูนย์ TTRS
19. ควรให้มีบริการล่าม TTRS แปลละครทีวีผ่าน TTRS VDO
20. ควรเพิ่มขนาดตัวอักษรของ chat ใน TTRS VDO
21. ควรประชาสัมพันธ์ให้สถานทูตทุกแห่งเข้าใจบริการ TTRS เพราะเคยมีประสบการณ์สถานทูตไม่ให้ใช้บริการ TTRS
22. ต้องการใส่เบอร์ของศูนย์ TTRS ในการสั่งอาหารแต่ไม่ผ่าน เพราะเป็นเบอร์ 9 ตัว จึงต้องใส่เบอร์ตัวเองทำให้มีปัญหากับคนสั่งอาหาร
23. ควรมีการประเมินล่ามหลังการใช้บริการ
24. ไม่ควรใช้ท่ามือแบบกวักเอาเบอร์มา ให้ใช้ท่ามือของจะเรียบริ้อยกว่า ขอให้ใช้ท่ามือที่มีความนุ่มนวลกว่านี้
25. ควรจัดให้สมาชิกสัมพันธ์เปิดบริการทุกวัน ควรประกาศให้ทราบเรื่องการสมัครสมาชิกวันเสาร์ – อาทิตย์
26. ควรพัฒนาล่ามให้สื่อสารได้ครบถ้วนและเกิดความเข้าใจที่ชัดเจน และยิ้มแย้มแจ่มใส

27. ในกรณีผู้ใช้บริการสนทนากับครอบครัวแล้วครอบครัวถามถึงอีกบุคคลควรให้อีกบุคคลมาคุยด้วยได้ โดยไม่ต้องเปลี่ยนชื่อลือคอน
28. บริการ TTRS VDO ควรเชื่อมต่อภาพ VDO (บลูทูธ) ไปยังตู้ TTRS ได้
29. ขณะใช้บริการ TTRS VDO แล้วมีเพื่อน Call มาทาง Line ทำให้ล่ามสายหลุด ไม่ควรหลุด
30. ล่ามส่วนใหญ่ให้บริการดี ยิ้มแย้ม เวลาที่ไม่เข้าใจภาษามือล่ามก็พยายามรู้สึกประทับใจ และมีความอดทนความพยายามในการให้บริการ

5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

1. ศูนย์ TTRS ควร ทำโปสเตอร์เพจ Facebook ตามโรงเรียน
2. ศูนย์ TTRS ควร มีระบบการใช้นิ้วมือเขียนบนจอแทนการพิมพ์
3. ควรมีคีย์บอร์ดคอมพิวเตอร์หรือมีซิลิโคนปิดบนแป้นและหน้าจอเพื่อป้องกันไฟฟ้าสถิต
4. ควรมีฉากกันรอบตู้เพื่อความเป็นส่วนตัว
5. ตู้ TTRS ควรปรับความสว่างของหน้าจอได้ด้วยตัวเอง
6. ควรให้ตู้ TTRS สามารถปรับตำแหน่งของกล้องตามระดับความสูงของผู้ใช้บริการ
7. ควรให้บนตู้ TTRS มีช่องทางการติดต่อและช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น Facebook Line เป็นต้น
8. ควรให้ล่ามมีใจบริการและสีหน้ายิ้มแย้ม
9. สัญญาณ Internet ไม่เสถียรทำให้การสื่อสารขัดข้อง
10. ล่ามใช้ภาษามือเร็วเกินไปทำให้เกิดความสับสน
11. ขณะที่กำลังใช้บริการหน้าจอล่ามมักจะดับ
12. ควรให้เปิดบริการก่อนเวลา 07.00 น. และปิดบริการหลังเวลาเที่ยงคืน
13. ควรเข้ามาดูแลบำรุงรักษาตู้เดือนละ 2 ครั้ง
14. ควรล็อกหน้าจอตู้ TTRS เพื่อป้องกันไม่ให้คนหุติมากดเล่น
15. ควรติดตั้งตู้ TTRS ที่ปั้มน้ำมันและร้านกาแฟเมซอน

ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการในภาคเหนือ

1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

1. การส่งไฟล์ภาพไปให้ศูนย์บริการ คนหุหนวกถ่ายภาพชัดเจนแล้ว แต่เมื่อได้รับข้อความภาพกลับมาเป็นไฟล์ภาพไม่ชัดเจน
2. ระหว่างการใช้งาน มีปัญหาจอดับเอง จึงไม่แน่ใจว่าเป็นปัญหาที่โทรศัพท์มือถือหรือปัญหาจากแอปพลิเคชัน
3. อยากให้มีล่ามที่สามารถสื่อสารภาษาถิ่นแต่ละภูมิภาคได้
4. อยากให้เพิ่มบริการให้คนที่มีการได้ยิน ติดต่อหาคนหุหนวกได้ คนหุหนวกจะได้ไม่ต้องเสียค่าบริการ
5. อยากให้มีบริการฉุกเฉินเปิดรับข้อมูลในกรณีที่ศูนย์ TTRS ปิดทำการ

2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

1. การส่งข้อความถ้าล่ามอ่านแล้วให้แสดงสัญลักษณ์ $\sqrt{\quad}$ (อ่านแล้ว)
2. ต้องการให้ใช้ web chat ผ่านโทรศัพท์แบบไม่ต้องผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งจะทำการล่ามสามารถตอบได้เร็วขึ้น

3. ต้องการให้เจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์อยู่ให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงของวันจันทร์ - ศุกร์ และต้องการให้อยู่บริการช่วงวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ด้วย
4. ต้องการให้ล่ามพิมพ์ข้อความเร็วขึ้น
5. ต้องการให้หมายเลขโทรออกเป็นหมายเลขส่วนตัวของคนหูหนวก เพราะถ้าเป็นหมายเลขของคุณย์คือหมายเลข 02-xxxx-xxxx คนหูหนวกปลายสายมักจะไม่รับสายหรือตัดสายทิ้ง เพราะคิดว่าเป็นสายอื่นที่ไม่สำคัญ
6. ต้องการให้มีการอบรมเพิ่มเติมในหัวข้อต่าง ๆ เช่น การให้บริการสำหรับคนหูดีโทรหาคนหูหนวก
7. ต้องการให้คุณย์ฯ เปิดสำนักงานย่อย ในต่างจังหวัด
8. ต้องการให้คัดลอกหมายเลขโทรศัพท์จากประวัติโทรเข้า ใส่ในบริการ TTRS Live Chat

3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

1. อยากให้มีช่องประเมินล่ามหลังจากจบบทสนทนา โดยการกดให้คะแนนความพึงพอใจ
2. อยากให้เปลี่ยนภาพแอปพลิเคชันหน้าจอให้ชัดเจนมากขึ้น
3. อยากให้มีบริการล่ามผ่านหน้าจอโทรศัพท์
4. อบรมบริการต่างๆ ของคุณย์ TTRS ให้คนหูดีทราบและให้เข้าใจการบริการของคุณย์ TTRS
5. ต้องการให้บริการ TTRS Live Chat, SMS, TTRS Message อยู่ในระบบเดียวกันเพื่อใช้งานง่าย
6. บริการ MMX ขณะติดต่อแล้วรอคิวนาน อยากให้มีการอธิบายเป็นวิดีโอภาษามือ
7. ต้องการให้ Login ตลอดเวลา
8. อยากให้แยกภาษาในข้อความสนทนาให้ชัดเจน
9. การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว อยากให้สามารถทำด้วยตัวเองได้ ด้วยการเข้ารหัส OTP
10. อยากให้มีการแปลประโยคข้อความด้วย
11. ในไลน์ของคุณย์ TTRS อยากให้มีการแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้วย
12. อยากให้มีบริการรับฝากข้อความจากคนหูดีถึงคนหูหนวก
13. อยากให้เพิ่มจอเป็น 3 จอ ให้สามารถเห็นผู้ร่วมสนทนาได้ทั้ง 3 คน คือ ล่าม คนหูหนวก คนหูดี
14. ต้องการให้เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง
15. ต้องการให้มีล่ามภาษาถิ่น ภาษาต่างประเทศได้

4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

1. อยากให้มีบริการอื่น ๆ ด้วย เช่นการแปลเสียงพูดเป็นข้อความ
2. เสนอแนะให้มีบริการล่ามภาษามือเฉพาะทาง ที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ล่ามทางการแพทย์
3. ต้องการให้มีล่ามที่สามารถแปลภาษาถิ่นได้
4. หากแจ้งซ่อมตู้ TTRS ที่เสีย ขอให้ดำเนินการโดยด่วน
5. ต้องการให้หน้าจอมีสีและแสงสว่างที่ชัดเจนมากขึ้น
6. ปุ่มกดบนคีย์บอร์ดแข็งเกินไป อยากให้ปรับปรุงคีย์บอร์ดให้สามารถกดได้สะดวกมากขึ้น
7. ตู้ TTRS ในโรงเรียน เด็ก ๆ นักเรียนมักจะใช้เข้าเว็บไซต์อื่น ที่ไม่ใช่บริการของคุณย์ TTRS
8. ต้องการให้มีความเป็นส่วนตัวในการใช้ตู้ TTRS มากขึ้น เช่นมีม่านกันด้านหลัง
9. ตำแหน่งกล้องตัวล่าง อยู่ต่ำเกินไป ทำให้เห็นภาพคางของคนหูหนวก
10. เพิ่มจำนวนและตำแหน่งในการติดตั้งตู้ TTRS ให้มากขึ้น เพื่อความสะดวก
11. ต้องการให้มีการทำความสะอาดตู้ TTRS เป็นประจำ

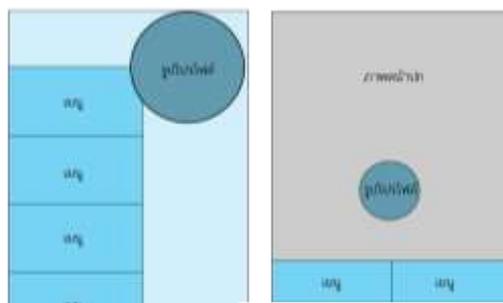
ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

1. การแจ้งเตือนข้อความกลับ ระหว่างรอข้อความตอบกลับมีการแจ้งผ่านหน้าจอแต่เปิดไม่ได้ต้องเปิดมาดูใหม่อีกรอบถึงเปิดดูข้อความได้
2. เนื่องจากคนหูหนวกมีปัญหาเรื่องการใช้ภาษาไทย กลัวว่าลุ่มจะแปลความหมายผิดไม่ตรงกับสิ่งที่คนหูหนวกต้องการสื่อ
3. การตอบกลับข้อความบางครั้งก็รอนานมาก บางครั้งรอถึง 40 นาที
4. อยากให้มีการอัปเดตแอปพลิเคชันในด้านต่างๆ คือ
 - ปรับแต่งแอปพลิเคชันให้มีความสวยงาม ทันสมัย และควรมีการปรับแต่งแอป ภาพพื้นหลัง Effect ตามช่วงเทศกาลวันสำคัญ
 - ปรับขนาดรูปโปรไฟล์ให้มีขนาดที่ใหญ่มากขึ้น และปรับแถบเมนูให้อยู่ทางด้านซ้ายมือทั้งหมด (แบบที่ 1) เพื่อเพิ่มความชัดเจน ความสวยงาม ดูแล้วสบายตา หรือปรับให้คล้ายกับหน้าโปรไฟล์ Line (แบบที่ 2)



แบบที่ใช้ปัจจุบัน



แบบที่ 1

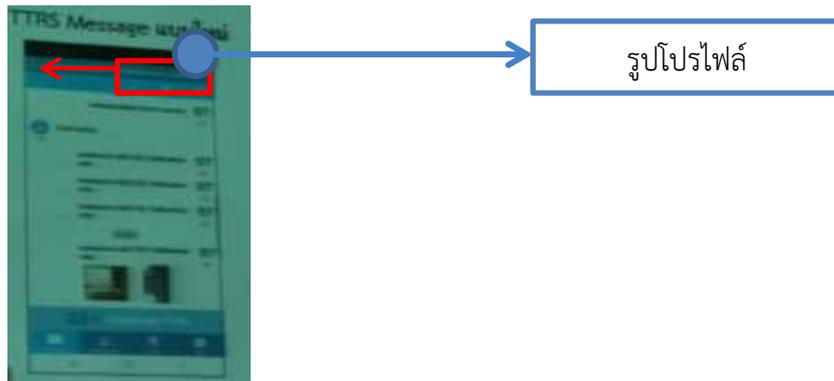
แบบที่ 2

แบบที่คนหูหนวกเสนอ

- หน้าจอสนทนา ควรปรับจากภาพโปรไฟล์ TTRS Message เป็นภาพลุ่มที่ให้บริการในขณะนั้นๆ เพราะคนหูหนวกอยากทราบว่ากำลังสนทนากับลุ่มคนใด



- ปรับสัญลักษณ์มุมขวาไปไว้ทางด้านซ้าย แล้วเพิ่มรูปโปรไฟล์ไว้ทางด้านมุมขวาบนสุด



5. การส่งข้อความวิดีโอ ความยาวไฟล์วิดีโอควรเพิ่มเวลาจาก 2 นาที เป็นไม่จำกัดเวลา
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์
 1. ล่ามพิมพ์ข้อความตอบกลับช้า
 2. เพิ่มการส่งวิดีโอในขณะที่สนทนา
 3. บางครั้งล่ามสะกดคำผิด
 4. เพิ่มสัญญาณไฟเตือนเวลามีข้อความเข้า (ระบบโทรหาคนหูหนวก)
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video
 1. ต้องการให้ปักพิกัดได้
 2. ให้จับพิกัดอัตโนมัติ (ตามการตั้งค่าเครื่อง)
 3. คนหูหนวกไม่เข้าใจระบบการรอคิว ควรใช้ภาษาภาษามือในการสื่อสาร
 4. แอปพลิเคชันดับขณะคุย
 5. ต้องการระบบประเมินหลังวางสาย ถ้าหากให้รอร่องเรียนทีหลังจะลิ้มเบอร์เจ้าหน้าที่ล่าม
 6. อยากให้มีทั้งภาษามือและ Caption ระหว่างสนทนา พร้อมทั้งเก็บประวัติการสนทนาสำหรับย้อนดูภายหลัง
 7. เพิ่มระบบแสดงชื่อของล่าม
 8. อยากให้ระบบแสดงชื่อศูนย์ TTRS ขณะใช้บริการ เพื่อให้คนที่มีการได้ยินจะได้เข้าใจเวลาใช้บริการ VRI หรือ VRS ขณะที่ไปติดต่อราชการ
 9. ต้องการให้ส่ง VDO ไปที่เบอร์ 0860005055 ได้
 10. ต้องการให้ FaceTime กับศูนย์ TTRS ผ่านเบอร์ 0860005055 ได้กรณีฉุกเฉินที่ไม่มี Internet
 11. อยากให้ MMX ติดตั้งในคอมพิวเตอร์ได้เหมือนกับ Line
 12. อยากให้มีล่ามเพียงพอต่อการให้บริการ ไม่ต้องรอคิว
 13. อยากให้มีบริการล่ามประชุม
 14. เวลาที่ล่ามแปลพูดขอให้มีการเปลี่ยนเสียงเป็น Caption และส่งให้คนหูหนวก
 15. ให้แปลจากเสียงที่บันทึกมาแล้วแปลเป็นภาษามือส่งให้คนหูหนวก
 16. บริการล่ามแปลรายการต่างๆ ทางโทรศัพท์พร้อมกับ Caption
 17. ล่ามจับประเด็นภาษามือไม่ได้ต้องถามใหม่อีกครั้ง
 18. ให้ล่ามทำท่ามือ “กำลังรอสาย” ให้ชัดเจนและไม่กดออก

19. แจ้งข้อมูลให้กับคนหูหนวกทราบ เช่น เป็นล่ามใหม่พร้อมกันทั้งสองล่าม
20. ทักษะการรับสายของล่ามแต่ละระบบ (MMX/ตู้ TTRS+VDO Phone) แตกต่างกัน
21. ขณะที่ล่ามกำลังโทรออก สังเกตเห็นว่าล่ามก้มหน้าทำบางอย่าง ขอให้ล่ามให้บริการให้เสร็จก่อนแล้ว จึงจัดการกับข้อมูล
22. หน้าจอไม่เหมาะสมเห็นไม่เต็มตัว อยากให้เห็นถึงช่วงเวลา
23. จัดระเบียบของอุปกรณ์เช่น หูฟัง ให้เรียบร้อยก่อนที่จะรับสาย
24. ล่ามไม่ให้เคี้ยวอาหาร หรือทำท่าทางเหมือนกำลังเคี้ยวอะไรอยู่
25. ต้องการให้ทำภาษามือให้ชัดเจน วงมือกว้าง
26. ล่ามไม่ควรใช้ความรู้สึกส่วนตัวมาปะปนกับการให้บริการ
27. ล่ามผู้ชายเจอคนหูหนวกผู้ชายไม่ค่อยยิ้ม ไม่เหมือนล่ามผู้หญิง
28. การควบคุมอารมณ์ของล่ามขณะให้บริการ เช่น เมื่อเบอร์โทรที่คนหูหนวกแจ้งให้ติดต่อ เมื่อโทรไม่ติดหรือติดต่อไม่ได้ ไม่ควรกล่าวว่าคนหูหนวก ควรพูดดีๆ กับคนหูหนวก
29. ขณะที่ล่ามภาษามือให้บริการ เมื่อติดขัดปัญหาเรื่องใด เช่น เครือข่ายขัดข้อง การติดต่อสื่อสารติดขัด ควรบอกกับคนหูหนวกตรงๆ ไม่ควรเหมินเฉย หรือไม่สนใจคนหูหนวก

4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

1. แป้นพิมพ์ไฟฟ้าเร็ว (โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น)
2. ระบบปิดปรับปรุงบ่อย
3. อยากให้มีอุปกรณ์เพิ่มความเป็นส่วนตัว ป้องกันไม่ให้คนอื่นมองเห็นระหว่างใช้บริการ
4. ขยายเวลาการให้บริการเป็น 24 ชั่วโมง
5. ปลายสายไม่รู้จักเบอร์ของคุณ TTRS (ไม่รับเบอร์แปลก)
6. เพิ่มจำนวนเครื่องบริการสาธารณะในพื้นที่ที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก
7. สัญญาณไม่เสถียร เวลาส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ เช่น ชื่อ เบอร์ ไปถึงล่าช้า
8. ขอให้ล่ามใช้ภาษามือช้าๆ และชัดในการแปล
9. ขอให้ล่ามมีสีหน้าที่ยิ้มแย้มพร้อมให้บริการ
10. อยากให้มีพรอมที่เป็นฉนวนกันไฟฟ้า (โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น)
 - เบื้องต้น อ.วันทนีย์ ขอให้ทางโรงเรียนค้นหาว่ามีการเอาไปเก็บไว้ที่ไหนเพราะว่าในการส่งมอบตู้ครั้งแรกได้ให้พรอมไปด้วย หากไม่พบ การบำรุงรักษาครั้งต่อไปฝากบริษัทนำไปให้
11. ในกรณีที่มีการสนทนาอย่างต่อเนื่องนานๆ และต้องมีการสลับล่ามที่ให้บริการ เสนอว่าล่ามที่สลับมานั้นไม่มีความต่อเนื่องในการให้บริการ ทั้งในเรื่องที่กำลังให้บริการ ทักษะการใช้ภาษามือ ทักษะการแปล
12. เพิ่มระบบเก็บประวัติการใช้งานและเชื่อมต่อกับทุกตู้ ไม่ต้องพิมพ์ข้อมูลทุกครั้งที่ใช้บริการ
13. เพิ่มขนาดของจอล่ามภาษามือ
14. อยากได้กล้องที่มีคุณภาพ เป็นภาพเสมือนจริงไม่หลอกตา
15. อยากให้กล้องที่ติดอยู่ที่ตู้ TTRS สามารถปรับระดับความสูง/ต่ำได้ ตามความสูงของผู้ใช้บริการ
16. ควรเปลี่ยนเป็นระบบจอสัมผัส และมีแป้นพิมพ์สัมผัส
17. ควรมีตำแหน่งหรือระยะการยืนหน้าตู้ TTRS เช่น เส้นบอกระยะตามความสูงของผู้ใช้บริการ (น้อยไปหามาก)

5. เสนอแนะอื่นๆ

1. พมจ. นครราชสีมาเก็บเครื่อง VDO Phone ไว้ ไม่เอาออกมาใช้งานถ้ามีคนทูลทวงมาติดต่อถึงจะนำออกมา ทำให้เกิดความล่าช้า
2. ให้มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ตามสื่อ/หน่วยงานราชการ
3. ตู้ TTRS ที่มหาวิทยาลัยมหาสารคามเสีย
4. สอบถามเรื่องการย้ายที่ติดตั้งตู้ TTRS
5. การแนะนำตัวกับคนหูดี บางครั้งคนหูดีไม่รอฟังให้จบ
6. ต้องการให้มีการจัดประชุมผู้ใช้บริการ มีกิจกรรมและแจกรางวัล

ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการในภาคใต้

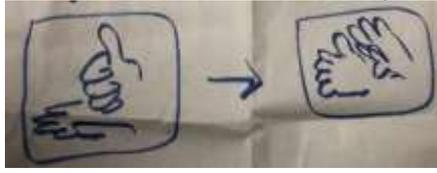
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

1. ควรลดราคา SMS ให้ถูกลง เช่น ใน 1 ครั้งที่ส่ง SMS จะต้องจ่าย 3 บาท/ข้อความ ให้เหลือข้อความละ 1 บาท
2. ควรขยายความ (ข้อความ) ที่คนหูดีส่งกลับมาให้เพราะบางครั้งอ่านข้อความไม่เข้าใจ
3. ควรใช้ค่าง่ายๆ มากกว่าการใช้คำทางการ
4. พอใจในการใช้บริการ SMS เพราะใช้เวลาในการตอบกลับไม่ถึง 10 นาที

2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

1. ควร update ข่าวสารใหม่ๆ
2. รูปแบบ Live Chat ควรมีการปรับปรุงรูปแบบใหม่ๆ
3. ควรมีสติกเกอร์การ์ตูนที่สร้างความสนใจในการสนทนา
4. ควรมีการพัฒนาระบบที่สามารถแนบไฟล์วิดีโอได้
5. ระหว่างการสนทนาควรมีระบบที่จะสามารถแทรกภาพการ์ตูนได้
6. ควรมีรูปแบบตัวอักษรสวยงาม/น่ารัก
7. ควรมีบริการแปลภาพเป็นข้อความ
8. ควรมีบริการถอดข้อความจากเสียง
9. ควรมีข้อความอัตโนมัติ
10. ก่อนโทรควรมีหัวข้อเรื่องที่ต้องการติดต่อ
11. ควรใส่ภาพเจ้าหน้าที่ที่รับสาย
12. ควรมีภาพพื้นหลังเหมือน Facebook ที่สามารถเปลี่ยนพื้นหลังแบบใหม่ๆ ได้
13. ควรมีประเมินหลังการใช้บริการ
14. ควรมีแจ้งจำนวนคิวที่กำลังรอสาย
15. ควรมีรูปหรือข้อความว่ารอสายจากคนหูดีที่กำลังโทรหา
16. สามารถโทรใหม่ได้ 3 ครั้ง

17. ควรแก้ไขภาพ สมาชิกสัมพันธ์ TTRS ดังรูปข้างล่างนี้



18. การให้บริการของศูนย์ TTRS ช่วยทำให้ลดอุปสรรคการสื่อสารของคนหูหนวกกับครอบครัว

19. ศูนย์ TTRS ควรพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ เพิ่มการสนทนา แบบ 2 กล้อง

20. ขอบคุณศูนย์ TTRS ที่ให้บริการแก้ไขไวยากรณ์ภาษาไทยให้ถูกต้อง

21. ขอบคุณกสทช. ที่จัดตั้งศูนย์ TTRS บริการให้กับคนหูหนวก

3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

1. Logo แต่ละแอปพลิเคชันควรมีสีที่ต่างกันเพราะสีเหมือนกันจะทำให้สับสน

2. ควรเพิ่มเมนูแปลงเสียงเป็นข้อความ

3. ใน Caption ควรเพิ่มภาพคนเหมือนใน Line

4. ควรเพิ่ม Auto caption ในหน้าจอที่คุยกับล่าม

5. กรณีที่คนหูดีไม่เข้าใจและขอวางสาย ให้ล่ามบอกคนหูดีด้วยว่าอย่าวางสาย

6. ควรมีล่ามภาษามือเฉพาะทางเพราะเคยโทรเรื่องเครื่องยนต์แล้วล่ามไม่มีความรู้เรื่องนี้ทำให้สื่อสารลำบาก (ให้มีเมนูเลือกหัวข้อที่จะคุยก่อนเจอล่าม)

7. เบอร์ที่ศูนย์ TTRS โทรออกเป็น 02-....คนหูดีไม่รู้จักและไม่รับสาย ควรส่ง SMS ไปแจ้งให้หูดีทราบ และรับสาย

8. ควรประชาสัมพันธ์ ให้หน่วยงานต่างๆ รู้จักศูนย์ TTRS ประชาสัมพันธ์ผ่านโทรศัพท์ด้วย เพื่อให้คนหูดี ไม่ปฏิเสธการให้บริการของศูนย์ TTRS

9. ควรประชาสัมพันธ์ให้คนหูดีทราบบริการ Receiving ด้วย

10. ควรมีนามบัตรเพื่อให้คนหูหนวกนำไปให้คนหูดี เพื่อทราบถึงบริการของศูนย์ TTRS

11. ควรมีการจัดอบรมให้คนหูดีที่มีการติดต่อกับคนหูหนวกเกี่ยวกับบริการของศูนย์ TTRS ด้วย เช่น ครอบครัว ญาติ

12. ควรปรับรูปแบบหน้าแอปพลิเคชันให้สวยงาม

13. ควรแจ้งเวลาเปิด-ปิดการบริการในสายให้ผู้ให้บริการทราบ

14. บางพื้นที่ห่างไกลทำให้อินเทอร์เน็ตไม่แรง ภาพวิดีโอไม่ชัดฝาก กสทช. ให้ช่วยเพิ่มเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ชัดทุกที่

15. ควรเลือกเบอร์จากสมุดโทรศัพท์ในเครื่องได้

16. ส่งพิกัดของผู้ใช้หูดีได้ขณะที่ใช้งาน

17. อยากเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ต่าง ๆ มาร่วมประชุม อบรมการให้บริการของศูนย์ TTRS เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจน

18. โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ติดตั้งตามหน่วยงานราชการและโทรศัพท์

19. หน่วยงานต่างๆ ควรมีอุปกรณ์/แอปพลิเคชัน TTRS

4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

1. ย้ายตำแหน่งข้อความการสนทนามาไว้ที่ด้านล่าง

2. เพิ่มความชัดเจนสีหน้าล่ามภาษามือ

3. สัญญาณอินเตอร์เน็ตทำให้ภาพกระตุก
4. แป้นพิมพ์กดลำบาก ตัวอักษรไม่ขึ้นโชว์
5. ควรเพิ่มความชัดเจนท่ามือของล่าม
6. ขณะที่ใช้แป้นพิมพ์ มีไฟช็อต ควรเปลี่ยนแป้นพิมพ์ใช้แบบยางเหมือนแป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์
7. ตู้ TTRS ควรมีการล๊อคอินเข้าใช้งาน เช่น ให้บัตรประชาชนหรือรหัส เป็นต้น
8. ล่าม TTRS ใช้ภาษามือชัดเจนดีและบริการดี

6.3. สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ

สรุปปัญหา ข้อเสนอแนะ และการดำเนินการปรับปรุงปี 2562

ที่	ประเด็นปัญหา/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินการปรับปรุง
ปัญหาด้านระบบ		
1	ระบบลงทะเบียน สมัครสมาชิก ไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดความสับสน รวมทั้งช่องทางสมัครสมาชิกผ่านแอปพลิเคชัน หรือผ่านทางตู้ TTRS	เมื่อมีการสมัครสมาชิก เจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่เทคนิคจะเป็นผู้รับเรื่องและสมัครสมาชิกในระบบให้ ซึ่งผู้ใช้ไม่ได้สมัครสมาชิกเองโดยตรง จึงไม่มีประเด็นปัญหาความสับสนในการสมัครสมาชิก
2	ตู้ TTRS ที่ติดตั้งตามห้างสรรพสินค้า บิ๊กซี หรือที่อื่นๆ อยู่ในพื้นที่ไม่เหมาะสม เช่น แสงสว่างไม่พอ ตั้งอยู่บริเวณห้องน้ำมากเกินไป หรือพื้นที่โล่ง ไม่มีความเป็นส่วนตัว ทำให้ใช้บริการไม่สะดวก	ศูนย์ TTRS ได้สำรวจสถานที่ติดตั้งตู้แล้ว มีประเด็นปัญหา ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. เรื่องแสงสว่าง ตู้ติดตั้งในพื้นที่ย้อนแสง การแก้ไขปัญหา : ประสานงานกับเจ้าของพื้นที่เพื่อทำการปรับเปลี่ยนจุดติดตั้งใหม่ <ol style="list-style-type: none"> 2. สถานที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากตั้งอยู่บริเวณห้องน้ำมากเกินไป คนพลุกพล่านมากเกินไป การแก้ไขปัญหา : ประสานงานกับเจ้าของพื้นที่เพื่อทำการปรับเปลี่ยนจุดติดตั้งใหม่ แต่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนจุดติดตั้งได้ เนื่องจากติดขัดเรื่องพื้นที่มีผู้เช่าอื่นอยู่แล้ว
3.	อ่านเมนูของ TTRS Video ไม่ได้เพราะเป็นภาษาอังกฤษ ต้องการให้เปลี่ยนเป็นภาษาไทย	ดำเนินการปรับเมนู TTRS VDO เป็นภาษาไทยแล้ว
4.	ต้องการให้มีการระบุพิกัดให้ล่ามภาษามือทราบและสามารถบอกกับคนหูดีได้	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทผู้พัฒนาระบบ TTRS Video กำลังพัฒนาฟังก์ชัน Advanced Mobile Location (AML) เพื่อระบุพิกัด ส่วนการใช้งานในประเทศไทย ต้องรอการจัดตั้ง AML Gateway โดย กสทช. ● ส่วน Application อื่นๆ ของ TTRS สามารถระบุพิกัดให้ล่ามภาษามือทราบได้แล้ว

ที่	ประเด็นปัญหา/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินการปรับปรุง
ล่ามภาษามือและเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์		
5.	ต้องการให้เจ้าหน้าที่ TTRS ส่งประวัติการใช้บริการที่เป็นตัวอักษรให้กับคนหูหนวกหลังใช้บริการเสร็จแล้วทาง e-mail เพื่อจะได้เก็บเป็นข้อมูล เช่น การจองตั๋วเครื่องบิน การจองโรงแรม	แอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และ TTRS Message จะมีการเก็บประวัติการสนทนา ผู้ใช้สามารถเปิดดูย้อนหลังได้
6.	ควรมีระบบประเมินความพึงพอใจล่ามหลังใช้บริการทันที	อยู่ระหว่างการพัฒนา

บทที่ 7

การสนับสนุนล่ามภาษามือ

มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ได้มีบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการผลิตล่ามภาษามือสำหรับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย กับวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาที่มุ่งพัฒนาการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ และเป็นสถาบันการศึกษาแห่งเดียวในประเทศไทยที่เปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหูหนวกศึกษา โดยมุ่งผลิตล่ามภาษามือไทยให้บริการกับคนหูหนวก เพื่อให้คนหูหนวกสามารถสื่อสารกับคนทั่วไปได้ เพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนผู้ปฏิบัติการที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร (ล่ามภาษามือ) เนื่องจากปัจจุบันเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

บันทึกข้อตกลงดังกล่าว มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร (ล่ามภาษามือ) ให้กับศูนย์ TTRS พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญและทักษะในการทำหน้าที่เพิ่มมากขึ้น โดยในระยะเวลา 4 ปี (พ.ศ. 2562-2565) จะผลิตบุคลากรเพื่อปฏิบัติหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสาร (ล่ามภาษามือ) จำนวน 10 คน ดังมีรายละเอียดบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในภาคผนวก ก

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหูหนวกศึกษา ปรับปรุง ปีการศึกษา 2562 มีรายละเอียด ดังนี้

ชื่อหลักสูตร

ภาษาไทย : หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหูหนวกศึกษา

ภาษาอังกฤษ : Bachelor of Arts Program in Deaf Studies

ชื่อปริญญาและสาขาวิชา

ภาษาไทย ชื่อเต็ม : ศิลปศาสตรบัณฑิต (หูหนวกศึกษา)

ชื่อย่อ : ศศ.บ. (หูหนวกศึกษา)

ภาษาอังกฤษชื่อเต็ม : Bachelor of Arts (Deaf Studies)

ชื่อย่อ : B.A. (Deaf Studies)

วิชาเอก มีวิชาเอกเดียว 2 วิชาเอก ดังนี้

- วิชาเอกการออกแบบเชิงพาณิชย์

- วิชาเอกล่ามภาษามือไทย

อาชีพที่สามารถประกอบได้หลังสำเร็จการศึกษา

วิชาเอกการออกแบบเชิงพาณิชย์

- ผู้ประกอบการด้านงานออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากเซรามิก ไม้ และผ้า
- ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากเซรามิก ไม้ และผ้า

วิชาเอกล่ำมภาษามือไทย

- นักวิชาชีพล่ำมภาษามือไทย
- นักวิชาการศึกษา (ปฏิบัติงานล่ำมภาษามือ)

ปรัชญา ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

หลักสูตรนี้พัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของการจัดการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการจำเป็นและสอดคล้องกับวิถีชีวิตคนหูหนวก ภายใต้หลักการด้านสังคม วัฒนธรรม ภาษา การสื่อสาร เทคโนโลยี เพื่อการประกอบอาชีพ ผ่านประสบการณ์การเรียนรู้ที่หลากหลายทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เน้นการพัฒนาผู้เรียนทั้งทางกาย จิตใจ สติปัญญา ให้เกิดความเข้าใจในตนเอง สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ บนพื้นฐานความเข้าใจระหว่างภาษาและวัฒนธรรม รวมถึงการอยู่ร่วมกันระหว่างผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินกับผู้ที่มีการได้ยิน

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1) วัตถุประสงค์ของหลักสูตร (Program Objectives)

เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถในงานด้านหูหนวกศึกษา มีทักษะทางวิชาชีพด้านการออกแบบเชิงพาณิชย์ หรือวิชาชีพด้านล่ำมภาษามือไทย ทั้งนี้ เมื่อสำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรนี้แล้ว บัณฑิตจะเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ดังนี้

1. มีมาตรฐานการปฏิบัติตนตามคุณธรรม จริยธรรม สำหรับนักออกแบบ หรือล่ำมภาษามือไทย
2. มีองค์ความรู้ในด้านการออกแบบเชิงพาณิชย์ หรือ ด้านล่ำมภาษามือไทย
3. อธิบาย วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในสาขาวิชาหูหนวกศึกษา เพื่อการประกอบอาชีพตามหลักวิชาการ
4. มีทักษะการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น
5. มีทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประกอบอาชีพ
6. มีทักษะการปฏิบัติทางวิชาชีพ

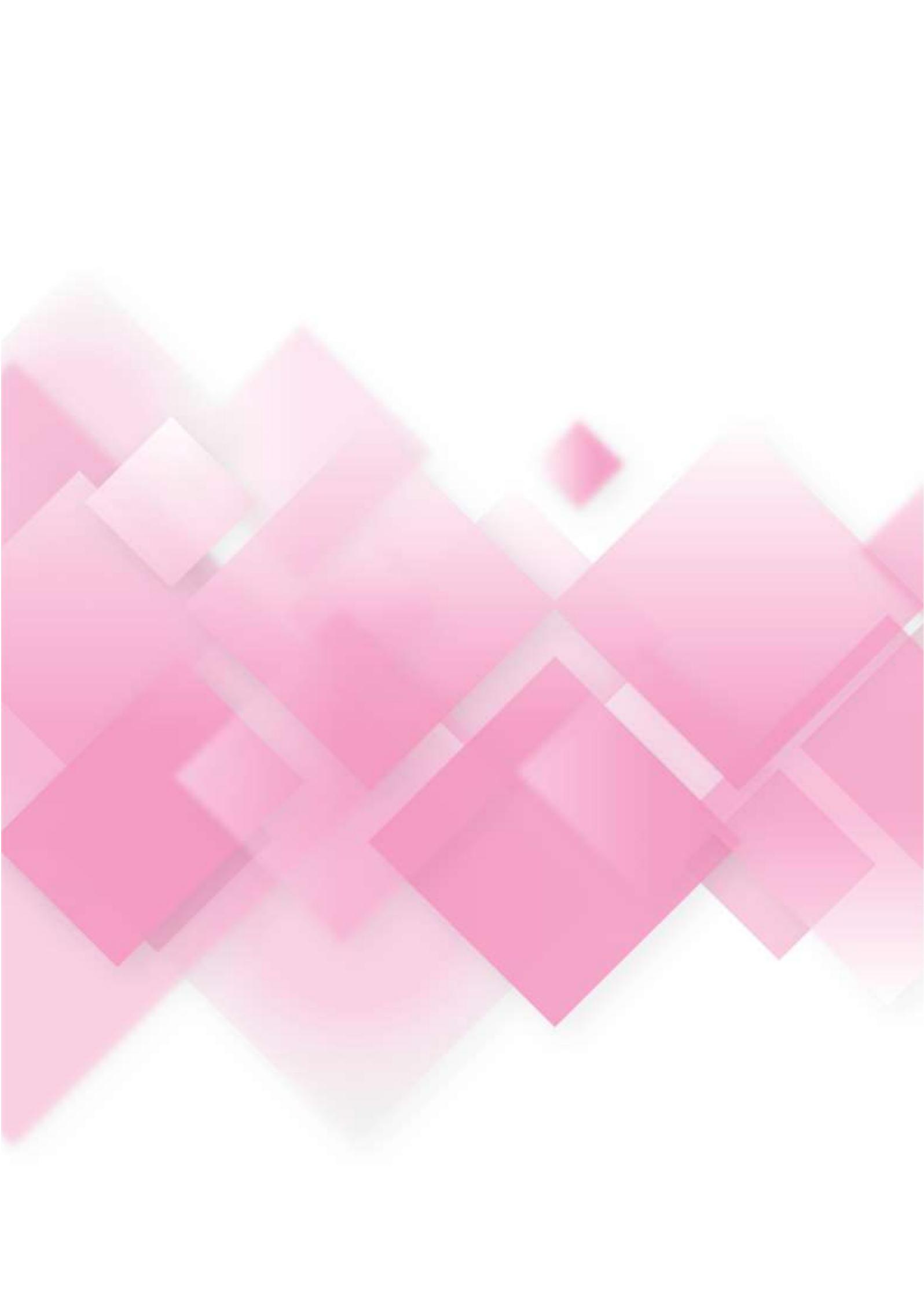
2) ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (Program-level Learning Outcomes : PLOs)

เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอนในหลักสูตร ผู้สำเร็จการศึกษาจะสามารถ

1. PLO1 ทำงานร่วมกันระหว่างผู้ที่มีการได้ยินกับผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินได้ โดยยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและวัฒนธรรม
2. PLO2 ใช้ภาษามือไทยและภาษาไทยในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์วิชาเอกการออกแบบเชิงพาณิชย์
3. PLO3 ปฏิบัติตนตามคุณธรรม จริยธรรม สำหรับนักออกแบบ
4. PLO4 ออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค
5. PLO5 ดำเนินการสร้างผลิตภัณฑ์ในรูปแบบเชิงพาณิชย์ได้คุณภาพตามรูปแบบที่กำหนดวิชาเอกล่ำมภาษามือไทย

3. PLO3 ปฏิบัติตามคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ สำหรับล่ามภาษามือไทย
4. PLO4 ปฏิบัติงานล่ามโดยการแปลภาษามือไทยและภาษาไทยในสถานการณ์ทั่วไป
5. PLO5 ประยุกต์ใช้ความรู้ในเรื่ององค์ความรู้วิชาชีพล่ามและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับล่ามภาษามือ โดยมีรายวิชาเรียนในหลักสูตรดังกล่าว ตามภาคผนวก ฎ

ในปี 2562 วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดลได้เปิดรับสมัครนักศึกษาเพื่อเข้าเรียนในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหูหนวกศึกษา มีนักศึกษาได้รับคัดเลือกเข้าเรียนจำนวน 11 คน ดังมีรายละเอียดตามภาคผนวก ฐ



บทที่ 8

สรุปผลการดำเนินงาน

ในปี 2562 ศูนย์ TTRS ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด ตามแผนการดำเนินงานหลัก 6 แผนงาน สรุปผลการดำเนินงานดังนี้

1. แผนการบริหารศูนย์ TTRS

ศูนย์ TTRS มีโครงสร้างการบริหารบุคลากรแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารสำนักงาน ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ฝ่ายระบบสารสนเทศ มีเจ้าหน้าที่รวม 60 คน เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารสำนักงาน 13 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 42 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบสารสนเทศ 5 คน มีการพัฒนาบุคลากรอย่างน้อยคนละ 1 หลักสูตร

มีการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์ TTRS จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100 ของเป้าหมาย และมีการประชุมคณะทำงานจำนวน 25 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 104.17 ของเป้าหมาย

2. แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์ TTRS ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการ มีจำนวนสมาชิกที่สมัครใช้บริการจำนวนรวม 49,000 คน เป็นสมาชิกใหม่ จำนวน 945 คน มีจำนวนครั้งในการใช้บริการรวมทั้งสิ้น 238,707 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.02 ของเป้าหมายจำนวนการให้บริการตามตัวชี้วัด มีผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในปี 2562 ผ่านข้อกำหนดมาตรฐานทุกข้อ

ตู้ TTRS มีจำนวน 180 ตู้ ติดตั้งใน 58 จังหวัด ในปี 2562 มีการย้ายตู้ที่ใช้บริการน้อยไปยังสถานที่ที่มีความต้องการใช้ตู้ TTRS จำนวน 19 ตู้

บริการสนับสนุน ในปี 2562 ได้เพิ่มคลังคำศัพท์ภาษามือจำนวน 1,253 คำศัพท์ แบ่งเป็น วิดีโอภาษามือ 1,253 วิดีโอ และวิดีโอสะกดนิ้วมือ 1,253 วิดีโอ รวม 2,506 วิดีโอ

บริการสมาชิกสัมพันธ์ ในปี 2562 มีจำนวนผู้ใช้บริการรวม 2,984 ครั้ง

3. แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS

การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 6 รายการ สื่อวีดิทัศน์สำหรับประชาสัมพันธ์ 1 เรื่อง สื่อวีดิทัศน์เผยแพร่ทางเฟซบุ๊ก 25 เรื่อง และของที่ระลึก 2 รายการ

การประชาสัมพันธ์ จัดประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค จำนวน 6 ครั้ง และจัดแถลงข่าว จำนวน 1 ครั้ง การเยี่ยมชม จำนวน 14 ครั้ง

การบรรยายและร่วมประชุม ในประเทศ จำนวน 1 ครั้ง และต่างประเทศ จำนวน 2 ครั้ง

4. แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

การอบรมให้กับกลุ่มเป้าหมาย มีผู้เข้ารับการอบรมรวม 4,724 คน คิดเป็นความสำเร็จตามเป้าหมายรวมร้อยละ 38.34 ของตัวชี้วัด แบ่งเป็น

- 1) การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS มีผู้เข้ารับการอบรมรวม 134 คน

- 2) การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน มีผู้เข้ารับการอบรมรวม 4,487 คน
- 3) การอบรมคำบรรยายแทนเสียง มีผู้เข้ารับการอบรมรวม 86 คน
- 4) การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด มีผู้เข้ารับการอบรมรวม 17 คน

5. แผนการติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้

จัดประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2562 ใน 4 ภูมิภาค มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 214 คน มีผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 89.6

6. แผนการสนับสนุนล่ามภาษามือ

มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ได้มีบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการผลิตล่ามภาษามือสำหรับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย กับวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ในปี 2562 วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดลได้เปิดรับสมัครนักศึกษาเพื่อเข้าเรียนในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหูหนวกศึกษา มีนักศึกษาได้รับคัดเลือกเข้าเรียนจำนวน 11 คน

ศูนย์ TTRS ช่วยให้คนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูดสามารถสื่อสารกับคนทั่วไปในสังคมได้ด้วยตัวเอง จากการให้บริการพบว่า คนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูดส่วนใหญ่ใช้บริการในการสั่งซื้อของหรือขายของ สื่อสารกับคนในครอบครัว สื่อสารด้วยความรู้สึกที่เป็นห่วงเป็นใยคนอื่น ติดต่อหน่วยงานราชการ และยังสามารถแจ้งเหตุฉุกเฉินได้ด้วยตัวเองด้วย

รายชื่อผู้จัดทำรายงาน

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

รายชื่อผู้วิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นัทธี เชียงชนะนา
2. นางสาวดารุณี เทพพันทา
3. นายศักดิ์ดา โกมลสิงห์
4. นางสาววราลี สุวรรณเจริญ
5. นางโสภภาพร พวงศิริ
6. นางสาวพนิตา โพธิ์เย็น
7. นางสาวมุกดา กุดคู่เต็ม
8. นางสาวภัทรานิษฐ์ สงประชา
9. นายวัลลภ บ่อนิล
10. นางสาวพวงผกา จันยาวงศ์
11. นางสาวนันทพร งามวรากุล
12. นายวีระวัฒน์ นาลาด
13. นางสาวรัชณี เพ็ชรพูล
14. นางสาวมุกดา บุญมี
15. นางสาววรรณ นิลมาลี

