



รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2563

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

โดย มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2563
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2563

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

นำเสนอต่อ



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

จัดทำโดย



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



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

สารบัญ

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 2563.....	7
บทที่ 2 การดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย.....	9
2.1. โครงสร้างองค์กร	9
2.2. บุคลากร.....	10
2.3. การประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	12
2.4. การประชุมคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	13
บทที่ 3 การให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	17
3.1. สถิติการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	18
3.2. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	29
3.3. รายงานผลการบริหารจัดการตู้ TTRS.....	40
3.4. รายงานผลการบริหารจัดการเครื่องโทรศัพท์วิดีโอ.....	48
3.5. รายงานผลบริการสนับสนุน.....	60
3.6. รายงานผลบริการสมาชิกสัมพันธ์	63
3.7. การบริการล่ามภาษามือให้หน่วยงานภายนอก	66
บทที่ 4 การประชาสัมพันธ์.....	69
4.1. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์	69
4.1.1. สื่อสิ่งพิมพ์	69
4.1.2. สื่อวีดิทัศน์	71
4.1.3. ของที่ระลึก	72
4.2. การประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย.....	73
4.2.1. ประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค	73
4.2.2. การแถลงข่าว.....	77
4.2.3. การให้บริการของศูนย์ช่วยคนหูหนวกในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19.....	80
4.2.4. การประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานอื่น.....	80
4.3. การเยี่ยมชม	81
4.4. การบรรยายและร่วมประชุม.....	86
4.4.1. การบรรยายและร่วมประชุมภายในประเทศ	86

บทที่ 5	การอบรมการใช้งานบริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	87
5.1.	การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS.....	87
5.2.	การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน.....	88
5.3.	การอบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง.....	99
บทที่ 6	การติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้.....	101
6.1.	การประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2563.....	101
6.2.	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	101
บทที่ 7	การสนับสนุนการผลิตล่ามภาษามือ.....	119
บทที่ 8	สรุปผลการดำเนินงาน.....	121
ภาคผนวก ก	รายชื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย.....	123
ภาคผนวก ข	สถิติการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารราย 6 เดือน.....	125
ภาคผนวก ค	สถิติการให้บริการตู้ TTRS ราย 6 เดือน.....	127
ภาคผนวก ง	สถิติการให้บริการเครื่องโทรศัพท์วีดีโอ ราย 6 เดือน.....	132
ภาคผนวก จ	รายการคลังคำศัพท์ภาษามือ.....	137
ภาคผนวก ฉ	รายการสื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์การให้บริการ.....	174
ภาคผนวก ช	การจัดทำสื่อวีดิทัศน์แนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับโรค Covid-19.....	185
ภาคผนวก ซ	รายชื่อวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS.....	215
ภาคผนวก ฌ	รายชื่อผู้อบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน.....	221
ภาคผนวก ญ	รายชื่อผู้อบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง.....	258
	รายชื่อผู้จัดทำรายงาน.....	260

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการ	ข
ภาพที่ 2	โครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	9
ภาพที่ 3	ผลการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแต่ละบริการรายเดือนในปี 2563	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	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	24
ภาพที่ 9	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	24
ภาพที่ 10	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	25
ภาพที่ 11	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสาร สาธารณะ (ตู้ TTRS).....	26
ภาพที่ 12	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	26
ภาพที่ 13	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	29
ภาพที่ 14	เว็บไซต์คลังคำศัพท์ภาษามือ	61
ภาพที่ 15	ระบบจัดการข้อมูลสมาชิกสำหรับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	61
ภาพที่ 16	ระบบอินเทอร์เน็ต TTRS	63
ภาพที่ 17	เว็บไซต์ TTRS	63
ภาพที่ 18	พิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น (TTRS OK) ครั้งที่ 2	77
ภาพที่ 19	การให้บริการของศูนย์ช่วยคนหูหนวกในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19	80

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	จำนวนบุคลากรของศูนย์ TTRS ประจำปี 2563	10
ตารางที่ 2	ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแต่ละบริการ.....	18
ตารางที่ 3	ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารรายเดือนประจำปี 2563	20
ตารางที่ 4	แสดงผลการรอสายว่างในการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติ	31
ตารางที่ 5	แสดงผลการรอสายว่างในการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน.....	31
ตารางที่ 6	แสดงผลค่าเฉลี่ยระยะเวลาตอบรับในการให้บริการ SMS	32
ตารางที่ 7	แสดงผลค่าเฉลี่ยระยะเวลาตอบรับในการให้บริการ TTRS Message	33
ตารางที่ 8	แสดงผลค่าเฉลี่ยในตอบรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่าน แอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	33
ตารางที่ 9	แสดงผลค่าเฉลี่ยในตอบรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่าน เว็บไซต์.....	34
ตารางที่ 10	แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านเว็บไซต์ (ปกติ)	35
ตารางที่ 11	แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านโทรศัพท์วิดีโอ (ปกติ)	35
ตารางที่ 12	แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video (ปกติ)	36
ตารางที่ 13	แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ปกติ)	37
ตารางที่ 14	แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียง เป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption (ปกติ).....	38
ตารางที่ 15	แสดงผลการตอบรับภายใน 10 วินาที ในการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน	38
ตารางที่ 16	แสดงผลการร้องเรียนการให้บริการ	39
ตารางที่ 17	ตารางผลการให้บริการสมาชิกสัมพันธ์	64
ตารางที่ 18	รายการสื่อสิ่งพิมพ์.....	69
ตารางที่ 19	รายการสื่อวีดิทัศน์แนะนำศูนย์ TTRS.....	71
ตารางที่ 20	รายการของที่ระลึก.....	72
ตารางที่ 21	การประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค	73
ตารางที่ 22	การประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานอื่น.....	80
ตารางที่ 23	รายการเยี่ยมชม.....	81
ตารางที่ 24	การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS	88
ตารางที่ 25	ข้อมูลพื้นฐาน.....	102

ตารางที่ 26	จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการในแต่ละบริการ	105
ตารางที่ 27	ความพึงพอใจในบริการสมัครสมาชิก บริการร้องเรียน บริการแจ้งปัญหา และบริการติดต่อ สอบถาม	106
ตารางที่ 28	ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์	106
ตารางที่ 29	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร TTRS (ล่ามภาษามือ)	107
ตารางที่ 30	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ TTRS	107
ตารางที่ 31	ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	108
ตารางที่ 32	ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	108
ตารางที่ 33	ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	109
ตารางที่ 34	ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	109
ตารางที่ 35	ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	110
ตารางที่ 36	ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	110
ตารางที่ 37	ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอด การสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	111
ตารางที่ 38	ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	111
ตารางที่ 39	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	112



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

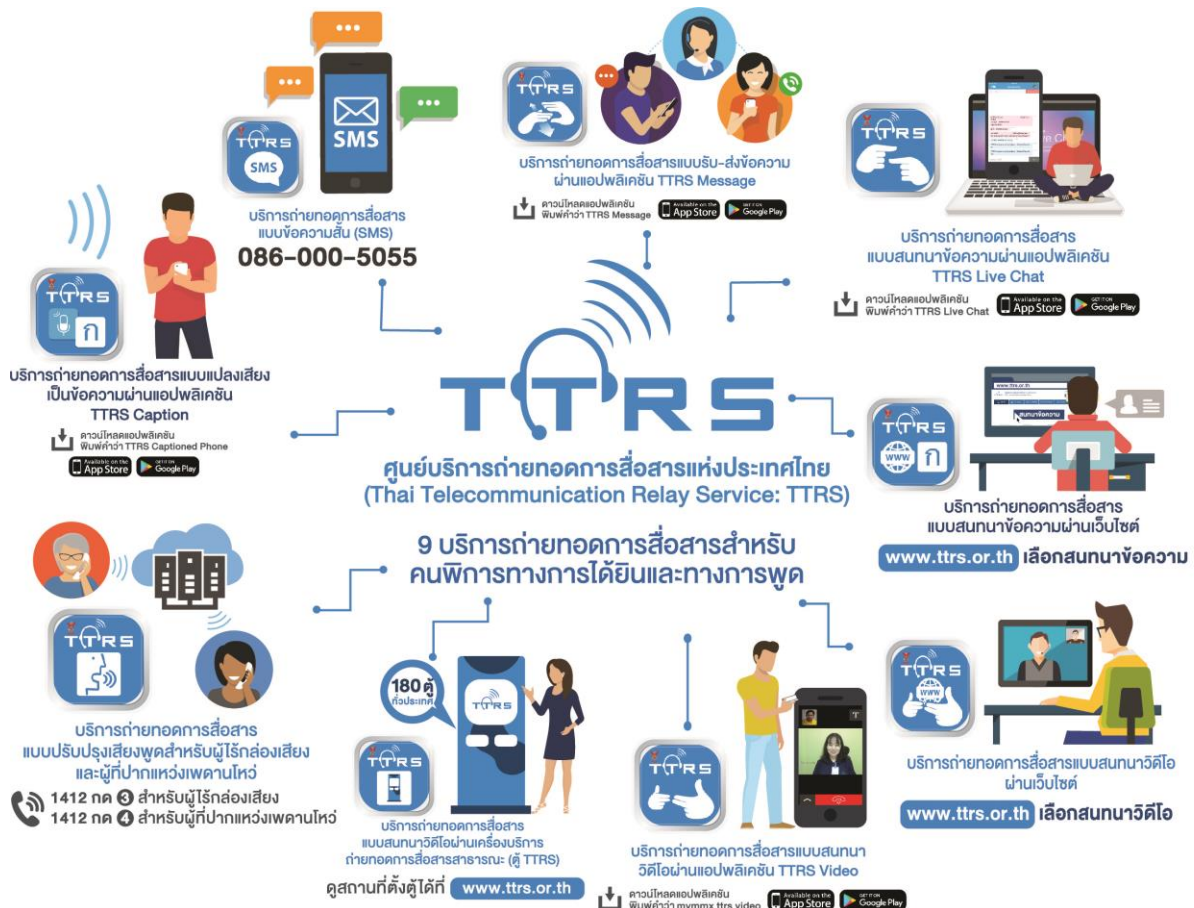
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นกลไกหนึ่งภายใต้แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560 - 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบการให้บริการ USO เพื่อมิติเชิงสังคม (USO Service and Subsidization for Social Benefits) กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาระบบโทรคมนาคมเฉพาะทางเพื่อคนพิการ 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 2563 มี 9 บริการ ดังนี้

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	เลขหมายโทรศัพท์ 086 000 5055
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	www.ttrs.or.th เลือก สนทนาข้อความ
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ	
5.1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	www.ttrs.or.th เลือก สนทนาวิดีโอ
5.2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	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 กด 3 สำหรับผู้ไร้การได้ยิน กด 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 49,840 คน เป็นสมาชิกใหม่ จำนวน 840 คน มีจำนวนการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร จำนวน 282,551 ครั้ง รวมการให้บริการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2560 ถึงเดือนธันวาคม 2563 เป็นจำนวน 811,348 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 76.75 ของเป้าหมายจำนวนการให้บริการตามตัวชี้วัด (1,057,134 ครั้ง) ดังนี้

ประเภทของการให้บริการ	ผลการให้บริการ				
	ปี 2560 (ก.ค.-ธ.ค.)	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	รวม
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	3,377	2,146	3,422	1,578	10,523
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	13,385	24,316	22,525	21,288	81,514
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	6,352	24,900	2,860	3,596	37,708
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์			34,190	55,583	89,773
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ					
5.1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	3,230	2,398	-	296	5,924
5.2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	-	2,851	1,044	502	4,397
6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	35,459	82,765	101,638	145,306	365,168
7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	35,048	51,898	72,379	54,000	213,325
8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	218	1,732	630	292	2,872
9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	2	13	19	110	144
รวม	97,071	193,019	238,707	282,551	811,348

ศูนย์ TTRS พบว่าในปี 2563 มีผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video มากที่สุด จำนวน 145,307 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 51.43 ของจำนวนการใช้งานทั้งหมด รองลงมาเป็นบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat จำนวน 55,583 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.67 ของจำนวนการใช้งานทั้งหมด และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) จำนวน 54,000 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.11 ของจำนวนการใช้งานทั้งหมด

ตัวชี้วัดที่ 2 จำนวนผู้เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า 12,320 คน

ในปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้จัดการอบรมให้กับกลุ่มเป้าหมาย มีผู้เข้ารับการอบรมรวม 2,573 คน คิดเป็นความสำเร็จตามเป้าหมายรวมร้อยละ 77.17 ของตัวชี้วัด โดยแบ่งเป็นการอบรมดังนี้

- 1) การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS มีผู้เข้ารับการอบรม 155 คน
- 2) การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน มีผู้เข้ารับการอบรม 2,317 คน
- 3) การอบรมคำบรรยายแทนเสียง มีผู้เข้ารับการอบรม 101 คน

ตัวชี้วัดที่ 3 คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ

3.1 การดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ต้องผ่านข้อกำหนดทุกบริการ

ผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในปี 2563 ที่ได้กำหนดไว้ในแผนการดำเนินการประจำปี 2563 มีรายละเอียดดังนี้

การรอสายปกติ	การรอสายฉุกเฉิน
ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอทุกช่องทางปกติ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 3.73 จากที่กำหนดไม่เกินร้อยละ 15 ของจำนวนสายทั้งหมดต่อปี	ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 8.95 จากที่กำหนดจำนวนไม่เกินร้อยละ 10
ค่าเฉลี่ยในการรับสายปกติ	ค่าเฉลี่ยในการรับสายฉุกเฉิน
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น SMS ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 8 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 57 วินาที	ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฉุกเฉิน ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 10 วินาที ที่ร้อยละ 94.17 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 90
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับส่งข้อความ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 13 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 41 วินาที	
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ผ่านข้อกำหนด	

มาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 6 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 12 วินาที	
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการ สนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ย การตอบรับที่ 6 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 12 วินาที	
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการบริการสนทนา วิดีโอผ่านเว็บไซต์ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับ ภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 98.99 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85	
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการบริการสนทนา วิดีโอผ่านโทรศัพท์มือถือ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการ ตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 98.61 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85	
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนา วิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมี ค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 97.76 จากที่กำหนดไว้ ให้เกินร้อยละ 85	
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนา วิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) ผ่าน ข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อย ละ 99.09 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85	
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการ TTRS Caption ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 98.97 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85	
จำนวนเรื่องร้องเรียน	
จำนวนการร้องเรียนการให้บริการ ผ่าน ข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ร้องเรียนที่ร้อยละ 0.0046 ของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปี จากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ ผ่าน ข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ตอบไม่พอใจหรือพ้อใจน้อย ที่สุดร้อยละ 0.0626 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จากมาตรฐานไม่เกินร้อยละ 1

3.2 การประเมินความพึงพอใจ มีผลการประเมินความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

ศูนย์ TTRS จัดประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ประจำปี 2563 ใน 4 ภูมิภาค มีผู้เข้าร่วมการประเมินความพึงพอใจจำนวน 268 คน ประเมินความพึงพอใจ และรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร โดยมีผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ถ่ายทอดการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 88.00 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 2563 เล่มนี้ เป็นการรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานประจำปี 2563 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
มีนาคม 2564



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 โดยภาครัฐจะเป็นผู้อำนวยการความสะดวกส่งเสริมสนับสนุนภาคประชาชนและภาคธุรกิจควบคู่ไปกับการปรับปรุงประสิทธิภาพของภาครัฐด้วยดิจิทัล

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

จำนวนเรื่องร้องเรียน	
จำนวนการร้องเรียนการให้บริการจะต้องไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปี	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการให้บริการจะต้องไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

3) ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารอยู่ในระดับไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

1.3. ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1. จำนวนการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของความสามารถในการใช้บริการเดิม จากการใช้บริการเดิมในระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ที่มีจำนวนการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารจำนวน 704,756 ครั้ง	เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการให้บริการ 5 ปี จะมีการใช้บริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 50 ของบริการเดิม คิดเป็น 352,378 ครั้ง รวมจำนวนที่ใช้บริการอย่างน้อย 1,057,134 ครั้ง
2. จำนวนผู้เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า 12,320 คน โดยจะอบรมให้กับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้ใช้งานที่เป็นคนพิการทางการได้ยินและทางการพูดและบุคคลทั่วไปให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS จะเริ่มดำเนินงานในปี 2562 ใน 77 จังหวัด	เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการให้บริการ 5 ปี จะมีผู้ได้รับการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS ไม่น้อยกว่า 12,320 คน (3,080 คนต่อปี โดยเริ่มดำเนินงานปี 2562)
3. คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ	
3.1. คุณภาพของการให้บริการ (service level agreement) ต้องผ่านข้อกำหนดตามมาตรฐานทุกบริการ	มีการประเมินการบริการถ่ายทอดการสื่อสารทั้ง 9 บริการทุกเดือนตามข้อกำหนดมาตรฐานทุกบริการ โดยตั้งเป้าหมายให้ผ่านทุกบริการ
3.2. ผลการประเมินความพึงพอใจ ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกปี โดยจะต้องมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

1.4. แผนการดำเนินงาน ปี 2560-2565

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

แผนการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. แผนการบริหารศูนย์ TTRS	มีโครงสร้างการบริหารบุคลากรแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร สำนักงาน ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ฝ่ายระบบสารสนเทศ ● 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 มีการพัฒนาบุคลากรอย่างน้อยคนละ 1 หลักสูตร มีการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์ TTRS อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี มีการประชุมคณะทำงานอย่างน้อยปีละ 24 ครั้งต่อปี
2. แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการ ดังนี้ 1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) 2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message 3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat 4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ 5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ 6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video 7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) 8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบปรับปรุงเสียงพูดสำหรับผู้ไร้กล่องเสียง และผู้ที่ปากแห้งเพดานโหว่ 9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption
3. แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS	ปี 2562-2565 จะดำเนินการจัดทำสื่อรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับกลุ่มเป้าหมายได้รู้จักบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ทุกปีดังมีรายการต่อไปนี้ ● จัดทำเอกสารแนะนำศูนย์ TTRS จำนวน 3,000 แผ่น ● จัดทำชุดนิทรรศการเคลื่อนที่ จำนวน 1 ชุด ● จัดทำวีดิทัศน์ภาษามือแนะนำการใช้งาน จำนวน 2 เรื่อง ● จัดทำของที่ระลึก จำนวน 4,000 ชิ้น ปี 2562-2565 มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ใน 4 ภูมิภาคฯ ละ 1 ครั้งต่อปี

แผนการดำเนินงาน	เป้าหมาย
	ปี 2562-2565 จัดงานแถลงข่าว 1 ครั้งต่อปี
4. แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	ปี 2562-2563 จัดอบรมแกนนำ 77 จังหวัดๆ ละ 2 คน รวมเป็น 154 คนต่อปี
	ปี 2564-2565 จัดอบรมแกนนำ จำนวน 154 คนต่อปี
	ปี 2562-2563 จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน 77 จังหวัดๆ ละ 40 คน (ถัวเฉลี่ยได้) รวมเป็น 3,080 คนต่อปี
	ปี 2564-2565 จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน จำนวน 3,080 คนต่อปี ประกอบไปด้วย - การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน - การอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในสังคมให้กับบุคคลทั่วไปที่ติดต่อสื่อสารกับคนพิการทางการได้ยิน เช่น ผู้ปกครอง ครอบครัว ตำรวจ บุคลากรทางการแพทย์ เป็นต้น
	ปี 2561 การจัดอบรมการใช้บริการคำบรรยายแทนเสียง จำนวน 100 คน
	ปี 2562 – 2565 การจัดอบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง และอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด 100 คนต่อปี
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 2563

ในปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้กำหนดแผนการดำเนินงานประจำปี 2563 ไว้ ดังนี้

แผนการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. แผนการบริหารศูนย์ TTRS	มีโครงสร้างการบริหารบุคลากรแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร สำนักงาน ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ฝ่ายระบบสารสนเทศ ปี 2563 กำหนดกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่รวม 66 คน เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารสำนักงาน 12 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 44 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบสารสนเทศ 10 คน มีการพัฒนาบุคลากรอย่างน้อยคนละ 1 หลักสูตร มีการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์ TTRS อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี มีการประชุมคณะทำงานอย่างน้อย 24 ครั้ง
2. แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการ ดังนี้ 1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) 2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message 3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat 4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ 5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ 6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video 7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) 8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบปรับปรุงเสียงพูดสำหรับผู้ไร้กล่องเสียง และผู้ที่ปากแห้งเพดานโหว่ 9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption
3. แผนการประชาสัมพันธ์ ศูนย์ TTRS	จะดำเนินการจัดทำสื่อรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับกลุ่มเป้าหมายได้รู้จักบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ดังมีรายการต่อไปนี้ • 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

แผนการดำเนินงาน	เป้าหมาย
4. แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	จัดอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS เข้ารับการอบรม 77 จังหวัดๆ ละ 2 คน รวมเป็น 154 คนต่อปี
	จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน 77 จังหวัดๆ ละ 40 คน (ถ้าเฉลี่ยได้) รวมเป็น 3,080 คนต่อปี
	จัดอบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง และอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด 100 คน ต่อปี
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

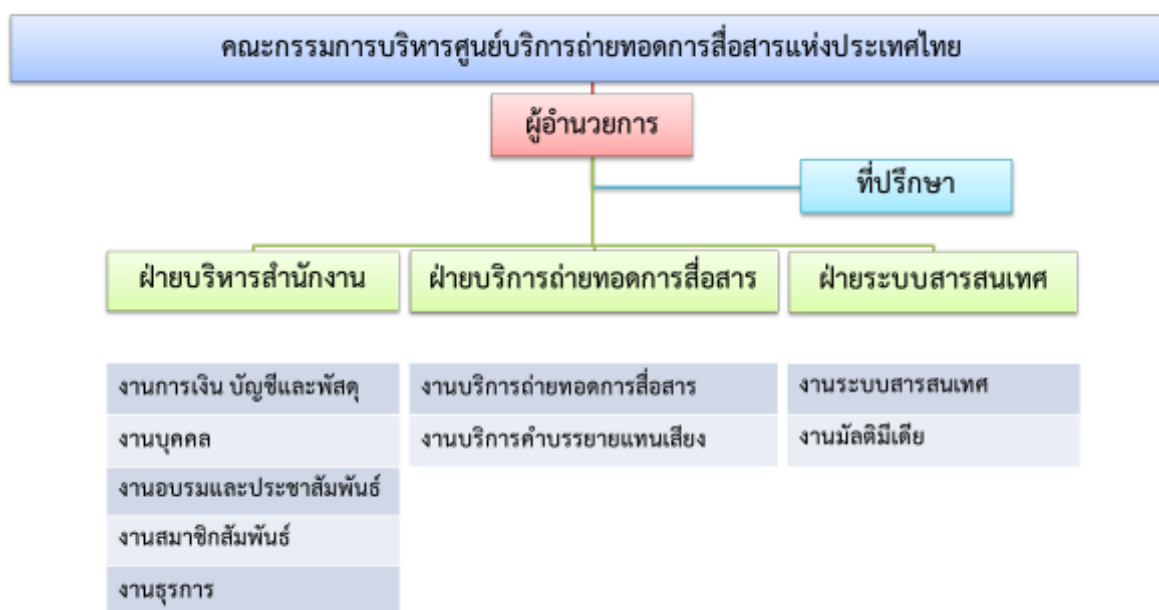
การดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

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 ดังนี้

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



ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

2.2. บุคลากร

ตามแผนการดำเนินงาน ปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้กำหนดกรอบอัตรากำลังของศูนย์ไว้ว่าจะมีอัตรากำลังรวม 66 คน ดังมีรายละเอียดคือ

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารสำนักงาน 12 คน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 44 คน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบสารสนเทศ 10 คน

การบริหารงานของศูนย์ TTRS ในปี 2563 มีจำนวนบุคลากรของศูนย์ในแต่ละเดือน ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1 และมีรายชื่อบุคลากรในภาคผนวก ก มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 60 คน คิดเป็นร้อยละ 90.91 ตามแผนการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรของศูนย์ TTRS ประจำปี 2563

เดือน	จำนวนเจ้าหน้าที่ (คน)			
	ฝ่ายบริหารสำนักงาน	ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	รวม
มกราคม	13	42	5	60
กุมภาพันธ์	13	42	5	60
มีนาคม	13	42	5	60
เมษายน	13	42	5	60
พฤษภาคม	13	42	5	60
มิถุนายน	13	42	5	60
กรกฎาคม	13	41	5	59
สิงหาคม	13	41	5	59
กันยายน	13	43	5	61
ตุลาคม	13	44	5	62
พฤศจิกายน	13	44	5	62
ธันวาคม	13	42	5	60

บุคลากรทุกคนของศูนย์ TTRS ได้ผ่านการอบรมอย่างน้อย 1 หลักสูตร เพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ ดังนี้

ลำดับ	หลักสูตรการอบรม	วันที่	สถานที่	จำนวนคน เข้ารับการ อบรม
1	CompTIA Security+	21-24 มกราคม 63	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)	1

ลำดับ	หลักสูตรการอบรม	วันที่	สถานที่	จำนวนคน เข้ารับการ อบรม
2	โครงการอบรมความรู้ด้าน อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ การสื่อสารและบุคลิกภาพสำหรับ คนหูหนวก ในกิจกรรมกอง ประกวด Miss & Mister, Miss Queen, MRS.DEAF THAILAND	6-8 มีนาคม 63	โรงแรมเบลล่า บี ถนนเจริญสนิทวงศ์ ตำบลบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	1
3	CompTIA Security+ CERTIFIED.CE	25 มีนาคม 63	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), เขต อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ประเทศไทย (Software Park Thailand), สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa)	1
4	CompTIA Security+ CERTIFIED.CE	29 เมษายน 63	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), เขต อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ประเทศไทย (Software Park Thailand), สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa)	1
5	CompTIA Security+ CERTIFIED.CE	13 พฤษภาคม 63	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), เขต อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ประเทศไทย (Software Park Thailand), สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa)	1
6	Linux centralized logs	16 สิงหาคม 63	บริษัท ไอซีที เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด	2
7	เรื่องการยื่นแบบแสดงรายการ ผ่านอินเทอร์เน็ต	18 สิงหาคม 63	อาคารสำนักงานเซ็นทรัลปิ่นเกล้า	1
8	UX/UI : Website/Application Design Fundamental	9-11 กันยายน 63	เขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ประเทศ ไทย ห้องอบรมและสัมมนา ชั้น 3	2
9	อบรมหลักสูตรการกำกับ การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ (IT Compliance) รุ่น 4	8-10 กันยายน 63	สมาคมรัฐศาสตร์แห่ง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1
10	การสร้างรายงานและวิเคราะห์ ข้อมูลด้วย Dashboard in Excel 2016	10-11 กันยายน 63	บริษัท เออาร์ไอที จำกัด	1
11	สรุปประเด็นความผิดพลาดที่ สำคัญ "สำหรับผู้ทำบัญชี"	7 พฤศจิกายน 63	โรงแรมเอสดี อเวนิว	1

ลำดับ	หลักสูตรการอบรม	วันที่	สถานที่	จำนวนคน เข้ารับการ อบรม
12	เคล็ดลับการแก้ไขปัญหาภาษี อากรที่นักบัญชีต้องพบจากการ ปฏิบัติงานจริง	10 พฤศจิกายน 63	โรงแรมเอสดี อเวนิว	1
13	การหักภาษี ณ ที่จ่าย e- Withholding TAX 2020	13 พฤศจิกายน 63	โรงแรมไมด้า ทาราวดี แกรนด์ นครปฐม	1
14	อบรมเพื่อพัฒนาทักษะการ แปลภาษามือในการให้บริการ ถ่ายทอดการสื่อสาร	19 ธันวาคม 63	ศูนย์ TTRS	26
15	เทคนิคการสื่อสารประสานงาน อย่างมีประสิทธิภาพ	23 ธันวาคม 63	โรงแรมดิเอ็มเมอรัลด์ ถ.รัชดาภิเษก	3
16	โครงการอบรมเสริมสร้างทักษะ ภาษามือไทยขั้นสูงสำหรับล่าม ภาษามือศูนย์ TTRS	26 ธันวาคม 63	ศูนย์ TTRS	28

2.3. การประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

มูลนิธิฯ มีคำสั่งมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการที่ 009/2561 เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำนวน 17 คน โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ดังนี้

- 1) ผู้อำนวยการสำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม ประธานกรรมการ
สำนักงาน กสทช. หรือผู้แทน
- 2) ประธานมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ รองประธานกรรมการ
- 3) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กรรมการ
หรือผู้แทน
- 4) อธิบดีกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ หรือผู้แทน กรรมการ
- 5) เลขาธิการสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ หรือผู้แทน กรรมการ
- 6) นายกสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย หรือผู้แทน กรรมการ
- 7) นายกสมาคมล่ามภาษามือแห่งประเทศไทย หรือผู้แทน กรรมการ
- 8) นายกสมาคมผู้ไร้กล่องเสียงในประเทศไทย หรือผู้แทน กรรมการ
- 9) นายกสมาคมโสตสัมผัสและการแก้ไขการพูดแห่งประเทศไทยหรือผู้แทน กรรมการ
- 10) นางพวงแก้ว กิจธรรม กรรมการ
- 11) นางมลิวลย์ 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) จัดตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อดำเนินการตามที่คณะกรรมการกำหนด

ในปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้จัดประชุมกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นความสำเร็จตามเป้าหมายร้อยละ 150 ดังนี้

1) ศูนย์ TTRS ได้จัดประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 1/2563 ในวันพฤหัสบดีที่ 26 มีนาคม พ.ศ.2563 เวลา 13.30-15.00 น. เป็นการประชุมทางไกล โดยมีวาระพิจารณารายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ.2562 และรายงานทางการเงินประจำปี พ.ศ.2562 ซึ่งคณะกรรมการมีมติเห็นชอบรายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ.2562 และรายงานทางการเงินประจำปี พ.ศ.2562 เพื่อส่งมอบสำนักงาน กสทช. และศูนย์ TTRS จะจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือคนหูหนวก จากการระบาดของไวรัส Covid-19 ให้บริการสอบถามข้อมูล ให้ความรู้เพื่อเผยแพร่ให้กับคนหูหนวกในการปฏิบัติตัว และการประกาศเรื่องสำคัญต่างๆ กรณีคนหูหนวกได้รับเชื้อ Covid-19 จะมีการประสานงานกับโรงพยาบาลเพื่อให้ทางโรงพยาบาลเข้าใจวิธีการสื่อสารกับคนหูหนวก

2) ศูนย์ TTRS ได้จัดประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 2/2563 ในวันอังคารที่ 9 มิถุนายน พ.ศ.2563 เวลา 10.00-13.30 น. ณ ห้องประชุมชั้น 6 อาคารอำนวยการ สำนักงาน กสทช. โดยมีวาระพิจารณาการปรับแผนการดำเนินงานประจำปี 2563 ซึ่งคณะกรรมการมีมติเห็นชอบ และมีการเสนอรายชื่อกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยทดแทน นางพวงแก้ว กิจธรรม กรรมการ ลาออกเนื่องจากปัญหาสุขภาพ คณะกรรมการเสนอเพิ่มกรรมการดังนี้ 1.คนหูหนวก คนหูตึง หรือผู้ปกครองคนหูหนวก 2.ตำรวจ 3.สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

3) ศูนย์ TTRS ได้จัดประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 3/2563 ในวันพุธที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2563 เวลา 09.30-12.30 น. ณ ห้องประชุม 3 ชั้น 2 อาคารอำนวยการ สำนักงาน กสทช. โดยมีวาระสืบเนื่อง เรื่องการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยเพิ่มเติม และวาระพิจารณารายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานประจำเดือน มกราคม - มิถุนายน พ.ศ. 2563 และแผนการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2564

2.4. การประชุมคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

มูลนิธิฯ มีคำสั่งมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการที่ 005/2561 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำนวน 14 คน โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ดังนี้

- 1) นายวิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ ที่ปรึกษา
มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ

- | | |
|--|---------------------------------|
| 2) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ | ที่ปรึกษา |
| 3) นางสาววันทนี พันธ์ชาติ
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ | ประธานคณะทำงาน |
| 4) ผู้แทนกลุ่มงานบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม
สำนักงาน กสทช. | คณะทำงาน |
| 5) นายวุฒิพงษ์ คำวิสัยศักดิ์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี | คณะทำงาน |
| 6) นายณัฐนันท์ ทัดพิทักษ์กุล
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ | คณะทำงาน |
| 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

มูลนิธิฯ ได้มีคำสั่งมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการที่ 013/2562 เรื่อง แก้ไขคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (ครั้งที่ 1) ดังนี้

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

- 3. นางสาววันทนี พันธ์ชาติ ประธานคณะกรรมการ
- 6. นายณัฐนันท์ ทัดพิทักษ์กุล คณะทำงาน
- 13.นางสิริลักษณ์ ลักษมีวนิชย์ คณะทำงานและเลขานุการ

ข้อ 2 ยกเลิกลำดับที่ 14.นางสาวกุลธิดา มิ่งขวัญ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตำแหน่งคณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ 3 แต่งตั้งให้ นายปรีชา แสงวุฒิ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็น คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

และนายวุฒิพงษ์ คำวิสัยศักดิ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้ขอลาออกจากคณะกรรมการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีผลตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2563 เป็นต้นไป

ในปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้จัดประชุมคณะกรรมการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำนวน 27 ครั้ง คิดเป็นความสำเร็จตามเป้าหมายร้อยละ 112.5 ดังนี้

ครั้งที่	วันที่	สถานที่
1	21 มกราคม 2563	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
2	6 กุมภาพันธ์ 2563	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
3	13 กุมภาพันธ์ 2563	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
4	16 มีนาคม 2563	การประชุมทางไกล
5	23 มีนาคม 2563	การประชุมทางไกล
6	8 เมษายน 2563	การประชุมทางไกล
7	15 เมษายน 2563	การประชุมทางไกล
8	22 เมษายน 2563	การประชุมทางไกล
9	28 เมษายน 2563	การประชุมทางไกล
10	8 พฤษภาคม 2563	การประชุมทางไกล
11	20 พฤษภาคม 2563	การประชุมทางไกล
12	27 พฤษภาคม 2563	การประชุมทางไกล
13	17 มิถุนายน 2563	การประชุมทางไกล
14	13 กรกฎาคม 2563	การประชุมทางไกล
15	3 สิงหาคม 2563	การประชุมทางไกล
16	7 สิงหาคม 2563	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
17	17 สิงหาคม 2563	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
18	28 สิงหาคม 2563	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
19	17 กันยายน 2563	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ

ครั้งที่	วันที่	สถานที่
20	2 ตุลาคม 2563	ห้องประชุมชั้น 3 มุานิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
21	9 ตุลาคม 2563	ห้องประชุมชั้น 3 มุานิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
22	19 ตุลาคม 2563	ห้องประชุมชั้น 3 มุานิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
23	29 ตุลาคม 2563	ห้องประชุมชั้น 3 มุานิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
24	2 พฤศจิกายน 2563	ห้องประชุมชั้น 3 มุานิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
25	10 พฤศจิกายน 2563	ห้องประชุมชั้น 3 มุานิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
26	18 พฤศจิกายน 2563	ห้องประชุมชั้น 3 มุานิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
27	30 พฤศจิกายน 2563	ห้องประชุมชั้น 3 มุานิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ

บทที่ 3

การให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

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. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	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
8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบปรับปรุงเสียงพูด	เลขหมายโทรศัพท์ 1412 กด 3 สำหรับผู้ไร้กล่องเสียง กด 4 สำหรับผู้ที่ปากแห้งเพดานโหว่
9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉินสามารถติดต่อได้ทุกช่องทางที่มีสัญลักษณ์ฉุกเฉิน	

ช่องทางการร้องเรียนและสอบถามมีดังนี้

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
1. การแจ้งปัญหาการใช้บริการ	● เลขหมายโทรศัพท์ 1412 กด 5 ● เลขหมายโทรศัพท์ 085-6664149 ● โทรศัพท์วิดีโอ กด 14125
2. การแจ้งปัญหาการใช้บริการ (บริการภาษามือ)	● เว็บไซต์ www.ttrs.or.th เลือก ติดต่อเรา-รับเรื่องร้องเรียน ● บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video ● Facebook ชื่อ TTRS Thailand ● Line ชื่อ TTRS Thailand ● โทรศัพท์วิดีโอ กด 14127

ผลการดำเนินงานประจำปี 2563 มีดังนี้

3.1. สถิติการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ในปี 2563 ศูนย์ TTRS มีจำนวนสมาชิกที่สมัครใช้บริการจำนวนรวม 49,840 คน เป็นสมาชิกใหม่จำนวน 840 คน มีจำนวนครั้งในการใช้บริการรวมทั้งสิ้น 282,551 ครั้ง ดังมีรายละเอียดดังนี้

1) จำนวนสมาชิก

มีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นจำนวน 840 คน รวมมีสมาชิกทั้งสิ้น 49,840 คน

2) จำนวนการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

มีจำนวนการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มขึ้นจำนวน 282,551 ครั้ง รวมการให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 ถึงเดือนธันวาคม 2563 เป็นจำนวน 811,348 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 76.75 ของเป้าหมายจำนวนการให้บริการตามตัวชี้วัด (1,057,134 ครั้ง) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแต่ละบริการ

ประเภทของการให้บริการ	ผลการให้บริการ				
	ปี 2560 (ก.ค.-ธ.ค.)	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	รวม
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	3,377	2,146	3,422	1,578	10,523
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	13,385	24,316	22,525	21,288	81,514
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	6,352	24,900	2,860	3,596	37,708
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์			34,190	55,583	89,773

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2563 ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

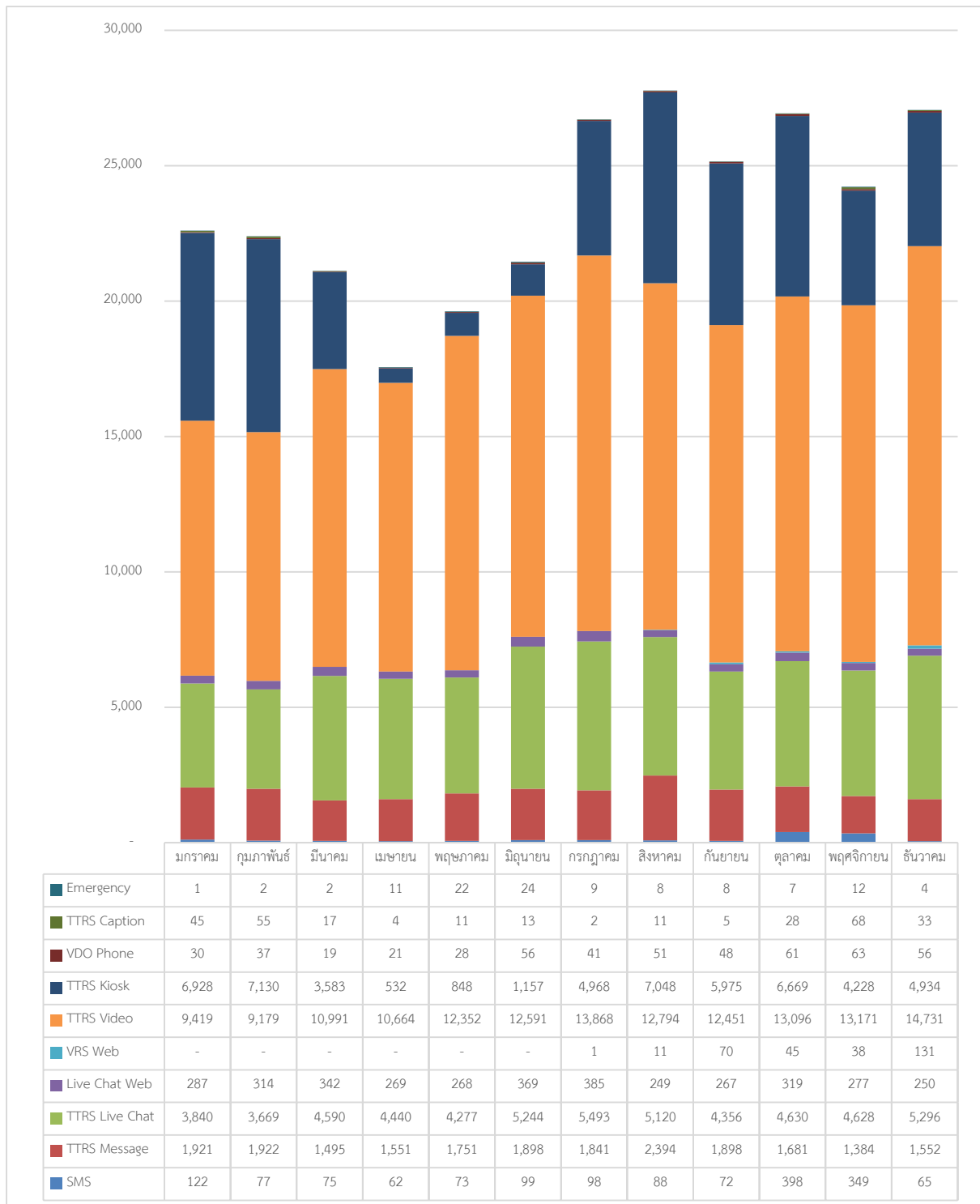
ประเภทของการให้บริการ	ผลการให้บริการ				
	ปี 2560 (ก.ค.-ธ.ค.)	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	รวม
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ สนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และ โทรศัพท์วิดีโอ					
5.1. บริการถ่ายทอดการสื่อสาร แบบสนทนาวิดีโอผ่าน เว็บไซต์	3,230	2,398	-	296	5,924
5.2. บริการถ่ายทอดการสื่อสาร แบบสนทนาวิดีโอผ่าน โทรศัพท์วิดีโอ	-	2,851	1,044	502	4,397
6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ สนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	35,459	82,765	101,638	145,306	365,168
7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ สนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการ ถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	35,048	51,898	72,379	54,000	213,325
8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ แปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอป พลิเคชัน TTRS Caption	218	1,732	630	292	2,872
9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ การแจ้งเหตุฉุกเฉิน	2	13	19	110	144
รวม	97,071	193,019	238,707	282,551	811,348

จากผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแต่ละบริการ พบว่าในปี 2563 มีผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video มากที่สุด จำนวน 145,306 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 51.43 ของจำนวนการใช้งานทั้งหมด รองลงมาเป็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat จำนวน 55,583 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.67 ของจำนวนการใช้งานทั้งหมด และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) จำนวน 54,000 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.11 ของจำนวนการใช้งานทั้งหมด

ตารางที่ 3 ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารรายเดือนประจำปี 2563

ประเภทของการให้บริการ	ผลการให้บริการ												
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	122	77	75	62	73	99	98	88	72	398	349	65	1,578
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	1,921	1,922	1,495	1,551	1,751	1,898	1,841	2,394	1,898	1,681	1,384	1,552	21,288
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	3,840	3,669	4,590	4,440	4,277	5,244	5,493	5,120	4,356	4,630	4,628	5,296	55,583
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	287	314	342	269	268	369	385	249	267	319	277	250	3,596
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ													
5.1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	-	-	-	-	-	-	1	11	70	45	38	131	296
5.2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	30	37	19	21	28	56	41	51	48	57	61	53	502
6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	9,419	9,179	10,991	10,664	12,352	12,591	13,868	12,794	12,451	13,096	13,171	14,730	145,306
7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	6,928	7,130	3,583	532	848	1,157	4,968	7,048	5,975	6,669	4,228	4,934	54,000
8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	45	55	17	4	11	13	2	11	5	28	68	33	292
9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	1	2	2	11	22	24	9	8	8	7	12	4	110
รวม	22,593	22,385	21,114	17,554	19,630	21,451	26,706	27,774	25,150	26,930	24,216	27,048	282,551

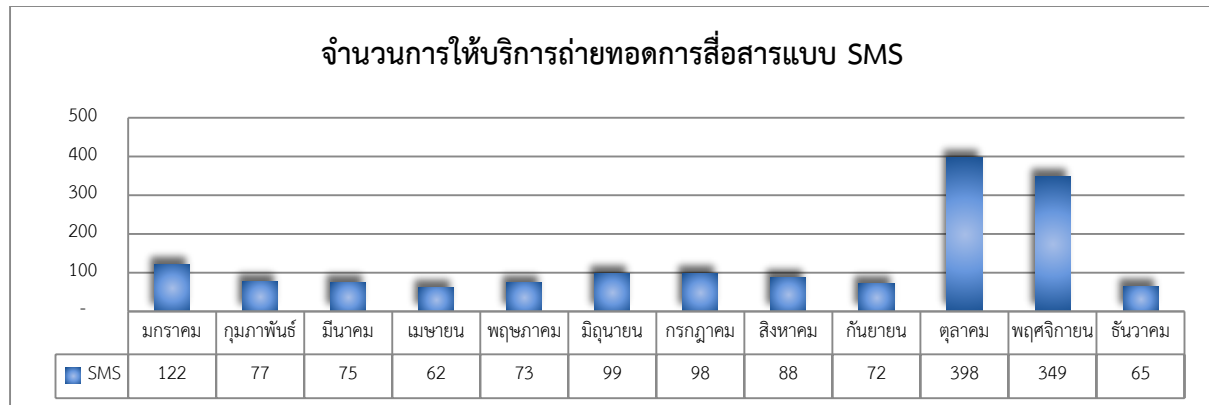
ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารรูปแบบต่างๆ สามารถแสดงเป็นกราฟ ดังนี้



ภาพที่ 3 ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแต่ละบริการรายเดือนในปี 2563

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)

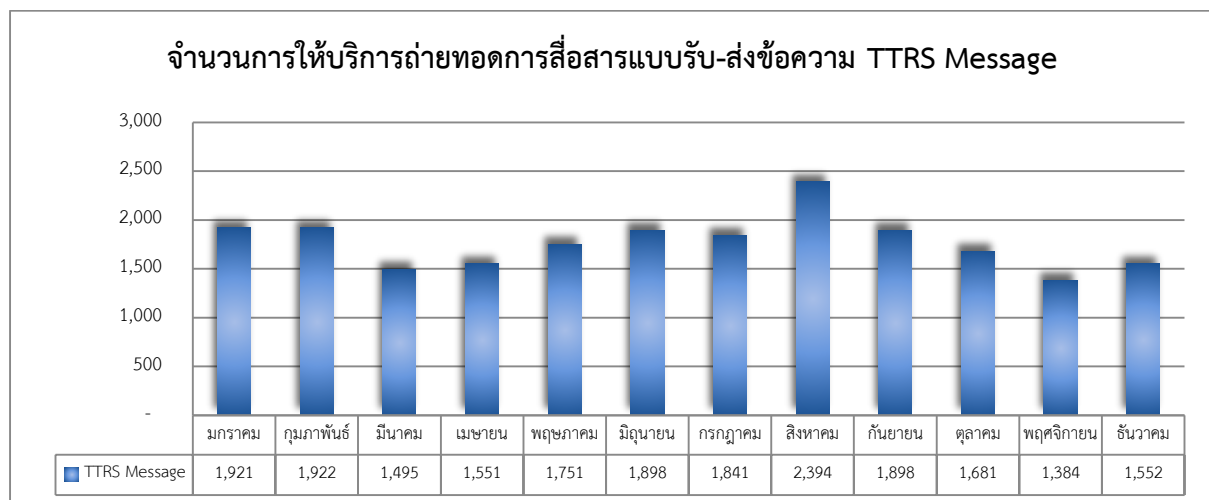
ปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) เป็นจำนวนทั้งสิ้น 1,578 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.56 ของจำนวนการให้บริการ จากภาพจะเห็นได้ว่ามีจำนวนการให้บริการรายเดือนลดลง และในเดือนตุลาคมและเดือนพฤศจิกายนมีการใช้งานมากกว่าทุกเดือนเนื่องจากการจัดอบรมการใช้บริการ TTRS และมีการสมัครสมาชิกผ่านทาง SMS



ภาพที่ 4 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

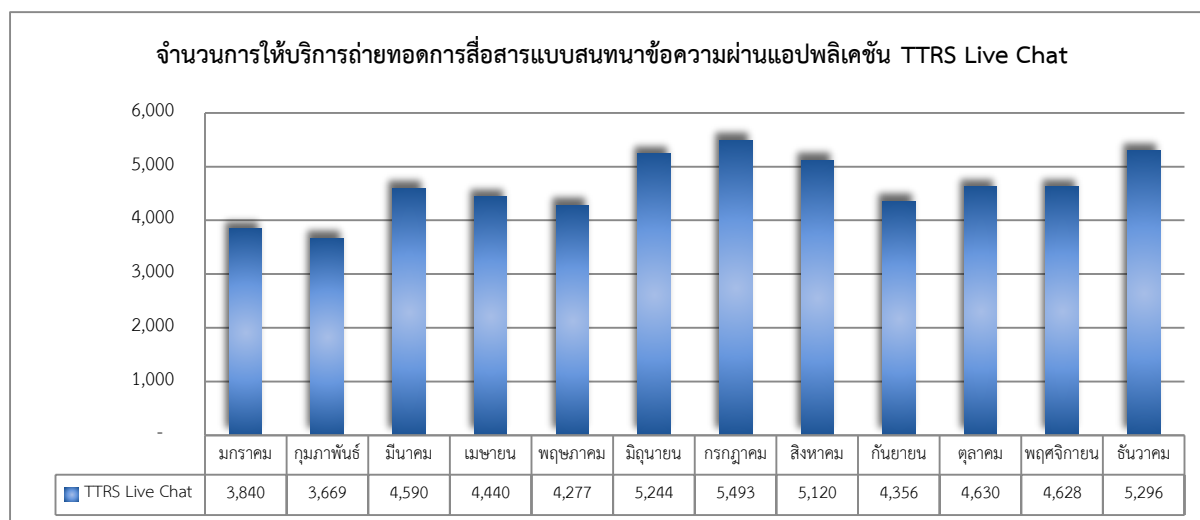
ในปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message เป็นจำนวนทั้งสิ้นจำนวน 21,288 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.53 ของจำนวนการให้บริการ



ภาพที่ 5 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat

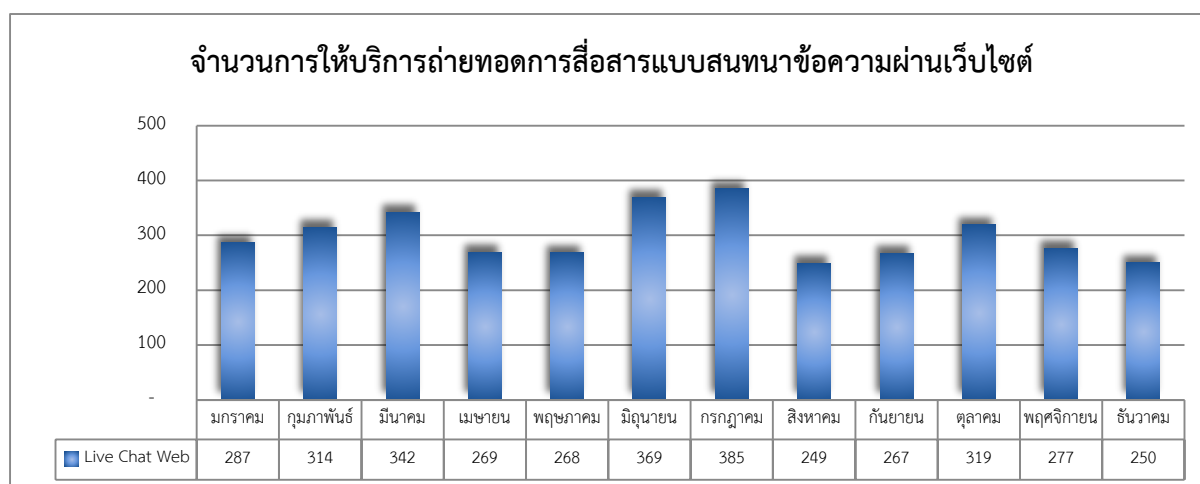
ในปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat จำนวน 55,583 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.67 ของจำนวนการให้บริการ ปีนี้มีผู้ใช้บริการใช้งานเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากเนื่องจากใช้ง่ายและสามารถดูประวัติการสนทนาย้อนหลังได้



ภาพที่ 6 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

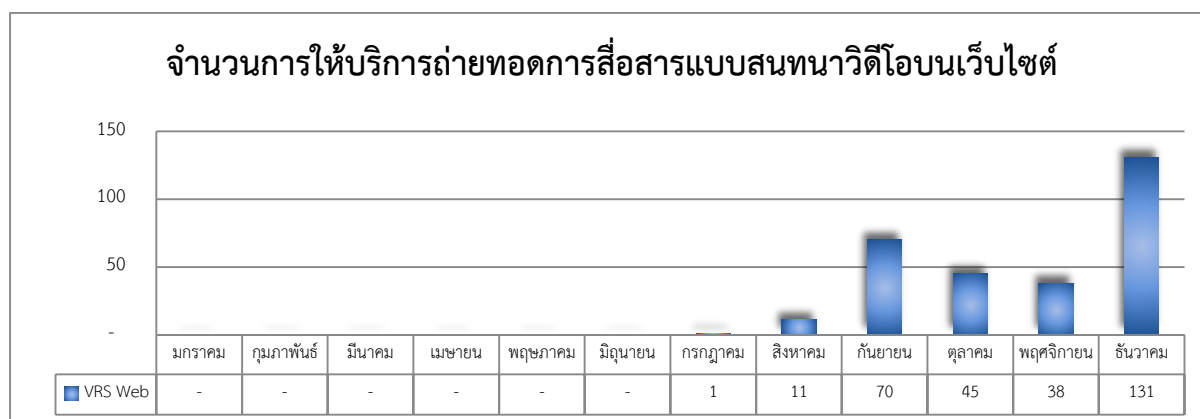
ในปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ จำนวน 3,596 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.27 ของจำนวนการให้บริการ



ภาพที่ 7 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์

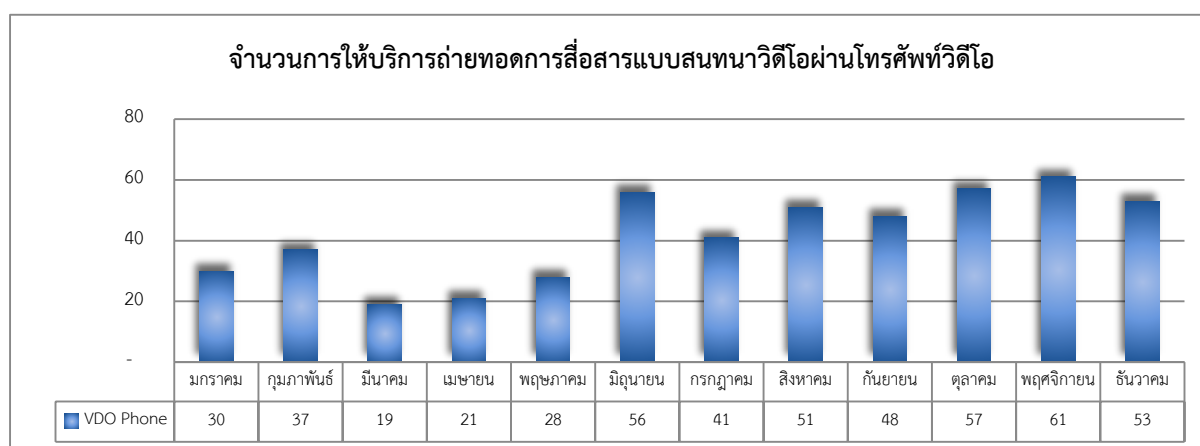
ในปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้ปรับปรุงการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ จากเดิมใช้เทคโนโลยี Flash ได้เปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยี WebRTC ทำให้ต้องพัฒนาการเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ TTRS (<https://www.ttrs.or.th>) และปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยบนเว็บไซต์เพิ่มขึ้น และได้เริ่มให้บริการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2563 เป็นต้นมา มีจำนวนการใช้งาน 296 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.11 ของจำนวนการให้บริการ



ภาพที่ 8 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ

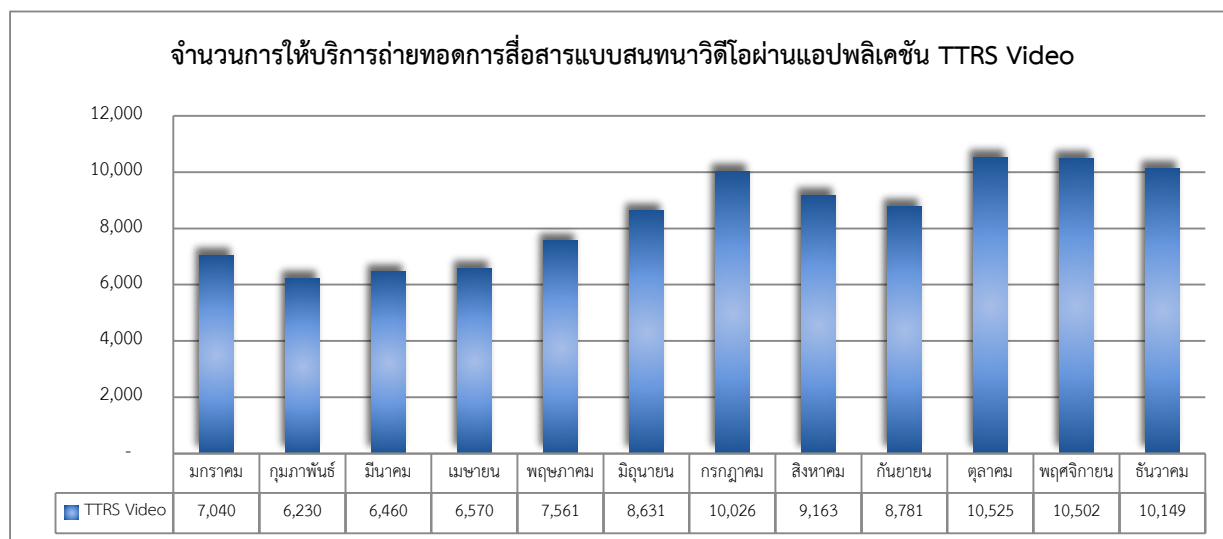
ในปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ จำนวน 502 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.18 ของจำนวนการให้บริการ จากภาพที่ 9 จะเห็นว่ามีการใช้บริการไม่มากนัก เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์วิดีโอจะติดตั้งอยู่ในหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ (1669) ประจำจังหวัด ศูนย์บริการคนพิการประจำจังหวัด สถานีตำรวจ ขมรม/สมาคมคนหูหนวกแต่ละจังหวัด เพื่อรองรับการให้บริการคนพิการที่ต้องการติดต่อหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ซึ่งมีความจำเป็นต้องติดตั้งโทรศัพท์วิดีโอ เพื่อให้ความช่วยเหลือคนพิการได้อย่างรวดเร็ว



ภาพที่ 9 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

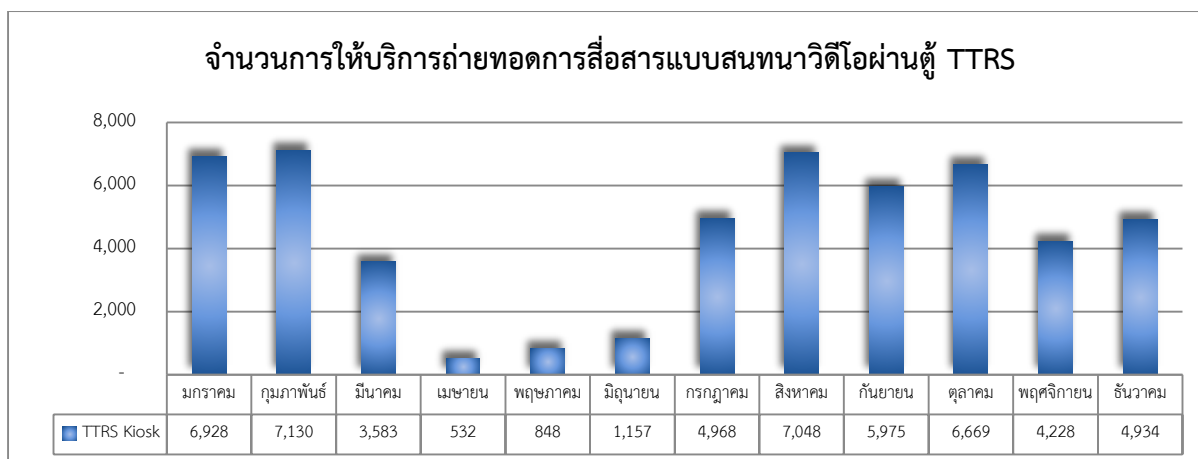
ในปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video จำนวน 145,306 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 51.43 ของจำนวนการให้บริการ จากภาพที่ 10 จะเห็นว่าการใช้บริการในแต่ละเดือนเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้ให้บริการได้รับความสะดวกในการใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเอง สามารถใช้งานได้ทันทีเมื่อต้องการ มีการนำไปใช้ในการบริการรับส่งสินค้า การสอบถามเส้นทาง ช่วยสื่อสารในการประกอบอาชีพ จึงทำให้จำนวนการให้บริการสูงกว่าบริการอื่น



ภาพที่ 10 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

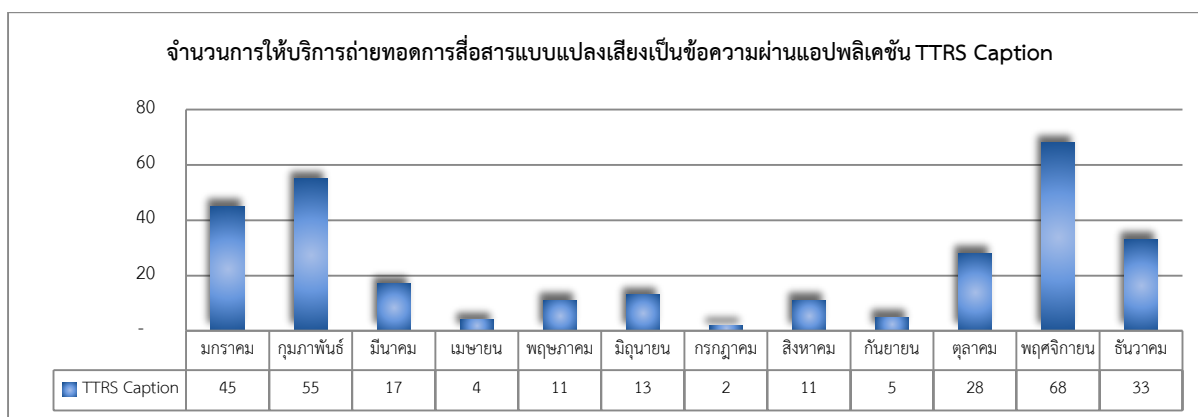
ในปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) จำนวน 54,000 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.11 ของจำนวนการให้บริการ จากภาพที่ 11 จะเห็นว่าการใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากตู้ TTRS ได้ติดตั้งตามที่สาธารณะที่มีการเข้าถึงได้สะดวก ศูนย์ TTRS มีการสำรวจการใช้งานตู้ TTRS ที่มีการใช้งานน้อยทุกปี และจะทำการย้ายตู้ TTRS ไปยังสถานที่ที่มีความต้องการใช้งาน และในช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน 2563 เกิดการระบาดของโรค Covid-19 ทำให้กระทบกับหน่วยงานที่ติดตั้งตู้ TTRS เช่น โรงเรียนโสตศึกษาที่ถูกสั่งงดการเรียนการสอน และกลับมาเปิดการใช้งานตู้ TTRS อีกครั้งในเดือนกรกฎาคม 2563



ภาพที่ 11 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

ในปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption จำนวน 292 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.10 ของจำนวนการให้บริการ จากภาพที่ 12 จะเห็นว่าการใช้บริการมีจำนวนไม่มาก เนื่องจากมีคนหูตึงที่พูดได้ แต่ไม่สามารถใช้ภาษามือได้ ซึ่งมีจำนวนไม่มาก แต่จะเป็นช่องทางให้คนกลุ่มนี้สามารถสื่อสารกับคนทั่วไปได้



ภาพที่ 12 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

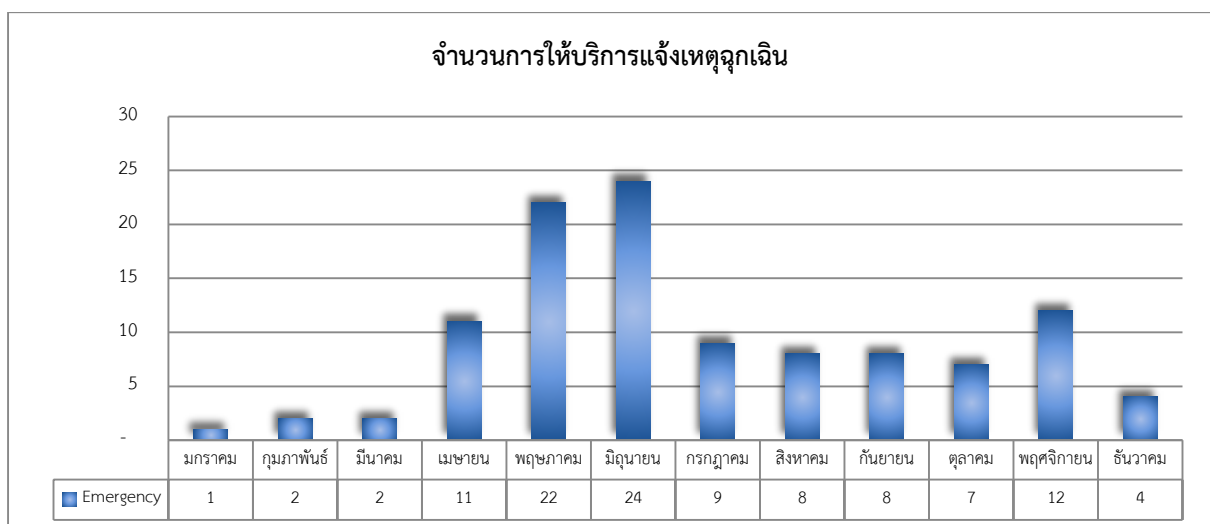
จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ในปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน จำนวน 59 เรื่อง 110 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.04 ของจำนวนการให้บริการ แต่มีการใช้บริการผ่านช่องทางฉุกเฉินมาจำนวน 926 ครั้ง ซึ่งเป็นสายผิดประเภท เจ้าหน้าที่จะขออนุญาตให้ผู้ใช้บริการติดต่อมาใหม่ในช่องทางปกติ มีรายละเอียดการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ดังนี้

เคส	วันที่	ประเภท	เรื่องที่ติดต่อ
1	24 มกราคม 2563	การแพทย์	แจ้งให้รถมารับคุณพ่อที่ป่วยอยู่ และให้คุณพ่อแจ้งรายละเอียดที่อยู่กับเจ้าหน้าที่ สพฉ.
2	14 กุมภาพันธ์ 2563	ตำรวจ	แจ้งว่าตนเองติดอยู่ในลิฟต์ แต่หลังจากคุณมีคนหุ้มาเปิดลิฟต์ให้พอดี
3	16 กุมภาพันธ์ 2563	ตำรวจ	แจ้งว่าต้องการให้ตำรวจช่วยไล่เกลี้ยกับคนรักเก่า
4	23 มีนาคม 2563	ตำรวจ	แจ้งว่ามีผู้ชายข่มขู่จะมาทำร้าย ให้ตำรวจพูดคุยกับแฟนเก่าเกี่ยวกับปัญหาความรัก
5	7 เมษายน 2563	ตำรวจ	แจ้งความเรื่องโดนทำร้ายร่างกายและพยายามข่มขืน
6	19 เมษายน 2563	ตำรวจ	แจ้งเหตุกลัวคนรักจะทำร้ายร่างกาย
7	22 เมษายน 2563	การแพทย์	ต้องการยาบรรเทาอาการกรดไหลย้อน
8	25 เมษายน 2563	ตำรวจ	แจ้งเรื่องโดนทำร้ายร่างกาย
9	27 เมษายน 2563	การแพทย์	แจ้งว่ามีอาการเวียนหัวรุนแรง ขอรถพยาบาลมารับ
10	30 เมษายน 2563	การแพทย์	ติดต่อเรียกรถพยาบาลไปรับ เนื่องจากมีอาการตัวร้อน กลัวว่าจะเป็นโควิด
11	2 พฤษภาคม 2563	การแพทย์	- ขอรถพยาบาลมารับเพื่อนร่วมงานเนื่องจากมีอาการแน่นหน้าอก - เจ้าหน้าที่รถพยาบาลติดต่อกลับคนหุ้จนทสอบถามที่อยู่เพื่อส่งรถพยาบาลไปรับ - คนหุ้จนทติดต่อเจ้าหน้าที่ สพฉ. แจ้งประวัติผู้ป่วยและนำตัวส่งโรงพยาบาล - พยาบาลสอบถามประวัติแพ้ยาและอาการ ส่งดำเนินการต่อไป
12	15 พฤษภาคม 2563	ตำรวจ	แจ้งว่ารถจักรยานยนต์ล้มขอให้ประสานงานตำรวจกับกู้ภัยเข้าช่วยเหลือ
13	18 พฤษภาคม 2563	การแพทย์	พยาบาลสอบถามประวัติและอาการของคนหุ้จนทเจ็บท้องใกล้คลอด
14	19 พฤษภาคม 2563	การแพทย์	ติดต่อพยาบาล รับฟังการปฏิบัติตัวหลังจากคลอด การย้ายเตียงไปอยู่ตึกหลังคลอด การขับถ่ายและเวลาการลุกเดินหลังจากคลอด
15	21 พฤษภาคม 2563	การแพทย์	พยาบาลแจ้งเรื่องให้กลับบ้านได้และต้องทำเรื่องแจ้งเกิดให้ลูก
16	21 พฤษภาคม 2563	การแพทย์	ติดต่อโรงพยาบาลสัตว์ เนื่องจากแมวออกลูกยาก
17	23 พฤษภาคม 2563	ตำรวจ	แจ้งตำรวจเรื่องลูกชายอาละวาดทำลายข้าวของ
18	27 พฤษภาคม 2563	การแพทย์	ติดต่อ รพ.สัตว์ อยากให้ช่วยเหลือแมวโดยด่วน
19	3 มิถุนายน 2563	ตำรวจ	แจ้งตำรวจเรื่องถูกทำร้ายร่างกายต้องการให้ตำรวจมาช่วยแต่คนหุ้จนทไม่แจ้งที่อยู่
20	4 มิถุนายน 2563	ตำรวจ	แจ้งตำรวจเรื่องถูกทำร้ายร่างกายและให้ที่อยู่กับเจ้าหน้าที่
21	10 มิถุนายน 2563	ตำรวจ	แจ้งความเรื่องเพื่อนถูกคุณพ่อทำร้ายร่างกาย
22	10 มิถุนายน 2563	การแพทย์	ทางศูนย์นเรนทรโทรมาแจ้งว่ามีคนหุ้จนทต้องการความช่วยเหลือ ได้ส่งอาสาสมัครเข้าช่วยเหลือคนหุ้จนท หากคนหุ้จนทติดต่อกลับมาให้รวมสายให้กับศูนย์นเรนทรด้วย หลังจากนั้นศูนย์นเรนทร โทรแจ้งผลว่าผู้ป่วยอยู่ระหว่างการนำส่งโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว จึงโทรมาแจ้งเพื่อทราบ
23	11 มิถุนายน 2563	ตำรวจ	แจ้งเหตุคนรักมั่วสุมยาเสพติดและทำร้ายร่างกายต้องการให้ทางตำรวจเข้ามาตรวจสอบ
24	12 มิถุนายน 2563	การแพทย์	แจ้งอาการป่วยปวดหัวและอาเจียน
25	17 มิถุนายน 2563	ตำรวจ	แจ้งว่าแฟนถูกแม่ทำร้ายร่างกาย

เคส	วันที่	ประเภท	เรื่องที่ติดต่อ
26	18 มิถุนายน 2563	การแพทย์	คนหูหนวกแจ้งว่าปวดท้องต้องการให้รถพยาบาลมารับ และให้ติดต่อเบอร์ รพ.สมุทรปราการซึ่งเป็นระบบอัตโนมัติ ล่ามจึงสอบถามว่าคนหูหนวกไหวหรือไม่ คนหูหนวกแจ้งว่าไม่ไหว ล่ามจึงติดต่อผ่านโทรศัพท์วีดีโอ สพล. เจ้าหน้าที่ได้สอบถามที่อยู่ ซึ่งคนหูหนวกอยู่สมุทรปราการ
27	18 มิถุนายน 2563	ตำรวจ	แจ้งเหตุพบเห็นอุบัติเหตุรถกระบะตกข้างทางมีคนติดภายในรถยังไม่มีเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยต้องการให้เจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยเหลือ
28	19 มิถุนายน 2563	ตำรวจ	แจ้งความว่าถูกแม่คนรักทำร้ายร่างกาย เจ้าหน้าที่แนะนำให้ติดต่อแจ้งความที่ สภ.ที่เกิดเหตุ หลังจากนั้นได้รับแจ้งว่าได้คุยกับคุณพ่อ และสภ.อยุธยาเรียบร้อยแล้ว
29	23 มิถุนายน 2563	ตำรวจ	แจ้งว่าถูกแฟนที่เลิกกันแล้วมาขโมยของในห้องพัก เจ้าหน้าที่ตำรวจให้แจ้งที่อยู่จะได้ประสานงานให้ตำรวจท้องที่เข้าไปตรวจสอบ
30	24 มิถุนายน 2563	ตำรวจ	แจ้งว่าเพื่อนยืมรถมอเตอร์ไซด์นานแล้วยังไม่ได้คืนต้องการให้เจ้าหน้าที่มาพบแล้วจะพาไปที่บ้านคู่กรณี ซึ่งเจ้าหน้าที่ประสานตำรวจท้องที่ให้เข้าไปพบคนหูหนวก
31	26 มิถุนายน 2563	การแพทย์	แพทย์เข้ามาใช้บริการ แจ้งว่าต้องการคุยกับคนหูหนวกแต่ไม่สามารถอ่านหรือเขียนสื่อสารได้
32	26 มิถุนายน 2563	การแพทย์	ต้องการรักษากาอาการปวดที่คอและหน้าอกเนื่องจากยาหมด
33	27 มิถุนายน 2563	ตำรวจ	ติดต่อตำรวจเรื่องอุบัติเหตุและตกลงค่าเสียหาย
34	30 มิถุนายน 2563	ตำรวจ	แจ้งเรื่องถูกกล่าวหาว่าขโมยเงินในบัญชี ตำรวจแนะนำให้ไปแจ้งความในท้องที่เกิดเหตุและให้ทางเจ้าหน้าที่ท้องที่เข้าไปตรวจสอบ
35	7 กรกฎาคม 2563	ตำรวจ	แจ้งเรื่องทะเลาะกับคนรักขอให้ตำรวจเข้ามาช่วย
36	13 กรกฎาคม 2563	การแพทย์	แจ้งมีอาการปวดท้อง ต้องการให้รถพยาบาลไปรับ
37	24 กรกฎาคม 2563	ตำรวจ	สอบถามว่ามีการแจ้งเหตุอุบัติเหตุแถวบางปูหรือไม่และต้องการให้ตำรวจเข้ามาไกล่เกลี่ยกับคนรัก
38	26 กรกฎาคม 2563	ตำรวจ	แจ้งพบเห็นอุบัติเหตุ มีคนได้รับบาดเจ็บ
39	28 กรกฎาคม 2563	ตำรวจ	ติดต่อตำรวจแจ้งเรื่องถูกแฟนทำร้ายร่างกาย ตำรวจแจ้งจะประสานงานกับตำรวจท้องที่ให้เข้าช่วยเหลือ
40	17 สิงหาคม 2563	ตำรวจ	แจ้งมีอุบัติเหตุรถมอเตอร์ไซด์ชนกับรถแท็กซี่
41	24 สิงหาคม 2563	ตำรวจ	แจ้งเหตุว่าห้องพักโดนจี้ดห้อง เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุและจะให้ตำรวจในเขตพื้นที่เข้าไปตรวจสอบ
42	24 สิงหาคม 2563	ตำรวจ	แจ้งเหตุว่าห้องพักโดนล็อคทำให้ตนออกไปข้างนอกไม่ได้ เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลและให้พาไปดูห้องเกิดเหตุ
43	19 สิงหาคม 2563	การแพทย์	คนหูหนวกมีอาการไข้สูง ไม่มีแรง แจ้งให้รถพยาบาลมารับ สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ในรถพยาบาล แพทย์สอบถามอาการป่วย และประวัติการแพ้ยา ผลการตรวจพบว่ามีอาการต่อมทอนซิลอักเสบ และให้ฉีดยาปฏิชีวนะ และยารับประทาน
44	29 สิงหาคม 2563	ตำรวจ	แจ้งฝนตก หลังคาพัง ของได้รับความเสียหาย
45	6 กันยายน 2563	ตำรวจ	แจ้งเรื่องเพื่อนถูกทำร้ายร่างกาย โดนฟันแขน
46	6 กันยายน 2563	การแพทย์	แจ้งอาการปวดท้อง
47	7 กันยายน 2563	ตำรวจ	แจ้งว่าพี่ชายที่เสพยาบ้าจะมาเอาเงินที่แม่
48	12 กันยายน 2563	ตำรวจ	แจ้งเหตุว่ามีผู้ชายมีอาวุธมีดจะมาทำร้ายแม่
49	19 กันยายน 2563	ตำรวจ	ติดต่อแทนเพื่อน แจ้งว่าเพื่อนถูกทำร้ายร่างกาย

เคส	วันที่	ประเภท	เรื่องที่ติดต่อ
50	1 ตุลาคม 2563	ดับเพลิง	แจ้งเหตุงูเข้าบ้าน
51	16 ตุลาคม 2563	ตำรวจ	แจ้งว่าถูกคนหนีขี่จักรยานยนต์ปาดหน้า
52	22 ตุลาคม 2563	ตำรวจ	แจ้งว่าโทรศัพท์มือถือโดนขโมยต้องการขอภาพกล้องวงจรปิด
53	31 ตุลาคม 2563	ตำรวจ	ติดต่อตำรวจแจ้งเรื่องขับรถชนกับคนหนี
54	14 พฤศจิกายน 2563	การแพทย์	แจ้งอาการป่วยของแฟน (โดนทำร้ายร่างกายมาแล้วเป็นลม ชักเกร็ง มีนํ้าสีชมพู)
55	19 พฤศจิกายน 2563	การแพทย์	ขอรถพยาบาล เนื่องจากปวดหัว เจ้าหน้าที่แจ้งว่าให้คนหนีช่วยประสานงาน บอกทาง เจ้าหน้าที่แจ้งว่าเป็นอาการคลุ้มคลั่งจากการเมา รอกการประสานงานกับตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจแจ้งว่าเป็นอาการของคนเมา ไม่สามารถพาไปส่งโรงพยาบาลได้ และให้เพื่อนๆ ช่วยกันเช็ดตัวให้สร่างเมา
56	30 พฤศจิกายน 2563	การแพทย์	แจ้งพบเห็นคนหนีประสบอุบัติเหตุรถล้ม
57	2 ธันวาคม 2563	การแพทย์	แจ้งเกิดอุบัติเหตุรถชน ขอให้รถพยาบาลมารับ
58	8 ธันวาคม 2563	ตำรวจ	ติดต่อแจ้งเหตุมีคนเสพยาอยู่ที่สวนยาง
59	14 ธันวาคม 2563	ตำรวจ	แจ้งว่ายามที่บริษัททำร้ายร่างกาย



ภาพที่ 13 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

3.2. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

ผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในปี 2563 ที่ได้กำหนดไว้ในแผนการดำเนินการประจำปี 2563 ผ่านข้อกำหนดมาตรฐานทุกข้อ มีรายละเอียดผลการดำเนินงาน ดังนี้

การรอสายปกติ	การรอสายฉุกเฉิน
ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอทุกช่องทางปกติ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 3.73 จากที่กำหนดไม่เกินร้อยละ 15 ของจำนวนสายทั้งหมดต่อปี	ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 8.95 จากที่กำหนดจำนวนไม่เกินร้อยละ 10

ค่าเฉลี่ยในการรับสายปกติ		ค่าเฉลี่ยในการรับสายฉุกเฉิน
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น SMS ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 8 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 57 วินาที		ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฉุกเฉิน ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 10 วินาที ที่ร้อยละ 94.17 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 90
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับส่งข้อความ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 13 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 41 วินาที		
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 6 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 12 วินาที		
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 6 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 12 วินาที		
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการบริการสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 98.99 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการบริการสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 98.61 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 97.76 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 99.09 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการ TTRS Caption ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 98.97 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		
จำนวนเรื่องร้องเรียน		
จำนวนการร้องเรียนการให้บริการ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ร้องเรียนที่ร้อยละ 0.0046 ของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปี จากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ตอบไม่พอใจหรือพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 0.0626 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จากมาตรฐานไม่เกินร้อยละ 1	

ผลการดำเนินงานในปี 2563 ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ใน 5 ด้าน มีดังต่อไปนี้

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

ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 3.73 จากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 15 มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงผลการรอสายว่างในการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติ

ปี 2563	จำนวนสายเรียกเข้า	จำนวนสายไม่ว่าง	ร้อยละของจำนวนสายไม่ว่าง	มาตรฐานการรอสายไม่เกินร้อยละ 15
มกราคม	17,135	713	4.16	ผ่าน
กุมภาพันธ์	17,169	768	4.47	ผ่าน
มีนาคม	15,216	606	3.98	ผ่าน
เมษายน	11,844	623	5.26	ผ่าน
พฤษภาคม	13,851	612	4.42	ผ่าน
มิถุนายน	14,160	343	2.42	ผ่าน
กรกฎาคม	19,533	654	3.35	ผ่าน
สิงหาคม	20,465	561	2.74	ผ่าน
กันยายน	19,039	560	2.94	ผ่าน
ตุลาคม	20,646	796	3.86	ผ่าน
พฤศจิกายน	18,183	655	3.60	ผ่าน
ธันวาคม	20,619	869	4.21	ผ่าน
รวม	207,860	7,760	3.73	ผ่าน

2) **มาตรฐานด้านที่ 2 การรอสายการบริการฉุกเฉิน :** ในการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน มีผู้ใช้บริการรอสายว่างจากศูนย์ TTRS จำนวนไม่เกินร้อยละ 10

ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินทั้งบนอินเทอร์เน็ตและเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 8.95 มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงผลการรอสายว่างในการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน

ปี 2563	จำนวนสายเรียกเข้า	จำนวนสายที่ไม่ว่าง	ร้อยละของจำนวนสายไม่ว่าง	มาตรฐานการรอสายไม่เกินร้อยละ 10
มกราคม	54	21	38.89	ไม่ผ่าน
กุมภาพันธ์	30	14	46.67	ไม่ผ่าน
มีนาคม	27	4	14.81	ไม่ผ่าน
เมษายน	30	8	26.67	ไม่ผ่าน
พฤษภาคม	63	0	0.00	ผ่าน

ปี 2563	จำนวน สายเรียกเข้า	จำนวน สายที่ไม่ว่าง	ร้อยละ ของจำนวนสายไม่ว่าง	มาตรฐานการรอสาย ไม่เกินร้อยละ 10
มิถุนายน	72	0	0.00	ผ่าน
กรกฎาคม	65	3	4.62	ผ่าน
สิงหาคม	78	3	3.85	ผ่าน
กันยายน	72	1	1.39	ผ่าน
ตุลาคม	93	8	8.60	ผ่าน
พฤศจิกายน	86	0	0.00	ผ่าน
ธันวาคม	90	6	6.67	ผ่าน
ค่าเฉลี่ย	760	68	8.95	ผ่าน

3) มาตรฐานด้านที่ 3 เวลาในการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

3.1) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) ผู้ใช้บริการจะได้รับการตอบรับภายใน 57 วินาที

ผลการให้บริการ SMS ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 8 วินาที มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงผลค่าเฉลี่ยระยะเวลาตอบรับในการให้บริการ SMS

ปี 2563	จำนวนข้อความ	ระยะเวลาในการ ตอบรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน (ชั่วโมง:นาที:วินาที)	มาตรฐานการตอบรับ ภายใน 57 วินาที
มกราคม	122	00:00:10	ผ่าน
กุมภาพันธ์	77	00:00:06	ผ่าน
มีนาคม	75	00:00:11	ผ่าน
เมษายน	62	00:00:09	ผ่าน
พฤษภาคม	73	00:00:13	ผ่าน
มิถุนายน	99	00:00:09	ผ่าน
กรกฎาคม	98	00:00:04	ผ่าน
สิงหาคม	88	00:00:08	ผ่าน
กันยายน	72	00:00:06	ผ่าน
ตุลาคม	398	00:00:06	ผ่าน
พฤศจิกายน	349	00:00:10	ผ่าน
ธันวาคม	65	00:00:07	ผ่าน
รวม	1,578	00:00:08	ผ่าน

3.2) ในการให้บริการ TTRS Message ผู้ใช้บริการจะได้รับการตอบรับภายใน 41 วินาที
 ผลการให้บริการ TTRS Message ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 13 วินาที มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงผลค่าเฉลี่ยระยะเวลาตอบรับในการให้บริการ TTRS Message

ปี 2563	จำนวนสายเรียกเข้า	ระยะเวลาในการตอบรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน (ชั่วโมง:นาที:วินาที)	มาตรฐานการตอบรับภายใน 41 วินาที
มกราคม	1,921	00:00:10	ผ่าน
กุมภาพันธ์	1,922	00:00:08	ผ่าน
มีนาคม	1,495	00:00:10	ผ่าน
เมษายน	1,551	00:00:15	ผ่าน
พฤษภาคม	1,751	00:00:14	ผ่าน
มิถุนายน	1,898	00:00:11	ผ่าน
กรกฎาคม	1,841	00:00:14	ผ่าน
สิงหาคม	2,394	00:00:15	ผ่าน
กันยายน	1,898	00:00:14	ผ่าน
ตุลาคม	1,681	00:00:15	ผ่าน
พฤศจิกายน	1,384	00:00:16	ผ่าน
ธันวาคม	1,552	00:00:16	ผ่าน
รวม	21,288	00:00:13	ผ่าน

3.3) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ผู้ใช้บริการจะได้รับการตอบรับภายใน 12 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับต่อปีได้ 6 วินาที มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงผลค่าเฉลี่ยในตอบรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat

ปี 2563	จำนวนข้อความ	ระยะเวลาในการรอสายโดยเฉลี่ย/เดือน (นาที:วินาที)	มาตรฐานการตอบรับภายใน 12 วินาที
มกราคม	3,840	00:00:05	ผ่าน
กุมภาพันธ์	3,669	00:00:05	ผ่าน
มีนาคม	4,590	00:00:05	ผ่าน
เมษายน	4,440	00:00:06	ผ่าน
พฤษภาคม	4,277	00:00:06	ผ่าน

ปี 2563	จำนวนข้อความ	ระยะเวลาในการ รอสายโดยเฉลี่ย/เดือน (นาที:วินาที)	มาตรฐานการตอบรับ ภายใน 12 วินาที
มิถุนายน	5,244	00:00:05	ผ่าน
กรกฎาคม	5,493	00:00:05	ผ่าน
สิงหาคม	5,120	00:00:06	ผ่าน
กันยายน	4,356	00:00:06	ผ่าน
ตุลาคม	4,630	00:00:06	ผ่าน
พฤศจิกายน	4,628	00:00:06	ผ่าน
ธันวาคม	5,296	00:00:08	ผ่าน
รวม	55,583	00:00:06	ผ่าน

3.4) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ผู้ใช้บริการจะได้รับการตอบรับภายใน 12 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับต่อปีได้ 6 วินาที มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 9 แสดงผลค่าเฉลี่ยในตอบรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

ปี 2563	จำนวนข้อความ	ระยะเวลาในการ รอสายโดยเฉลี่ย/เดือน (นาที:วินาที)	มาตรฐานการตอบรับ ภายใน 12 วินาที
มกราคม	287	00:00:05	ผ่าน
กุมภาพันธ์	314	00:00:05	ผ่าน
มีนาคม	342	00:00:06	ผ่าน
เมษายน	269	00:00:06	ผ่าน
พฤษภาคม	268	00:00:06	ผ่าน
มิถุนายน	369	00:00:05	ผ่าน
กรกฎาคม	385	00:00:07	ผ่าน
สิงหาคม	249	00:00:07	ผ่าน
กันยายน	267	00:00:05	ผ่าน
ตุลาคม	319	00:00:06	ผ่าน
พฤศจิกายน	277	00:00:07	ผ่าน
ธันวาคม	250	00:00:08	ผ่าน
รวม	3,596	00:00:06	ผ่าน

3.5) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ (ปกติ) มีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีการตอบรับภายใน 15 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 98.99 มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 10 แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ (ปกติ)

ปี 2563	จำนวนสายที่ได้รับ	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละการตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐานคุณภาพบริการที่ร้อยละ 85
มกราคม	-	-	-	-
กุมภาพันธ์	-	-	-	-
มีนาคม	-	-	-	-
เมษายน	-	-	-	-
พฤษภาคม	-	-	-	-
มิถุนายน	-	-	-	-
กรกฎาคม	1	1	100.00	ผ่าน
สิงหาคม	11	11	100.00	ผ่าน
กันยายน	70	69	98.57	ผ่าน
ตุลาคม	45	44	97.78	ผ่าน
พฤศจิกายน	38	38	100.00	ผ่าน
ธันวาคม	131	130	99.24	ผ่าน
รวม	296	293	98.99	ผ่าน

3.6) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ (ปกติ) มีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีการตอบรับภายใน 15 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 98.61 มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ (ปกติ)

ปี 2563	จำนวนสายที่ได้รับ	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละการตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐานคุณภาพบริการที่ร้อยละ 85
มกราคม	30	30	100.00	ผ่าน
กุมภาพันธ์	37	37	100.00	ผ่าน
มีนาคม	19	19	100.00	ผ่าน

ปี 2563	จำนวนสายที่ได้รับ	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละการตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐานคุณภาพบริการที่ร้อยละ 85
เมษายน	21	21	100.00	ผ่าน
พฤษภาคม	28	28	100.00	ผ่าน
มิถุนายน	56	55	98.21	ผ่าน
กรกฎาคม	41	41	100.00	ผ่าน
สิงหาคม	51	51	100.00	ผ่าน
กันยายน	48	48	100.00	ผ่าน
ตุลาคม	57	56	98.25	ผ่าน
พฤศจิกายน	61	58	95.08	ผ่าน
ธันวาคม	53	51	96.23	ผ่าน
รวม	502	495	98.61	ผ่าน

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

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีการตอบรับภายใน 15 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 97.76 มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

ตารางที่ 12 แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video (ปกติ)

ปี 2563	จำนวนสายที่ได้รับ	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละการตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐานคุณภาพบริการที่ร้อยละ 85
มกราคม	9,419	9,266	98.38	ผ่าน
กุมภาพันธ์	9,179	8,968	97.70	ผ่าน
มีนาคม	10,991	10,782	98.10	ผ่าน
เมษายน	10,664	10,370	97.24	ผ่าน
พฤษภาคม	12,352	12,082	97.81	ผ่าน
มิถุนายน	12,591	12,427	98.70	ผ่าน
กรกฎาคม	13,868	13,643	98.38	ผ่าน
สิงหาคม	12,794	12,593	98.43	ผ่าน
กันยายน	12,451	12,186	97.87	ผ่าน
ตุลาคม	13,096	12,709	97.04	ผ่าน
พฤศจิกายน	13,171	12,811	97.27	ผ่าน
ธันวาคม	14,730	14,216	96.51	ผ่าน
รวม	145,306	142,053	97.76	ผ่าน

3.8) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ปกติ) มีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีการตอบรับภายใน 15 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 99.09 มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 13 แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ปกติ)

ปี 2563	จำนวนสายเข้า	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละการตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐานคุณภาพบริการที่ร้อยละ 85
มกราคม	6,928	6,915	99.81	ผ่าน
กุมภาพันธ์	7,130	7,116	99.80	ผ่าน
มีนาคม	3,583	3,571	99.67	ผ่าน
เมษายน	532	530	99.62	ผ่าน
พฤษภาคม	848	845	99.65	ผ่าน
มิถุนายน	1,157	1,150	99.39	ผ่าน
กรกฎาคม	4,968	4,926	99.15	ผ่าน
สิงหาคม	7,048	7,003	99.36	ผ่าน
กันยายน	5,975	5,927	99.20	ผ่าน
ตุลาคม	6,669	6,565	98.44	ผ่าน
พฤศจิกายน	4,228	4,137	97.85	ผ่าน
ธันวาคม	4,934	4,821	97.71	ผ่าน
รวม	54,000	53,506	99.09	ผ่าน

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

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption (ปกติ) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีการตอบรับภายใน 15 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 98.97 มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 14 แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียง เป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption (ปกติ)

ปี 2563	จำนวนสายที่ได้รับ	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละการตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐานคุณภาพบริการที่ร้อยละ 85
มกราคม	45	44	97.78	ผ่าน
กุมภาพันธ์	55	54	98.18	ผ่าน
มีนาคม	17	17	100.00	ผ่าน
เมษายน	4	4	100.00	ผ่าน
พฤษภาคม	11	11	100.00	ผ่าน
มิถุนายน	13	12	92.31	ผ่าน
กรกฎาคม	2	2	100.00	ผ่าน
สิงหาคม	11	11	100.00	ผ่าน
กันยายน	5	5	100.00	ผ่าน
ตุลาคม	28	28	100.00	ผ่าน
พฤศจิกายน	68	68	100.00	ผ่าน
ธันวาคม	33	33	100.00	ผ่าน
รวม	292	289	98.97	ผ่าน

4) มาตรฐานด้านที่ 4 การตอบรับสายสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน: มีผู้ใช้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ได้รับการตอบรับภายใน 10 วินาที

ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 10 วินาทีในช่องทางฉุกเฉิน อยู่ที่ร้อยละ 94.17 และมีคนहुหนวกใช้ช่องทางปกติในการติดต่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 15 แสดงผลการตอบรับภายใน 10 วินาที ในการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน

ปี 2563	จำนวนสายที่ได้รับบริการตอบรับ	จำนวนสายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-10 วินาที	ร้อยละการตอบรับสายฉุกเฉินใน 10 วินาที	มาตรฐานการตอบรับภายใน 10 วินาที
มกราคม	62	61	98.39	ผ่าน
กุมภาพันธ์	33	33	100.00	ผ่าน
มีนาคม	43	39	90.70	ผ่าน
เมษายน	35	33	94.29	ผ่าน
พฤษภาคม	77	75	97.40	ผ่าน
มิถุนายน	102	96	94.12	ผ่าน
กรกฎาคม	87	79	90.80	ผ่าน

ปี 2563	จำนวนสายที่ได้รับ ได้รับการตอบรับ	จำนวนสายที่ได้รับ การตอบรับภายใน 0-10 วินาที	ร้อยละการตอบ รับสายฉุกเฉินใน 10 วินาที	มาตรฐานการตอบรับ ภายใน 10 วินาที
สิงหาคม	81	79	97.53	ผ่าน
กันยายน	83	82	98.80	ผ่าน
ตุลาคม	103	96	93.20	ผ่าน
พฤศจิกายน	115	109	94.78	ผ่าน
ธันวาคม	105	90	85.71	ผ่าน
รวม	926	872	94.17	ผ่าน

5) มาตรฐานด้านที่ 5

5.1) จำนวนเรื่องร้องเรียน: มีจำนวนการร้องเรียนการให้บริการทั้งหมดในรอบปี ไม่เกินร้อยละ 1

ผลการให้บริการทุกบริการมีจำนวนการร้องเรียนการให้บริการทั้งหมด ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ร้องเรียนที่ร้อยละ 0.0046 ของจำนวนการให้บริการทั้งหมดในรอบปี จากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 1 มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 16 แสดงผลการร้องเรียนการให้บริการ

ปี 2563	จำนวน สายที่ได้รับ	จำนวน เรื่องร้องเรียน	ร้อยละของสาย ที่ถูกร้องเรียน	มาตรฐานการถูก ร้องเรียน ไม่เกิน ร้อยละ 1
มกราคม	22,593	1	0.0044	ผ่าน
กุมภาพันธ์	22,385	1	0.0045	ผ่าน
มีนาคม	21,114	2	0.0095	ผ่าน
เมษายน	17,554	1	0.0057	ผ่าน
พฤษภาคม	19,630	0	0.0000	ผ่าน
มิถุนายน	21,451	1	0.0047	ผ่าน
กรกฎาคม	26,706	1	0.0037	ผ่าน
สิงหาคม	27,774	1	0.0036	ผ่าน
กันยายน	25,150	2	0.0080	ผ่าน
ตุลาคม	26,930	0	0.0000	ผ่าน
พฤศจิกายน	24,216	2	0.0083	ผ่าน
ธันวาคม	27,048	1	0.0037	ผ่าน
รวม	282,551	13	0.0046	ผ่าน

5.2) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ: มีจำนวนการตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ ไม่เกินร้อยละ 1

ผลการให้บริการทุกบริการมีจำนวนการร้องเรียนการให้บริการทั้งหมด ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ร้องเรียนที่ร้อยละ 0.0626 ของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปี จากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 1 มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

	จำนวนครั้งของการตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ	ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการจะต้องไม่เกินร้อยละ 1 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
ปี 2563	14,367	9	0.0626	ผ่าน

3.3. รายงานผลการบริหารจัดการตู้ TTRS

ศูนย์ TTRS มีการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) โดยมีตู้ TTRS ติดตั้งจำนวนทั้งสิ้น 180 ตู้ ใน 58 จังหวัด ในปี 2563 มีการย้ายตู้ที่ใช้บริการน้อยไปยังสถานที่ที่มีความต้องการใช้ตู้ TTRS จำนวน 8 ตู้ โดยได้ทำการติดตั้งตู้ตามหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงานที่ติดตั้ง	จำนวนตู้
1	ห้างสรรพสินค้า	66
2	โรงเรียน	31
3	ส่วนราชการ	15
4	มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย	14
5	โรงพยาบาล	12
6	ชมรม/สมาคม	5
7	สถานีขนส่ง	8
8	บริษัทเอกชน	6
9	รถไฟฟ้า	7
10	สนามบิน	4
11	มูลนิธิ	2
12	สถานีตำรวจ	1
13	รถไฟ	1
14	ศูนย์การศึกษาพิเศษ	5
15	เครื่องย้ายรถติดตั้ง, ทดสอบ	3
รวม		180

จำนวนการใช้งานตู้ TTRS รายเดือนประจำปี 2563

รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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	TTRS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KIOSK002	บิกซี สาขาหนองคาย	15	14	4	1	5	4	7	8	2	8	91	34	193
KIOSK003	โรงพยาบาลภูผินารายณ์	8	3	0	0	0	2	0	0	2	0	10	2	27
KIOSK004	มหาวิทยาลัยราชภัฏ จังหวัดสกลนคร	5	1	0	0	0	0	2	7	3	4	6	1	29
KIOSK005	ห้างเสริมไทยพลาซา จังหวัดมหาสารคาม	16	10	6	0	0	0	0	0	1	5	2	0	40
KIOSK006	บิกซี สาขานครพนม	46	36	30	33	21	19	26	16	20	18	25	14	304
KIOSK007	บิกซี สาขาสุรินทร์	18	14	6	1	5	17	6	6	6	6	2	19	106
KIOSK008	บิกซี สาขาโคราช	8	14	21	2	6	5	15	15	2	9	18	4	119
KIOSK009	บิกซี สาขาสตูล	88	81	75	26	39	57	61	72	54	55	78	28	714
KIOSK010	บิกซี สาขาขอนแก่น	15	25	3	7	9	6	15	4	20	13	16	10	143
KIOSK011	บิกซี สาขากาฬสินธุ์	6	1	2	1	5	8	5	3	1	3	3	0	38
KIOSK012	สถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดร้อยเอ็ด	30	15	8	9	14	19	7	6	2	8	12	5	135
KIOSK013	มหาวิทยาลัยราชชมงคล กรุงเทพ (พระนครใต้)	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	2	7
KIOSK014	ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล พลาซาระยอง	6	5	1	0	1	1	0	1	10	3	2	3	33
KIOSK015	บิกซี สาขาแพร่	0	9	2	0	0	6	2	5	9	5	2	4	44
KIOSK016	โรงเรียนแพร่ปัญญานุกูล	39	44	9	0	2	0	15	46	0	0	0	32	187
KIOSK017	โรงพยาบาลพิจิตร	20	17	17	0	0	6	12	12	6	2	9	6	107
KIOSK018	โรงเรียนพิจิตรปัญญานุกูล	42	41	30	0	0	2	2	0	0	0	0	19	136
KIOSK019	โรงเรียนน่านปัญญานุกูล	0	0	0	0	0	1	7	0	10	0	0	0	18
KIOSK020	TTRS	0	0	0	0	0	0	11	44	36	23	35	50	199
KIOSK021	ศาลากลางจังหวัดพะเยา	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	5
KIOSK022	โรงเรียนภูเก็ปัญญานุกูล	2	0	0	0	0	0	3	3	2	5	15	2	32
KIOSK023	TTRS (Chevalier)	5	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
KIOSK024	บิกซี สาขาตรัง	3	3	2	0	1	1	5	15	9	0	1	6	46
KIOSK025	ชมรมคนहुหนวกจังหวัด ตรัง	1	2	5	0	1	2	1	0	1	1	0	0	14
KIOSK026	TTRS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KIOSK027	ท่าอากาศยานภูเก็ต	30	14	13	2	3	2	4	2	2	5	7	6	90
KIOSK028	ศูนย์การศึกษาพิเศษ จังหวัดปัตตานี	27	1	7	3	10	2	7	1	4	9	3	8	82
KIOSK029	ศูนย์การศึกษาพิเศษ จังหวัดนราธิวาส	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KIOSK030	ศูนย์การศึกษาพิเศษ จังหวัดยะลา	7	29	12	0	7	2	5	5	1	21	2	15	106

รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
KIOSK031	มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ	5	5	3	0	5	6	3	7	2	2	6	7	51
KIOSK032	โรงเรียนเศรษฐเสถียรในพระราชูปถัมภ์ (ตู้ที่ 2)	332	293	231	0	0	0	188	148	131	185	108	91	1,707
KIOSK033	สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (พก.)	8	8	8	9	24	26	27	18	24	9	6	3	170
KIOSK034	โรงเรียนเศรษฐเสถียรในพระราชูปถัมภ์	163	208	171	11	10	0	129	270	231	260	163	126	1,742
KIOSK035	BTS อโศก	23	15	30	11	10	6	10	10	9	3	6	12	145
KIOSK036	วิทยาลัยดอนบอสโก	38	50	18	0	0	7	109	214	130	138	10	159	873
KIOSK037	สถานีรถไฟหัวลำโพง	78	89	87	8	7	13	40	34	22	22	38	30	468
KIOSK038	สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	4	1	3	2	0	6	0	0	3	0	2	0	21
KIOSK039	บิกซี สาขาอยุธยา	16	6	7	4	4	2	9	14	14	5	8	3	92
KIOSK040	ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ	0	3	8	2	0	0	0	2	2	2	2	0	21
KIOSK041	บิกซี สาขาอ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม	9	7	4	2	5	5	6	7	3	1	3	5	57
KIOSK042	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม	360	173	61	0	0	0	11	75	59	71	18	36	864
KIOSK043	วิทยาลัยราชสุดา	4	3	0	1	0	0	2	8	0	1	7	1	27
KIOSK044	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	6	11	12	4	2	3	11	6	2	6	4	3	70
KIOSK045	บิกซี สาขาบางนา	14	12	8	2	6	7	7	8	16	6	7	4	97
KIOSK046	ท่าอากาศยานดอนเมือง	21	9	5	3	2	4	6	3	0	3	1	1	58
KIOSK047	สถานีตำรวจทุ่งมหาเมฆ	1	2	2	0	1	2	1	1	0	1	1	7	19
KIOSK048	โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	100	77	43	0	0	1	17	28	41	19	6	14	346
KIOSK049	สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพจตุจักร (หมอชิต)	25	47	14	0	0	9	9	8	9	9	14	8	152
KIOSK050	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี	247	10	7	1	0	0	54	128	134	156	81	80	898
KIOSK051	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี	18	8	1	0	0	0	0	11	13	4	0	10	65
KIOSK052	โรงเรียนโสตศึกษาเทพรัตน์	26	65	26	0	0	0	4	36	35	141	25	30	388
KIOSK053	บิกซี สาขาเพชรเกษม สาขา 2	18	23	9	2	7	24	12	15	27	13	20	9	179

รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
KIOSK054	สถานคุ้มครองและพัฒนา คนพิการบ้านนนทภูมิ จังหวัดนนทบุรี	4	9	2	0	1	7	4	0	0	3	11	5	46
KIOSK055	บิกซี สาขาราชดำริห์	14	5	1	5	0	10	11	5	4	6	10	13	84
KIOSK056	บิกซี สาขาวงศ์สว่าง	14	5	2	1	0	2	9	0	1	3	5	11	53
KIOSK057	บิกซี สาขาติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี	49	32	31	17	18	25	21	18	20	11	10	16	268
KIOSK058	บิกซี สาขาบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี	24	22	24	0	6	17	24	9	23	12	10	14	185
KIOSK059	บิกซี สาขาสุขาภิบาล 3 สาขา 2 (ลำสาละ)	8	7	7	2	2	2	3	1	6	1	19	1	59
KIOSK060	บิกซี สาขาพระราม 2	69	53	43	6	37	44	33	30	27	18	13	0	373
KIOSK061	บิกซี สาขาพระราม 4	15	24	14	4	7	8	5	20	15	15	6	12	145
KIOSK062	บิกซี สาขาสะพานควาย	17	19	19	4	15	3	15	16	14	7	33	22	184
KIOSK063	บิกซี สาขารัชดาภิเษก	15	17	11	3	10	13	31	12	6	6	7	7	138
KIOSK064	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัด นนทบุรี	179	97	17	0	0	0	37	59	36	34	4	16	479
KIOSK065	NECTEC ชั้น 6	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	1	0	5
KIOSK066	บิกซี สาขารังสิต จังหวัด ปทุมธานี	18	14	15	1	3	5	8	16	9	9	27	8	133
KIOSK067	โรงเรียนโสตศึกษาปาน เลิศ(ลพบุรี)	0	0	0	0	0	0	0	0	8	3	0	4	15
KIOSK068	ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เทศบาลเมืองน่าน	3	7	1	0	9	10	3	0	3	3	9	3	51
KIOSK069	โรงเรียนโสตศึกษาอนุสาร สุนทร 2	218	0	11	15	12	4	392	651	463	550	373	315	3,004
KIOSK070	สถานีขนส่งจังหวัดตาก	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	2	5
KIOSK071	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัด ตาก	8	1	9	0	0	0	4	5	28	18	11	16	100
KIOSK072	โรงเรียนโสตศึกษาอนุสาร สุนทร 1	360	853	397	0	0	0	139	407	303	315	133	114	3,021
KIOSK073	มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่	1	3	1	0	0	0	2	0	0	1	0	3	11
KIOSK074	เทศบาลนครปากเกร็ด	0	3	1	1	5	6	3	0	1	3	8	0	31
KIOSK075	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัด ขอนแก่น	203	367	140	0	0	10	260	468	514	378	143	401	2,884
KIOSK076	มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี	0	0	4	0	0	1	1	0	1	0	1	6	14
KIOSK077	มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา	2	0	0	0	0	0	3	1	0	1	0	0	7

รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
KIOSK078	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดอุดรธานี	279	367	15	0	0	6	208	334	203	231	108	143	1,894
KIOSK079	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดมุกดาหาร	4	19	10	2	1	8	0	0	4	4	0	2	54
KIOSK080	มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคณพิการ (ชลบุรี)	0	0	6	0	2	0	1	2	0	0	1	0	12
KIOSK081	วิทยาลัยเทคนิคบางแสน	0	10	3	1	0	0	11	5	9	4	0	2	45
KIOSK082	โรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล	12	17	1	0	0	4	8	26	25	41	13	55	202
KIOSK083	บิกซี สาขาเชียงใหม่	1	6	3	4	2	2	2	3	13	3	6	5	50
KIOSK084	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช	300	327	164	0	0	0	270	469	345	514	271	373	3,033
KIOSK085	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา (ตู้ที่ 2)	384	474	325	0	1	0	435	450	255	330	121	252	3,027
KIOSK086	บิกซี สาขาสุราษฎร์ธานี	20	22	6	0	5	4	7	2	3	7	4	6	86
KIOSK087	บิกซี สาขาหาดใหญ่	101	32	26	18	48	28	14	20	30	27	25	39	408
KIOSK088	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา (ตู้ที่ 1)	303	264	171	0	0	0	264	270	223	294	105	266	2,160
KIOSK089	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์	22	6	2	0	0	0	16	44	77	44	22	64	297
KIOSK090	บิกซี สาขาสุพรรณบุรี	11	4	4	0	4	4	4	5	8	8	2	5	59
KIOSK091	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม (ตู้ที่ 2)	123	232	109	0	0	0	184	371	251	290	171	329	2,060
KIOSK092	บิกซี สาขาชลบุรี	47	34	26	11	16	19	39	50	23	14	29	38	346
KIOSK093	บริษัท แพนดอร่า โพรดักชั่น จำกัด (จ.ลำพูน)	2	0	6	0	0	5	19	3	12	1	4	9	61
KIOSK094	สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมา (แห่งที่ 2)	6	3	1	0	0	0	3	6	3	3	4	1	30
KIOSK095	วิทยาลัยการอาชีพพุทธมณฑล	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	6
KIOSK096	บิกซี สาขานครปฐม	15	8	9	2	4	8	8	4	4	14	7	4	87
KIOSK097	บิกซี สาขาชุมพร	7	8	1	16	4	4	11	5	11	6	10	4	87
KIOSK098	โรงพยาบาลร้อยเอ็ด	3	6	5	0	2	2	3	2	4	2	3	1	33
KIOSK099	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสระแก้ว	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KIOSK100	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสุรินทร์	440	468	19	0	0	0	141	489	731	712	472	352	3,824
KIOSK101	โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์จิตต์อารี(ลำปาง)	28	17	17	0	0	3	24	9	9	7	9	3	126

รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
KIOSK102	Airport Rail Link หัวหมาก	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	1	5	17
KIOSK103	บีคซี สาขาพิษณุโลก	34	23	10	0	5	25	22	19	13	13	37	17	218
KIOSK104	บีคซี สาขาสมุทรปราการ	12	8	6	4	9	11	9	7	12	2	8	6	94
KIOSK105	โรงเรียนพิษณุโลกปัญญานุกูล	3	12	5	0	0	0	1	2	3	0	7	0	33
KIOSK106	โรงพยาบาล พระนครศรีอยุธยา	26	3	3	4	6	2	9	6	13	2	3	4	81
KIOSK107	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัด ร้อยเอ็ด	56	109	21	0	0	4	36	21	36	47	4	13	347
KIOSK108	โรงเรียนนครราชสีมา ปัญญานุกูล	142	219	49	0	0	0	32	83	105	260	98	76	1,064
KIOSK109	กาญจนาภิเษกวิทยาลัย ช่างทองหลวง (วิทยาเขต ศาลายา)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5	2	9
KIOSK110	โรงพยาบาลทหารผ่านศึก	1	2	1	0	0	2	1	2	1	1	1	1	13
KIOSK111	ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3	2	1	9
KIOSK112	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัด ชัยภูมิ	33	80	0	0	0	0	0	0	0	85	22	38	258
KIOSK113	สำนักส่งเสริมอาชีพคน พิการ	1	0	0	0	0	0	0	2	1	2	0	0	6
KIOSK114	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล สงคราม (จ.พิษณุโลก)	1	1	1	0	0	2	0	0	0	1	1	5	12
KIOSK115	บริษัท แพรนต้า จิวเวลรี่	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	2	5
KIOSK116	สำนักงาน กสทช.	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
KIOSK117	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรม วชิราภ	1	2	3	0	0	0	11	5	2	3	0	5	32
KIOSK118	สมาคมคนพิการจังหวัด สมุทรปราการ	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
KIOSK119	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัด ชลบุรี	424	399	146	0	1	5	630	674	279	327	165	272	3,322
KIOSK120	มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุรินทร์	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
KIOSK121	บีคซี สาขามหาชัย จังหวัด สมุทรสาคร	1	2	3	0	2	12	3	1	7	0	3	4	38
KIOSK122	บีคซี สาขาอ่อนนุช	51	29	24	45	14	25	45	14	17	11	33	27	335
KIOSK123	ศูนย์การศึกษาพิเศษ จังหวัดลำพูน	0	0	0	0	0	0	1	3	1	1	1	1	8

รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
KIOSK124	บริษัท ดิวโทรป เชียงใหม่ จำกัด	2	23	0	0	0	0	0	0	1	13	4	2	45
KIOSK125	บิ๊กซี สาขาเชียงราย	19	10	5	4	7	6	7	7	10	3	1	6	85
KIOSK126	AIS Shop เซ็นทรัลปิ่นเกล้า	9	4	7	0	0	5	2	5	6	2	2	6	48
KIOSK127	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯสายใต้ใหม่ (ฉิมพลี)	5	4	17	4	6	7	8	7	7	4	11	1	81
KIOSK128	บิ๊กซี สาขานวนคร จังหวัด ปทุมธานี	31	25	12	4	18	17	0	15	10	9	8	6	155
KIOSK129	บิ๊กซี สาขาราชบุรี	6	9	3	1	1	0	1	2	0	0	0	0	23
KIOSK130	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯเอกมัย	43	5	9	2	2	1	3	22	21	49	30	82	269
KIOSK131	บริษัท เวสเทิร์น ประเทศไทย	1	1	4	0	0	0	2	3	3	1	2	4	21
KIOSK132	สำนักงานหลักประกันสุขภาพ (ศูนย์ราชการ)	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	7
KIOSK133	BTS ออนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	16	8	23	15	17	14	15	15	16	26	12	32	209
KIOSK134	โรงพยาบาล แพร์	14	2	1	0	0	3	1	2	0	1	2	4	30
KIOSK135	บิ๊กซี สาขาตาก	30	20	8	9	12	24	17	20	31	18	29	18	236
KIOSK136	มหาวิทยาลัยราชภัฏ จังหวัดมหาสารคาม	0	0	0	1	0	0	4	5	14	10	2	3	39
KIOSK137	บิ๊กซี สาขาสกลนคร	15	15	14	1	8	9	7	19	19	28	16	13	164
KIOSK138	ร.พ.สงขลานครินทร์	0	4	5	0	1	0	3	1	4	0	3	0	21
KIOSK139	สถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด อุบลราชธานี	8	9	2	0	0	0	0	4	3	5	2	8	41
KIOSK140	บิ๊กซี สาขาพญาไท	8	8	4	2	9	9	10	11	10	18	5	1	95
KIOSK141	โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช	7	4	1	0	0	0	3	0	3	7	0	1	26
KIOSK142	บิ๊กซี สาขาภูเก็ต 1	26	17	12	7	4	5	5	10	8	9	14	8	125
KIOSK143	บิ๊กซี สาขาระนอง	14	39	46	20	22	21	34	12	14	22	17	17	278
KIOSK144	โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย บุรพา จ.ชลบุรี	7	3	4	3	1	0	2	4	3	3	7	3	40
KIOSK145	บิ๊กซี สาขานครสวรรค์ สาขา 2	57	57	40	1	13	49	76	49	42	40	32	17	473
KIOSK146	พมจ.นนทบุรี	0	5	8	8	4	9	4	4	6	4	5	0	57
KIOSK147	บิ๊กซี สาขากำแพงเพชร	33	22	31	9	13	27	28	22	12	21	17	13	248

รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
KIOSK148	สถานีขนส่งผู้โดยสาร เชียงใหม่แห่งที่ 2 (อาเขต 3)	0	8	3	1	0	2	4	7	3	2	8	10	48
KIOSK149	Airport Rail Link มักกะสัน	0	0	0	0	0	0	0	0	62	32	130	65	289
KIOSK150	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	9	6	6	6	3	1	10	6	5	10	11	7	80
KIOSK151	บิกซี สาขาศรีสะเกษ	14	42	10	26	17	23	23	67	11	63	15	19	330
KIOSK152	บิกซี สาขาร้อยเอ็ด	6	5	0	2	6	8	7	6	10	12	13	10	85
KIOSK153	บิกซี สาขามหาสารคาม	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
KIOSK154	บิกซี สาขาเลย	0	9	0	0	0	13	22	22	38	22	13	15	154
KIOSK155	บิกซี สาขามุกดาหาร	32	8	84	5	9	12	16	18	15	16	14	4	233
KIOSK156	ห้างสรรพสินค้าเซ็น ทรัลสาขลา	31	28	9	0	7	7	15	21	18	15	20	15	186
KIOSK157	ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล พญาภิข	11	3	0	0	4	0	6	2	3	2	3	3	37
KIOSK158	ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัลเวสต์เกต	8	5	6	2	2	6	3	15	12	5	1	3	68
KIOSK159	โรงพยาบาล จุฬา	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	1	6
KIOSK160	บิกซีอุดรธานี	14	37	2	3	4	4	9	4	5	5	10	13	110
KIOSK161	บิกซี สาขากระบี่	20	16	14	0	0	0	2	3	4	0	3	6	68
KIOSK162	สำนักงานสลากกินแบ่ง รัฐบาล	0	1	1	2	2	1	2	0	0	1	1	0	11
KIOSK163	บิกซี สาขาน่าน	4	1	1	1	3	0	1	5	3	6	17	2	44
KIOSK164	บิกซี สาขาบุรีรัมย์	4	7	5	1	3	5	0	0	0	8	25	16	74
KIOSK165	บิกซี เพชรบูรณ์	14	16	7	0	4	10	12	8	4	10	15	5	105
KIOSK166	ห้างสรรพสินค้าสยามส แควร์วัน	34	18	9	1	5	0	6	5	9	7	4	3	101
KIOSK167	Airport Rail Link รามคำแหง	0	0	0	0	0	35	28	0	3	10	8	5	89
KIOSK168	บิกซี สาขาลำพูน	16	12	2	1	3	8	6	6	4	4	2	0	64
KIOSK169	บจก.แพนดอร่าโปรดักชั่น ตึก AAA ชั้น 1	117	96	2	2	6	0	8	3	5	3	13	4	259
KIOSK170	บิกซี สาขาลพบุรี	7	6	11	2	5	3	6	3	1	2	12	4	62
KIOSK171	บิกซี สาขาสุโขทัย	26	38	26	9	21	17	32	25	37	33	32	16	312
KIOSK172	ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ หยาดฝน จ.เชียงใหม่	6	25	23	0	21	24	20	34	38	33	60	31	315
KIOSK173	Centara Grand ราชดำริ	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	4
KIOSK174	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	0	3	2	0	5	2	3	1	0	1	0	6	23

รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
KIOSK175	MRT ศูนย์การประชุม แห่งชาติสิริกิติ์	1	2	0	0	1	1	0	0	0	1	1	3	10
KIOSK176	MRT กำแพงเพชร	11	13	5	4	5	1	12	5	6	4	5	4	75
KIOSK177	ชมรมคนहुหนวพระราม9	55	42	42	33	34	21	50	25	23	24	10	34	393
KIOSK178	รพ. ศิริราช	20	16	9	2	5	7	6	11	13	7	6	9	111
KIOSK179	บีคซี สาขาปัดธานี	26	106	69	19	66	97	69	52	54	49	64	41	712
KIOSK180	บีคซีลำปาง	12	9	9	3	4	3	3	4	7	4	1	1	60
รวม		6,928	7,130	3,583	532	848	1,157	4,968	7,048	5,975	6,669	4,228	4,934	54,000

ในปี 2563 มีการย้ายตู้ TTRS จำนวน 8 ตู้ ดังนี้

ที่	Kiosk ID	จุดติดตั้งปัจจุบัน	ย้ายมาจาก	วันที่ย้าย
1	KIOSK20	ชุมชนบ้านเอื้ออาทรปทุมธานี (ลาดหลุมแก้ว 2)	พมจ.อุดรดิตถ์ และนำมา ปรับปรุงที่ TTRS	2 พฤษภาคม 2563
2	KIOSK22	พมจ.ภูเก็ต	โรงเรียนภูเก็ตปัญญานุกูล	13 กรกฎาคม 2563
3	KIOSK102	Airport Rail Link หัวหมาก	สำนักงานพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์พิษณุโลก และนำมาปรับปรุงที่ TTRS	16 กันยายน 2563
4	KIOSK109	โรงพยาบาลรามธิบดี	กาญจนาภิเษกวิทยาลัยช่าง ทองหลวง (วิทยาเขตศาลายา)	9 ตุลาคม 2563
5	KIOSK132	สำนักงานหลักประกันสุขภาพ (ศูนย์ราชการ)	บริษัทเรเซอร์การไฟฟ้า (ประเทศไทย) จำกัด และนำมา ปรับปรุงที่ TTRS	20 มกราคม 2563
6	KIOSK134	โรงพยาบาล แพร์	ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัด สุโขทัย	11 มกราคม 2563
7	KIOSK149	Airport Rail Link มักกะสัน	สถานสงเคราะห์คนพิการ กา รณยเวศม์ และนำมาปรับปรุงที่ TTRS	16 กันยายน 2563
8	KIOSK167	Airport Rail Link รามคำแหง	สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขต สุโขทัย และนำมาปรับปรุงที่ TTRS	16 กันยายน 2563

3.4. รายงานผลการบริหารจัดการเครื่องโทรศัพท์วิดีโอ

ศูนย์ TTRS มีการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ โดยมีโทรศัพท์วิดีโอติดตั้งทั้งสิ้น 171 เครื่อง โดยได้ทำการติดตั้งตามหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงานที่ติดตั้ง	จำนวนเครื่อง
1	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทางการแพทย์ (สพฉ.)	82
2	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.)	45
3	ชมรม/สมาคม	30
4	หน่วยงานอื่นๆ	14
รวม		171

จำนวนการใช้งานโทรศัพท์วิดีโอรายเดือนประจำปี 2563

ที่	หมายเลข	สถานที่ตั้ง	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
1	02-026-0004	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทางการแพทย์ กรุงเทพมหานคร	0	0	0	0	0	13	1	3	3	7	4	11	42
2	02-026-0005	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทางการแพทย์ จังหวัดภูเก็ต	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
3	02-026-0006	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทางการแพทย์ จังหวัดตรัง	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
4	02-026-0008	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทางการแพทย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
5	02-026-0009	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทางการแพทย์ จังหวัดสตูล	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	02-026-0011	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทางการแพทย์ จังหวัดอุบลราชธานี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	02-026-0012	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทางการแพทย์ จังหวัดสมุทรปราการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	02-026-0014	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทางการแพทย์ จังหวัดนนทบุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	02-026-0016	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทางการแพทย์ จังหวัดชัยภูมิ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	02-026-0017	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทางการแพทย์	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3

ที่	หมายเลข	สถานที่ตั้ง	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
		การแพทย์ จังหวัด ขอนแก่น													
11	02-026-0018	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด หนองบัวลำภู	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	02-026-0019	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด หนองคาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	02-026-0020	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด มุกดาหาร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	02-026-0021	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด อุดรธานี	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
15	02-026-0022	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด กาฬสินธุ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	02-026-0023	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดบึง กาฬ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	02-026-0024	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด นครพนม	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	02-026-0025	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด มหาสารคาม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	02-026-0026	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด สมุทรสาคร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	02-026-0027	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด สระแก้ว	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
21	02-026-0028	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดตราด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	02-026-0029	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ที่	หมายเลข	สถานที่ตั้ง	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
		การแพทย์ จังหวัดกาญจนบุรี													
23	02-026-0030	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดระยอง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	02-026-0031	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดชลบุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	02-026-0032	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดกรุงเทพฯ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	02-026-0033	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดนครนายก	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	02-026-0034	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดฉะเชิงเทรา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	02-026-0035	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดสระบุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	02-026-0036	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดปราจีนบุรี	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
30	02-026-0037	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดเชียงราย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	02-026-0038	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดเชียงใหม่	1	0	2	1	1	0	0	0	2	0	0	1	8
32	02-026-0039	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดลำพูน	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
33	02-026-0040	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดน่าน	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
34	02-026-0041	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดพะเยา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

ที่	หมายเลข	สถานที่ตั้ง	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
35	02-026-0042	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดแพร่	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
36	02-026-0043	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด แม่ฮ่องสอน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	02-026-0044	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด กำแพงเพชร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
38	02-026-0045	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด สุโขทัย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
39	02-026-0046	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด ลำปาง	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
40	02-026-0049	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด สงขลา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	02-026-0051	พก.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
42	02-026-0052	ศูนย์บริการประชาชน ทำเนียบรัฐบาล	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
43	02-026-0053	หน่วยบริการคนพิการ 1300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
44	02-026-0054	สมาชิกสัมพันธ์ TTRS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	02-026-0055	บก.จร. 191	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
46	02-026-0056	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 1559	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
47	02-026-0066	สมาคมคนหูหนวกแห่ง กรุงเทพมหานคร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
48	02-026-0067	สมาคมคนหูหนวกแห่ง ประเทศไทย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
49	02-026-0068	ชมรมคนหูหนวกจังหวัด สุรินทร์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	02-026-0069	ชมรมคนหูหนวกจังหวัด สระบุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
51	02-026-0070	สมาคมคนหูหนวก จังหวัดชลบุรี	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	02-026-0071	ชมรมคนหูหนวกจังหวัด สุโขทัย	1	9	3	1	3	0	0	20	15	14	10	9	85
53	02-026-0072	ชมรมคนหูหนวกจังหวัด หนองบัวลำภู	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ที่	หมายเลข	สถานที่ตั้ง	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
54	02-026-0076	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดพะเยา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
55	02-026-0077	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดแม่ฮ่องสอน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
56	02-026-0078	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดศรีสะเกษ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
57	02-026-0079	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดเชียงราย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
58	02-026-0081	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดนนทบุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
59	02-026-0082	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดกาญจนบุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
60	02-026-0085	APCD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61	02-026-0086	บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลเวิลด์ จำกัด และโรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด (มหาชน)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
62	02-026-0087	มูลนิธิอนุเคราะห์คนหูหนวกในพระบรมราชานุเคราะห์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
63	02-026-1000	กลุ่มสมาชิกคนหูหนวกภาคเหนือ	1	9	0	0	4	1	2	0	2	1	0	0	20
64	02-026-1001	กลุ่มสมาชิกคนหูหนวกภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1	1	1	1	0	6	12	3	0	10	23	5	63
65	02-026-1002	กลุ่มสมาชิกคนหูหนวกภาคกลาง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
66	02-026-1003	กลุ่มสมาชิกคนหูหนวกภาคใต้	0	0	0	5	0	3	0	6	0	6	3	14	37
67	02-026-1004	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดกาฬสินธุ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
68	02-026-1005	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดนครราชสีมา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
69	02-026-1007	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดชัยภูมิ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
70	02-026-1008	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดสกลนคร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
71	02-026-1009	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดชุมพร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
72	02-026-1011	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดกระบี่	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
73	02-026-1013	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดสตูล	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
74	02-026-1016	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดสมุทรปราการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
75	02-026-1020	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดกำแพงเพชร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ที่	หมายเลข	สถานที่ตั้ง	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
76	02-026-1022	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดพิษณุโลก	12	0	2	2	2	4	4	0	7	0	1	1	35
77	02-026-1024	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดอยุธยา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
78	02-026-1026	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดปทุมธานี	1	4	3	1	1	2	2	0	0	0	0	1	15
79	02-026-1027	กลุ่มสมาชิกคนหูหนวกจังหวัดพังงา	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
80	02-026-1054	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพังงา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
81	02-026-1055	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดยะลา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
82	02-026-1056	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
83	02-026-1057	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสงขลา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
84	02-026-1058	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดกระบี่	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
85	02-026-1059	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
86	02-026-1060	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดตาก	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
87	02-026-1061	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดน่าน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
88	02-026-1062	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพิจิตร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
89	02-026-1063	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเพชรบูรณ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
90	02-026-1064	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดลำพูน	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
91	02-026-1065	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสุโขทัย	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
92	02-026-1066	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุตรดิตถ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ที่	หมายเลข	สถานที่ตั้ง	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
93	02-026-1067	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดแพร่	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
94	02-026-1068	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสมุทรปราการ	4	3	1	0	7	4	1	1	0	1	2	0	24
95	02-026-1069	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดปทุมธานี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
96	02-026-1070	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดปราจีนบุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
97	02-026-1071	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสิงห์บุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98	02-026-1072	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดชุมพร	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	4
99	02-026-1073	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดชลบุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100	02-026-1074	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดระยอง	0	0	1	4	0	1	0	1	3	5	0	1	16
101	02-026-1075	ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ สมุทรปราการ	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
102	02-026-1076	สำนักส่งเสริมอาชีพและพัฒนาคนพิการ สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย	0	0	0	0	7	0	0	0	0	2	0	0	9
103	02-026-1077	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดนครปฐม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
104	02-026-1078	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดจันทบุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
105	02-026-1079	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดตราด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
106	02-026-1080	ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน	0	0	0	0	3	13	16	14	10	2	6	0	64
107	02-026-1083	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดขอนแก่น	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

ที่	หมายเลข	สถานที่ตั้ง	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
108	02-026-1084	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดชัยภูมิ	0	2	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	5
109	02-026-1085	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดนครพนม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
110	02-026-1086	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดบึงกาฬ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
111	02-026-1087	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดมหาสารคาม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	7
112	02-026-1088	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดหนองคาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
113	02-026-1089	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดหนองบัวลำภู	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
114	02-026-1090	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
115	02-026-1091	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดยโสธร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
116	02-026-1092	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดศรีสะเกษ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
117	02-026-1093	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดกาฬสินธุ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
118	02-026-1094	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดนครราชสีมา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
119	02-026-1095	ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการขอนแก่น	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
120	02-026-1096	ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการหนองคาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121	02-026-1097	ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการบ้านทองพูนแผ้วพานัส จังหวัดอุบลราชธานี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
122	02-026-1098	สถานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ที่	หมายเลข	สถานที่ตั้ง	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
		จังหวัดอุบลราชธานี (บ้านศรีวนาไล)													
123	02-026-1099	ศูนย์บริการคนพิการและ ผู้สูงอายุ จังหวัด นครพนม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
124	1669131	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด ปทุมธานี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
125	1669141	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
126	1669151	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด อ่างทอง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
127	1669161	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดลพบุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
128	1669171	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด สิงห์บุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
129	1669181	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด ชัยนาท	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
130	1669221	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด สระบุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
131	1669301	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด นครราชสีมา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
132	1669311	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด บุรีรัมย์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
133	1669321	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด สุรินทร์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
134	1669331	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่ง การฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดศรีสะเกษ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

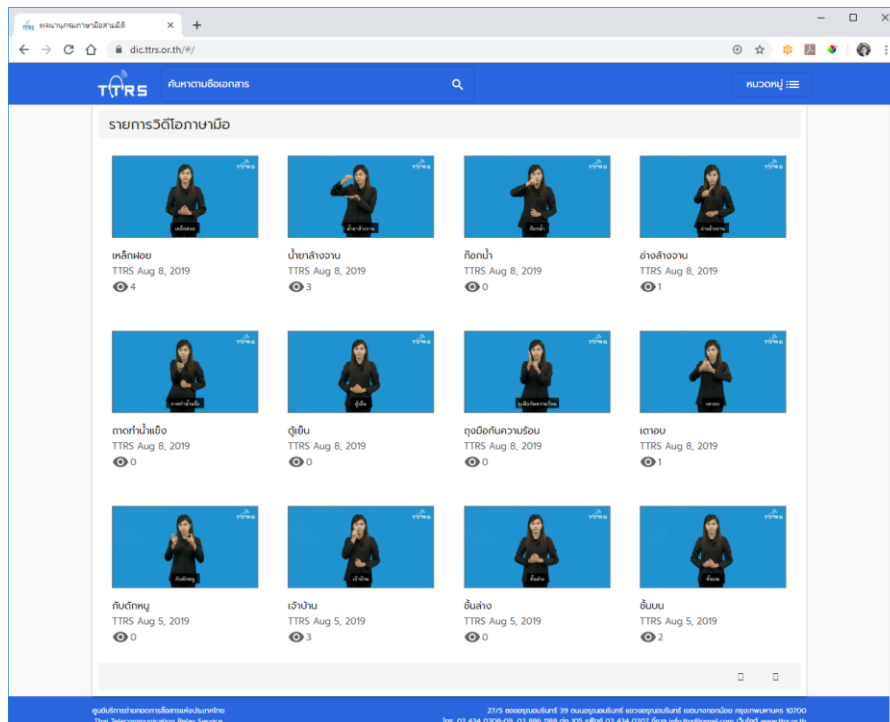
ที่	หมายเลข	สถานที่ตั้ง	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												รวม
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
135	1669351	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดยโสธร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
136	1669371	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด อำนาจเจริญ	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
137	1669421	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดเลย	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
138	1669451	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด ร้อยเอ็ด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
139	1669471	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด สกลนคร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
140	1669531	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด อุดรดิตถ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
141	1669601	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด นครสวรรค์	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
142	1669611	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด อุทัยธานี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
143	1669631	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดตาก	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
144	1669632	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัด โรงพยาบาล แม่สอด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
145	1669651	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด พิษณุโลก	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
146	1669661	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดพิจิตร	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	5
147	1669671	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด เพชรบูรณ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ที่	หมายเลข	สถานที่ตั้ง	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
148	1669681	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด ราชบุรี	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
149	1669721	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด สุพรรณบุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
150	1669731	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด นครปฐม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
151	1669751	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด สมุทรสงคราม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
152	1669761	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด เพชรบุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
153	1669771	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
154	1669772	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัด โรงพยาบาล หัวหิน	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
155	1669811	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดกระบี่	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
156	1669821	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดพังงา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
157	1669831	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดภูเก็ต	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
158	1669841	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดสุ ราษฎร์ธานี	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
159	1669842	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัด โรงพยาบาล เกาะสมุย	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
160	1669851	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด ระนอง	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3

ที่	หมายเลข	สถานที่ตั้ง	จำนวนการใช้งาน ปี 2563												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.	
161	1669861	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดชุมพร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
162	1669931	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดพัทลุง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
163	1669941	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด ปัตตานี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
164	1669951	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัดยะลา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
165	1669961	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฉุกเฉินทาง การแพทย์ จังหวัด นราธิวาส	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
166	1330101	สปสข 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
167	1330102	สปสข 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
168	3001101	รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
169	3001102	รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
170	4000106	บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
171	9002	TTRS Support	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
รวม			30	37	19	21	28	56	41	51	48	57	61	53	502

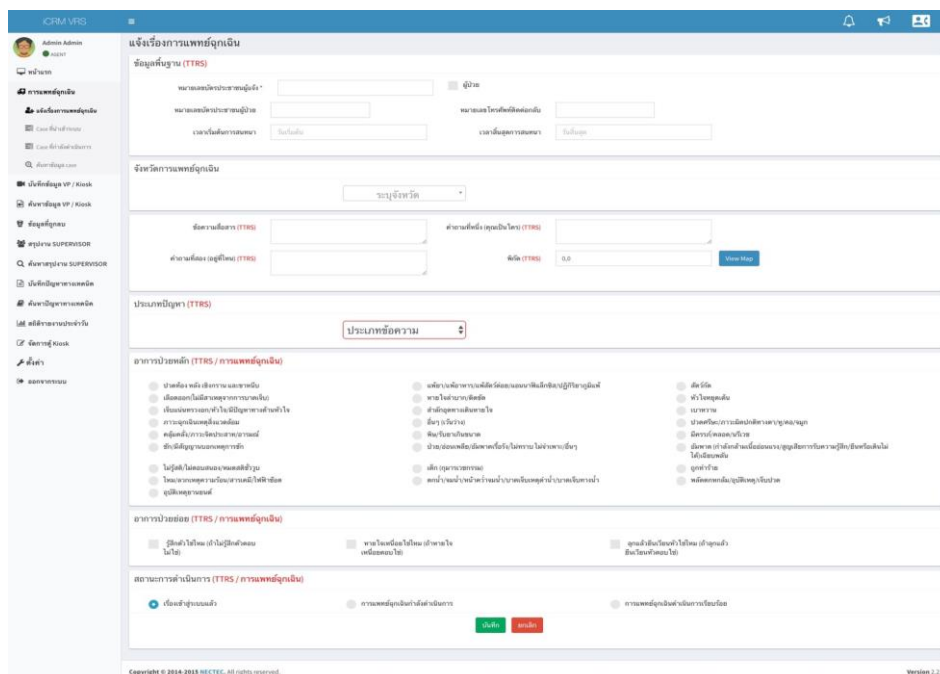
3.5. รายงานผลบริการสนับสนุน

1) คลังคำศัพท์ภาษามือ เพื่อเก็บข้อมูลคำศัพท์ภาษามือ สำหรับช่วยให้ผู้พิการทางการได้ยินที่ใช้ภาษามือท้องถิ่นหรือผู้ที่ต้องการฝึกใช้ภาษามือ สามารถศึกษาคำศัพท์ภาษามือแบบมาตรฐานได้อย่างสะดวกมากขึ้น ทางเว็บไซต์ <https://dic.ttrs.or.th> ดังภาพที่ 14 และรายการคลังคำศัพท์ภาษามือตามภาคผนวก จ



ภาพที่ 14 เว็บไซต์คลังคำศัพท์ภาษามือ

2) ระบบจัดการข้อมูลสมาชิกสำหรับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (CRM for Emergency Relay Service) เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนการสื่อสารสำหรับสมาชิกของ TTRS เพื่อการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ทำให้การค้นหาข้อมูลสมาชิกของ TTRS เป็นไปอย่างรวดเร็วและช่วยเหลือนสมาชิกของ TTRS ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ หากเป็นการแจ้งเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ระบบนี้สามารถส่งข้อมูลไปยังระบบของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินได้อีกด้วย ดังภาพที่ 15



ภาพที่ 15 ระบบจัดการข้อมูลสมาชิกสำหรับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

3) ระบบอินเทอร์เน็ต TTRS (TTRS Intranet) เป็นระบบสนับสนุนการบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ของ ศูนย์ TTRS ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น ประกอบไปด้วย การบริหารบุคลากร การจัดการตารางทำงาน สถิติการใช้งาน ออก รายงาน และการแจ้งเตือนเมื่อเกิดปัญหาเพื่อช่วยให้การบริหารจัดการภายในเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ดัง ภาพที่ 16

The image displays three screenshots of the TTRS Intranet system interface.

Top Screenshot: ค้นหาข้อมูลบุคลากร (Find Personnel Information)

This screen shows a search form for personnel information. The search criteria include:

- ชื่อพนักงาน (Employee Name): ปรีชา แสงวุฒิ (Preecha Saengwut)
- ตำแหน่ง (Position): เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (General Administration Officer)
- หน่วยงาน (Department): ฝ่ายบริหารสำนักงาน (Office Administration Department)

The search results table lists the following personnel:

ID	ชื่อ - นามสกุล (Name - Surname)	ตำแหน่ง (Position)	ประเภท (Type)	หน่วยงาน (Department)	วันอัปเดตล่าสุด (Last Update Date)
2	ปรีชา แสงวุฒิ (Preecha Saengwut)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (General Administration Officer)	พนักงานประจำ (Full-time Employee)	ฝ่ายบริหารสำนักงาน (Office Administration Department)	21-03-2562 09:36:10
3	สุชัย เจริญวงศ์ (Suchai Jaroenwong)	ผู้ช่วยราชการ (Deputy Secretary)	พนักงานประจำ (Full-time Employee)	คณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (National Telecommunication Service Center Management Committee)	22-03-2562 07:00:46
4	เรวดี บางท่าเรือ (Reedee Bangtharee)	เจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคล (Human Resource Administration Officer)	พนักงานประจำ (Full-time Employee)	ฝ่ายบริหารสำนักงาน (Office Administration Department)	13-ก.ย.-2562 05:16:58

Middle Screenshot: ระบบบริหารการประชุม (Meeting Management System)

This screen displays meeting information and attendance tracking. The meeting details are:

- การประชุมที่ผ่านมา (Previous Meeting): คณะทำงานประชุมคณะทำงาน TTRS ครั้งที่ 3/2563 (e-off...)
- การประชุมเข้าที่ (Meeting Location): คณะทำงานประชุมคณะทำงาน TTRS ครั้งที่ 4/2563 (ผู้จัดการประชุม: ผ. พ้องประยูร ชั้น 3 อาคาร ศูนย์สื่อสารเพื่อสังคม, 6 ธันวาคม 2563 เวลา 09:00 - 17:00)

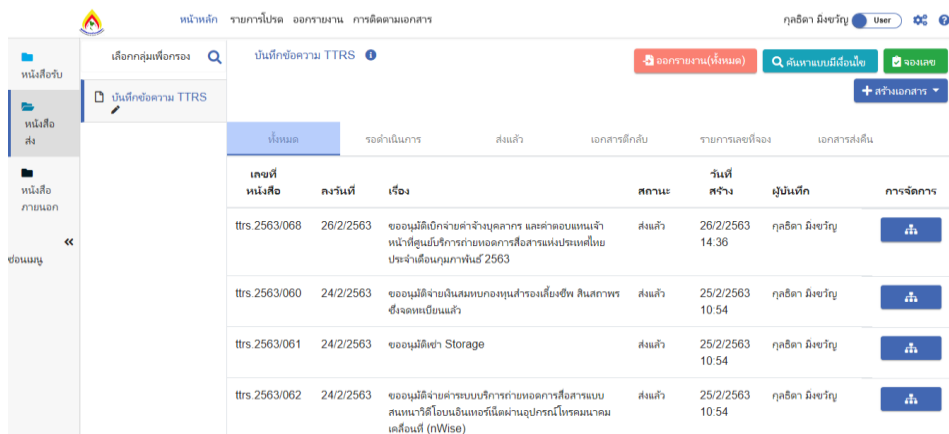
The attendance list shows the following participants:

การประชุมที่เข้ามากที่สุด (Meeting with most attendance)	การประชุมที่เข้าล่าสุด (Latest meeting)
คณะทำงาน (Committee)	คณะกรรมการบริหารศูนย์ TTRS (TTRS Service Center Management Committee)
กรรมการบริหารศูนย์ TTRS (TTRS Service Center Management Committee)	การประชุมอื่นๆ (Other meetings)
การประชุมอื่นๆ (Other meetings)	คณะทำงาน (Committee)

Bottom Screenshot: รายการครุภัณฑ์ (Equipment List)

This screen displays a list of equipment (ครุภัณฑ์) with the following columns:

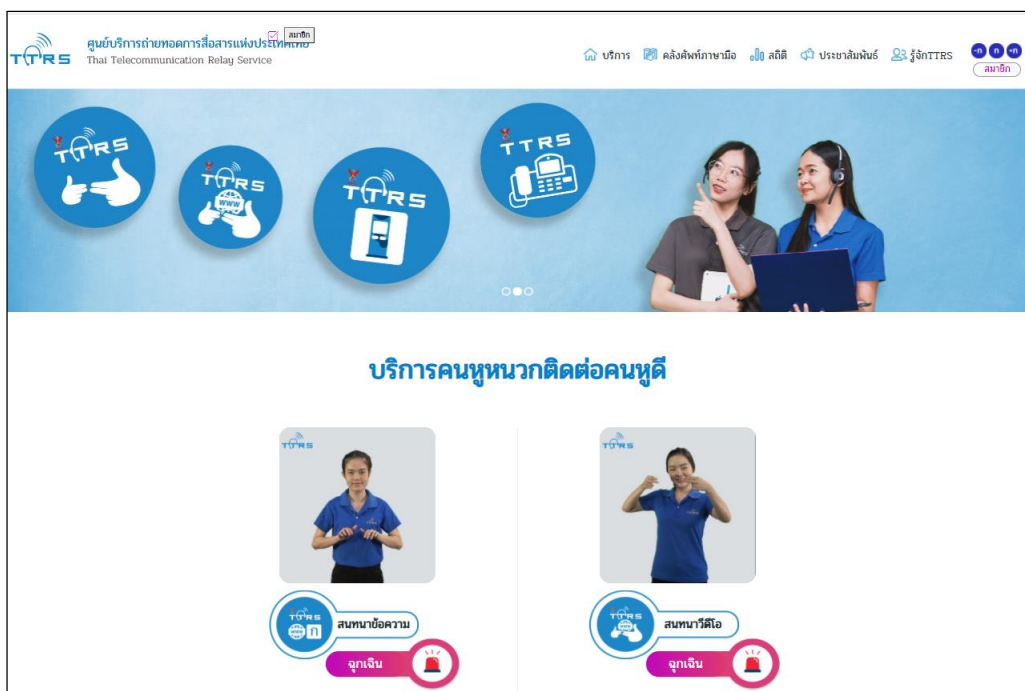
เลขครุภัณฑ์ (Equipment Number)	เลขสินทรัพย์ (Asset Number)	Serial Number	ชื่อครุภัณฑ์ (Equipment Name)	ชนิดครุภัณฑ์ (Equipment Type)
TTRS - 14/6/57	-	-	นาฬิกาติดผนัง 14 BK	อุปกรณ์สำนักงาน (Office Equipment)
TTRS - 20/7/54	-	-	โทรศัพท์ Panaa (ธุรกิจ) /ห้อง ผอ.	เครื่องใช้สำนักงาน (Office Equipment)
TTRS - 28/6/57	-	-	ชิ้นวาง CPU 25 CM ES	อุปกรณ์สำนักงาน (Office Equipment)
TTRS - 9/7/54	-	-	โทรศัพท์ Panasonic X-T2371 #1FAKC519796 อ.สมยศ	เครื่องใช้สำนักงาน (Office Equipment)
54-TTRS-001-001	-	-	เครื่องกรองน้ำ E-spring # 10-0185TH	เครื่องใช้สำนักงาน (Office Equipment)



เลขที่หนังสือ	วันที่	เรื่อง	สถานะ	วันที่สร้าง	ผู้บันทึก	การจัดการ
ttrs.2563/068	26/2/2563	ขออนุมัติเบิกจ่ายค่าจ้างบุคลากร และค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2563	ส่งแล้ว	26/2/2563 14:36	กุลธิดา มัชฌิม	
ttrs.2563/060	24/2/2563	ขออนุมัติจ้างเหมาซ่อมแซมอุปกรณ์สื่อสารของศูนย์ฯ สืบเสาะฯ ซึ่งชำรุดเสียหายแล้ว	ส่งแล้ว	25/2/2563 10:54	กุลธิดา มัชฌิม	
ttrs.2563/061	24/2/2563	ขออนุมัติเช่า Storage	ส่งแล้ว	25/2/2563 10:54	กุลธิดา มัชฌิม	
ttrs.2563/062	24/2/2563	ขออนุมัติจ้างค่าบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาดีวีโอบนอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์โทรคมนาคมเคลื่อนที่ (nWise)	ส่งแล้ว	25/2/2563 10:54	กุลธิดา มัชฌิม	

ภาพที่ 16 ระบบบริหารเน็ต TTRS

4) เว็บไซต์ TTRS (<https://www.ttrs.or.th>) ในปี 2563 ได้พัฒนาเว็บไซต์ใหม่ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ดังภาพที่ 17



ภาพที่ 17 เว็บไซต์ TTRS

3.6. รายงานผลบริการสมาชิกสัมพันธ์

การให้บริการของสมาชิกสัมพันธ์ ในปี 2563 มีจำนวนผู้ใช้บริการรวม 2,641 ครั้ง เป็นการให้บริการสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาทางเทคนิค แจ้งเรื่องร้องเรียน สัมผัสสมาชิก แก้อัปเดตผ่าน และอื่นๆ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 17 ตารางผลการให้บริการสมาชิกสัมพันธ์

เดือน	ประเภทการติดต่อ						รวม
	สอบถามข้อมูล	สอบถามปัญหาทางเทคนิค	แจ้งเรื่องร้องเรียน	สมัครสมาชิก	แก้ไขรหัสผ่าน	เรื่องอื่นๆ	
มกราคม	20	16	1	47	110	30	224
กุมภาพันธ์	21	17	1	44	87	20	190
มีนาคม	18	10	2	41	67	25	163
เมษายน	21	12	1	37	111	57	239
พฤษภาคม	9	13	0	19	97	36	174
มิถุนายน	10	14	1	31	83	28	167
กรกฎาคม	13	15	1	36	105	47	217
สิงหาคม	4	13	1	37	139	25	219
กันยายน	14	10	2	49	93	20	188
ตุลาคม	7	11	0	64	179	22	283
พฤศจิกายน	25	11	2	86	246	20	390
ธันวาคม	22	19	1	26	95	24	187
รวม	184	161	13	517	1,412	354	2,641

ศูนย์ TTRS พบว่าผู้ใช้ติดต่อเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ในเรื่องแก้ไขรหัสผ่านเป็นจำนวนมากที่สุด 1,412 ครั้ง รองลงมาเป็นการสมัครสมาชิก 517 ครั้ง และเรื่องอื่นๆ 354 ครั้ง นอกจากนี้ยังได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน 13 เรื่อง ดังนี้

รายการร้องเรียน	การตรวจสอบ	การแก้ไข
1) วันที่ 27 มกราคม 2563 ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร เรื่อง ทำภาษามือไม่เข้าใจ	ตรวจสอบแล้วพบว่าเบอร์โทรศัพท์ที่คนहुหนวกให้ติดต่อเป็นระบบตอบรับอัตโนมัติ เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทำภาษามือไม่ทัน เจ้าหน้าที่จึงแนะนำให้กด 0 เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ แต่ไม่มีผู้รับสาย	หัวหน้าได้ให้คำแนะนำเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารเกี่ยวกับวิธีการแจ้งคนहुหนวกเมื่อโทรติดแล้วปลายสายเป็นระบบตอบรับอัตโนมัติ ว่าควรอธิบายอย่างไรให้ชัดเจนเพื่อให้คนहुหนวกเข้าใจ
2) วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2563 ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารบริการไม่ดี ไม่ยิ้ม	ตรวจสอบแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารบันทึกวิดีโอไม่ทัน ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้	หัวหน้าตักเตือนเรื่องการบันทึกวิดีโอให้ทันทุกครั้ง
3) วันที่ 27 เมษายน 2563 ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารไม่ค่อยชอบมองหน้าชอบหลบสายตาตลอด	ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และกรณีนี้คนहुหนวกให้เบอร์ติดต่อผิด จึง	

รายการร้องเรียน	การตรวจสอบ	การแก้ไข
	บอกให้วางแล้วให้ติดต่อใหม่ แต่เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารเข้าใจผิดว่าให้วางสาย ทำให้คนหูหนวกไม่พอใจ	
4) วันที่ 18 มีนาคม 2563 ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารเรื่องสีหน้าไม่ยิ้ม	ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารไม่ยิ้มจริง	หัวหน้าได้ตักเตือนแล้ว
5) วันที่ 15 มิถุนายน 2563 ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารแปลแ่ มาก พูดแปลมั่วมาก ไม่เข้าใจภาษามือ เขาพูดอะไรแล้วส่งให้ลูกค้า แล้วลูกค้าตอบ คนละเรื่อง ไม่ตรงประเด็น เช่น คำว่าลูกค้า เขาไม่เข้าใจภาษามือลูกค้า คำว่าตำแหน่ง เขาไม่เข้าใจภาษามือตำแหน่ง หลายคำ ให้ตักเตือนเจ้าหน้าที่ และไม่ควรทาบปากสีแดงแบบนี้ ดูไม่เหมาะสม	ตรวจสอบแล้วพบว่าคนหูดีที่เป็นลูกค้าทำการบักพิกัดให้คนหูหนวกไปรับของผิดที่ และคนหูหนวกได้แนะนำให้คนหูดีแก้ไขพิกัดใหม่ แต่คนหูดีทำไม่เป็น จึงใช้เวลาในการสนทนนาน และล่ามไม่เข้าใจภาษามือของคนหูหนวกบางคำ จึงต้องมีการถามซ้ำ แต่ล่ามแปลได้ถูกต้อง ไม่มีการแปลผิด	หัวหน้าให้เรียนรู้ภาษามือชุมชนเพิ่มเติม
6) วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563 ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารใช้ท่าภาษามือไม่เหมาะสม ทำให้คนหูหนวกเข้าใจว่าถูกต้องว่า	จากการตรวจสอบพบว่าคนหูดีมีน้ำเสียงไม่พอใจ และเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารได้แปลตามอารมณ์ของคนหูดี แต่มีท่าภาษามือที่คนหูหนวกไม่พอใจคือ "เข้าใจผิด" จึงทำให้คนหูหนวกร้องเรียน	หัวหน้าได้แนะนำให้เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารปรับใช้ท่ามืออื่นที่มีความหมายเดียวกันและดูเหมาะสมกับระดับของคู่สนทนา
7) วันที่ 13 กรกฎาคม 2563 ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร หน้าไม่ยิ้ม ภาษามือแรง เห็นบ่อยๆ	ตรวจสอบแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารไม่ยิ้ม และน้ำหนักของภาษามือแรงเกินไป น้ำเสียงของคู่สนทนา	หัวหน้าได้ตักเตือนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารและให้ปรับปรุงการให้บริการ
8) วันที่ 14 สิงหาคม 2563 ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารเรื่อง คนหูหนวกแจ้งเบอร์ปลายทางไม่ครบ คนหูหนวกนับว่าไม่ครบ เลยจะให้เบอร์ใหม่ แต่เจ้าหน้าที่ไม่รอสาย วางสายไปก่อน	ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร โทรไปยังปลายทางแล้ว 2 ครั้ง ไม่สามารถติดต่อได้ และคนหูหนวกต้องการให้โทรเบอร์ใหม่ เจ้าหน้าที่แจ้งว่าโทรให้แล้วแต่ไม่มีคนรับสาย คนหูหนวกจึงวางสายไป ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่ได้วางสายก่อน	

รายการร้องเรียน	การตรวจสอบ	การแก้ไข
9) วันที่ 25 สิงหาคม 2563 ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารให้บริการ ไม่ดี	ตรวจสอบแล้วพบว่าระหว่างที่คน หูนวกใช้บริการ TTRS ยังสนทนา ด้วยภาษามือกับคนอื่นอีก จึงทำให้ เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร แปลภาษามือซ้ำ ทำให้คนหูดีวาง สายไป	หัวหน้าแนะนำให้ สมาชิกสัมพันธ์อธิบาย วิธีการใช้บริการ TTRS ให้คนหูหนวกเข้าใจ
10) วันที่ 29 กันยายน 2563 ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารมีสีหน้า โกรธ เห็นแล้วไม่สบายใจ ไม่อยากคุย ต่อ	ตรวจสอบแล้ว ไม่พบข้อมูลตามที่ คนหูหนวกแจ้งมา	
11) วันที่ 1 พฤศจิกายน 2563 ร้องเรียน เรื่องเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารไม่ โอเค	ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ ถ่ายทอดการสื่อสารแปลถูกต้อง แต่มีบางช่วงที่คนหูหนวกใช้ภาษา มือสับสน เจ้าหน้าที่จึงสอบถาม เพิ่มเติม	
12) วันที่ 2 พฤศจิกายน 2563 ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร ภาษามือ ไม่ชัดเจน	ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ ถ่ายทอดการสื่อสารแปลถูกต้อง แล้ว	
13) วันที่ 1 ธันวาคม 2563 ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารบริการไม่ ดี สีหน้าไม่ดี	ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ ถ่ายทอดการสื่อสาร ไม่มีสีหน้าไม่ พอใจ และแปลไปตามน้ำเสียงของ คนหูดี	

3.7. การบริการล่ามภาษามือให้หน่วยงานภายนอก

ในปี 2563 ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ได้มีการบริการล่ามภาษามือให้หน่วยงานภายนอก รวม 23 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่	วันที่	เรื่อง
1	12 กุมภาพันธ์ 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
2	26 กุมภาพันธ์ 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
3	25 มีนาคม 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
4	8 เมษายน 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
5	9 เมษายน 2563	การประชุมหรือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และด้อยโอกาส วุฒิสภา

ครั้งที่	วันที่	เรื่อง
6	17 เมษายน 2563	การประชุมหารือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคณะกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และด้อยโอกาส วุฒิสภา
7	22 เมษายน 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
8	24 เมษายน 2563	การประชุมหารือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคณะกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และด้อยโอกาส วุฒิสภา
9	29 เมษายน 2563	การประชุมหารือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคณะกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และด้อยโอกาส วุฒิสภา
10	13 พฤษภาคม 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
11	27 พฤษภาคม 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
12	10 มิถุนายน 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
13	24 มิถุนายน 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
14	8 กรกฎาคม 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
15	22 กรกฎาคม 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
16	26 สิงหาคม 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
17	09 กันยายน 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
18	23 กันยายน 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
19	14 ตุลาคม 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
20	28 ตุลาคม 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
21	11 พฤศจิกายน 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
22	25 พฤศจิกายน 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
23	23 ธันวาคม 2563	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ



บทที่ 4 การประชาสัมพันธ์

ศูนย์ TTRS มีมุ่งหมายสำคัญคือการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละปี โดยได้ดำเนินการตามแผนประชาสัมพันธ์ที่กำหนดไว้ในแต่ละปี เพื่อให้คนพิการและบุคคลทั่วไปได้รับรู้ว่าการบริการถ่ายทอดการสื่อสารเป็นบริการเสริมพิเศษของการบริการโทรคมนาคม ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางติดต่อสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูดกับบุคคลทั่วไปที่ไม่สามารถสื่อสารในช่องทางปกติได้ พร้อมทั้งสร้างความตระหนักถึงสิทธิการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง โดยการประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการบริการ สิทธิประโยชน์ การเข้าถึงการอบรมวิธีการใช้บริการ รวมถึงวิธีการร้องเรียน และการรักษาสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล

4.1. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

4.1.1. สื่อสิ่งพิมพ์

ศูนย์ TTRS ดำเนินการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบโบรชัวร์อิเล็กทรอนิกส์และชุดนิทรรศการเคลื่อนที่ เพื่อแนะนำและประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS จำนวน 4 รายการ ดังนี้

ตารางที่ 18 รายการสื่อสิ่งพิมพ์

ลำดับที่	รายการ
1	โบรชัวร์แนะนำวิธีการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS เมื่อคนหูหนวกใช้บริการแจ้งความ  The infographic is titled 'เมื่อคนหูหนวกใช้บริการแจ้งความ' (When Deaf People Use the Service to Report a Crime). It features the TTRS logo and a police car icon. The text explains that TTRS is a Thai Telecommunication Relay Service that provides a bridge between deaf people and police officers. It lists the benefits of using TTRS, such as being able to communicate with police officers who are hearing and seeing, and being able to use a video call to report a crime. It also mentions that TTRS is a free service and that users can contact TTRS for more information. The infographic includes a QR code and contact information for TTRS.

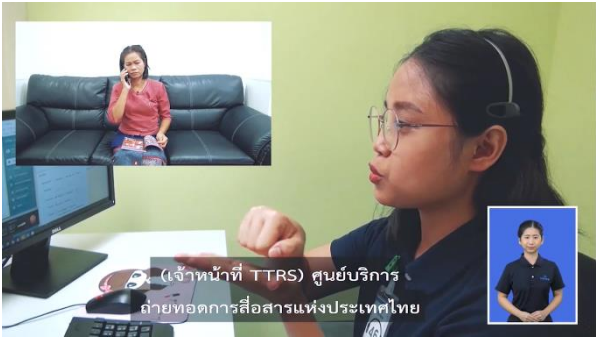
ลำดับที่	รายการ
2	โบรชัวร์แนะนำวิธีการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS เมื่อคนหูหนวกไปขอรับบริการทางการแพทย์  The infographic details the TTRS service for deaf individuals. It includes sections for 'การแจ้งเหตุขอศูนย์ TTRS' (Reporting to TTRS), 'บริการของ TTRS' (TTRS Services), and 'ขั้นตอนการให้บริการ' (Service Process). It lists three main services: VRS (Video Relay Service), VRI (Video Relay Interpretation), and TTRS Live Chat. Each service is accompanied by a checklist of features and a diagram of the communication flow. At the bottom, contact information for TTRS is provided, including a phone number (02-634 8275), a fax number (02-634 8277), and a website (www.ttrs.or.th).
3	โบรชัวร์แนะนำวิธีการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS บริการ TTRS สำหรับผู้ไร้กล่องเสียง  The infographic details the TTRS service for voiceless individuals. It includes sections for 'การแจ้งเหตุขอศูนย์ TTRS' (Reporting to TTRS), 'บริการของ TTRS' (TTRS Services), and 'ขั้นตอนการให้บริการ' (Service Process). It lists two main services: TTRS Live Chat and TTRS Live Call. Each service is accompanied by a checklist of features and a diagram of the communication flow. At the bottom, contact information for TTRS is provided, including a phone number (02-634 8275), a fax number (02-634 8277), and a website (www.ttrs.or.th).

ลำดับที่	รายการ
4	ชุดนิทรรศการเคลื่อนที่ (ตู้ไฟตั้งโต๊ะ จำนวน 2 ชุด)  

4.1.2. สื่อวีดิทัศน์

ศูนย์ TTRS ดำเนินการจัดทำสื่อวีดิทัศน์เพื่อประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS จำนวน 3 เรื่อง ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 19 นอกจากนี้ยังมีสื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์การให้บริการ รายละเอียดตามภาคผนวก ฉ

ตารางที่ 19 รายการสื่อวีดิทัศน์แนะนำศูนย์ TTRS

ลำดับที่	รายการ
1	สื่อวีดิทัศน์แนะนำศูนย์ TTRS สำหรับผู้ปกครองคนหูหนวก 

ลำดับที่	รายการ
2	สื่อวีดิทัศน์แนะนำศูนย์ TTRS เรื่อง โปรดฟังพวกเราด้วย (Listen to us please)
3	สื่อวีดิทัศน์เชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น (TTRS OK) ครั้งที่ 2

4.1.3. ของที่ระลึก

ศูนย์ TTRS ดำเนินการจัดทำของที่ระลึกของศูนย์ TTRS จำนวน 1 รายการ ดังนี้

ตารางที่ 20 รายการของที่ระลึก

ลำดับที่	รายการ
1	ของที่ระลึก หน้ากากผ้า จำนวน 4,000 ชิ้น

4.2. การประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ศูนย์ TTRS ดำเนินการประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค และจัดการแถลงข่าวของศูนย์ TTRS เป็นประจำทุกปี และในปี 2563 เกิดการระบาดของโรค Covid-19 ศูนย์ TTRS เปิดให้บริการศูนย์ช่วยเหลือคนหูหนวกในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19 เพื่อให้คนหูหนวกทราบข่าวสาร และความรู้ในการระวังตัวจากโรค Covid-19 ดังมีรายละเอียดการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ต่อไปนี้

4.2.1. ประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค

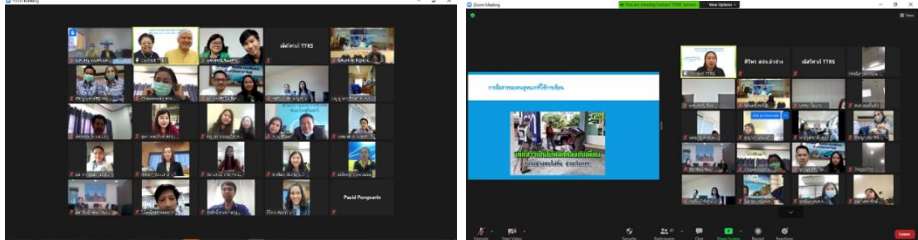
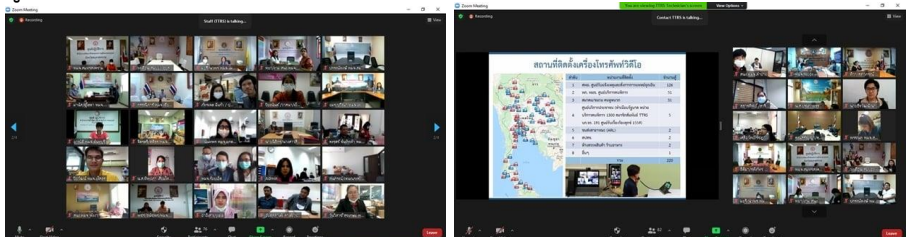
ศูนย์ TTRS ดำเนินการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ใน 4 ภูมิภาค เพื่อประชาสัมพันธ์ให้คนหูหนวกและคนทั่วไปรู้จักศูนย์ TTRS โดยดำเนินการประชาสัมพันธ์จำนวน 15 ครั้ง ดังนี้

ตารางที่ 21 การประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค

รายการ	ภูมิภาค
1. นิทรรศการภายในงานพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมมือการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ วันที่ 4 มีนาคม 2563 ณ ห้องประชุมราชวัลลภ กระทรวงศึกษาธิการ  	กลาง
2. งานประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาคและประเมินความพึงพอใจ ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ประจำปี 2563 วันที่ 4 ตุลาคม 2563 ณ ห้องเอร์วีน ชั้น G โรงแรมพูลแมน ขอนแก่น ราชา ออคิด  	ตะวันออกเฉียงเหนือ

รายการ	ภูมิภาค
3. งานประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาคและประเมินความพึงพอใจ ภาคเหนือ ประจำปี 2563 วันที่ 11 ตุลาคม 2563 ณ ห้องธาราทอง 2 ชั้น 2 โรงแรมฮอลิเดย์ อินน์ เชียงใหม่ 	เหนือ
4. งานประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาคและประเมินความพึงพอใจ ภาคใต้ ประจำปี 2563 วันที่ 18 ตุลาคม 2563 ณ ห้องศิริน ชั้น 10 โรงแรม ลี การ์เดนส์ พลาซ่า อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 	ใต้
5. งานประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาคและประเมินความพึงพอใจ ภาคกลาง ประจำปี 2563 วันที่ 25 ตุลาคม 2563 ณ ห้องห้องแกรนด์บอลรูม ชั้น 3 โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กรุงเทพฯ 	กลาง
6. นิทรรศการภายในงาน วันคนพิการ ครั้งที่ 52 ประจำปี 2563 วันที่ 7-8 พฤศจิกายน ณ ศูนย์การแสดงสินค้าและการประชุม อิมแพ็ค เมืองทองธานี (Hall5) 	กลาง

รายการ	ภูมิภาค
7. นิทรรศการภายในงานเชิดชูเกียรติ "วันคนพิการสากล กรุงเทพมหานคร" ประจำปี 2563 วันที่ 17 ธันวาคม 2563 ณ ห้องราชบาตรมูม ชั้น 11 อาคาร 2 โรงแรมปรีซ์พาลเลซ มหานคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร 	กลาง
8. การประชาสัมพันธ์ในหัวข้อ "การให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและคนพิการทางการได้ยิน" รุ่นที่ 1 วันที่ 26 พฤศจิกายน 2563 ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กรุงเทพฯ 	กลาง
9. การประชาสัมพันธ์ในหัวข้อ "การให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและคนพิการทางการได้ยิน" รุ่นที่ 2 วันที่ 27 พฤศจิกายน 2563 ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กรุงเทพฯ 	กลาง
10. การประชาสัมพันธ์ในหัวข้อ "การให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและคนพิการทางการได้ยิน" รุ่นที่ 3 วันที่ 3 ธันวาคม 2563 ณ โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล กรุงเทพฯ 	กลาง

รายการ	ภูมิภาค
11. การประชาสัมพันธ์ในหัวข้อ "การแจ้งเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ของคนพิการทางการได้ยินผ่านบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 14 จังหวัดภาคใต้" ประจำปี 2563 วันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ.2563 ณ โรงแรมเค พาร์ค จังหวัดสุราษฎร์ธานี 	ใต้
12. การประชาสัมพันธ์ในหัวข้อ "การบริการคนพิการทางการได้ยินผ่านบริการถ่ายทอดการสื่อสาร" ประจำปี 2563 สำนักงานประกันสังคมประจำแต่ละจังหวัด วันที่ 9 ธันวาคม 2563 ผ่านระบบออนไลน์ด้วยโปรแกรม Zoom Meeting ณ ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ 	เหนือ กลาง ตะวันออกเฉียงเหนือ ใต้
13. การประชาสัมพันธ์ในหัวข้อ "การบริการคนพิการทางการได้ยินผ่านบริการถ่ายทอดการสื่อสาร" ประจำปี 2563 (สำนักงานจัดหางานแต่ละจังหวัด) วันที่ 16 ธันวาคม 2563 ผ่านระบบออนไลน์ด้วยโปรแกรม Zoom Meeting ณ ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ 	เหนือ กลาง ตะวันออกเฉียงเหนือ ใต้
14. การประชาสัมพันธ์ในหัวข้อ “การบริการคนพิการทางการได้ยินผ่านบริการถ่ายทอดการสื่อสาร”ประจำปี 2563 (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด) วันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ.2563 ผ่านระบบออนไลน์ด้วยโปรแกรม Zoom Meeting ณ ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ 	เหนือ กลาง ตะวันออกเฉียงเหนือ ใต้

รายการ	ภูมิภาค
15. ดร.ณัฐนันท์ ทัดพิทักษ์กุลและตัวแทนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้เข้าร่วมเป็นวิทยากรบรรยายพิเศษโครงการ "อบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการศูนย์รวมข่าว ประจำปี 2563" ในหัวข้อ "การรับแจ้งเหตุฉุกเฉินสำหรับผู้พิการ เพื่อความเท่าเทียมกันในสังคม" วันที่ 22 กันยายน 2563 ณ อาคารฝึกอบรม กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ถนนวิภาวดีรังสิต 	กลาง

4.2.2. การแถลงข่าว

ศูนย์ TTRS ได้จัดงานแถลงข่าวในปี 2563 จำนวน 1 ครั้ง ดังนี้

พิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น (TTRS OK) ครั้งที่ 2



ภาพที่ 18 พิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น (TTRS OK) ครั้งที่ 2

พิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น (TTRS OK) ครั้งที่ 2 จัดขึ้นเมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการรับรู้หรือยอมรับการให้บริการจากคนหูหนวกผ่านศูนย์ TTRS รวมทั้งขยายจำนวนของหน่วยงานที่สนับสนุนออกไปให้มากที่สุด เพื่อให้คนหูหนวกสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้โดยมีข้อจำกัดน้อยที่สุด โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.ไพรัช ธัชยพงษ์ เลขาธิการมูลนิธิเทคโนโลยีสารสนเทศตามพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราช

กุมาริ และที่ปรึกษาอาวุโสผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น ประจำปี 2563 ร่วมกับผู้แทนจากสำนักงาน กสทช. และมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ณ โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล กรุงเทพมหานคร มีผู้เข้าร่วมงานทั้งสิ้น 60 คน โดยมีหน่วยงานที่ได้รับรางวัลดังนี้

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รายละเอียด
1	สถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์	กลุ่มคนหูหนวกในจังหวัดนครสวรรค์ประสบกับเหตุทะเลาะวิวาททำร้ายร่างกายกันจึงได้เดินทางไปสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์โดยใช้บริการผ่านทางล่ามภาษามือของ TTRS ซึ่งล่าม TTRS ได้ช่วยแปลสื่อสารให้กับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้เข้าใจเหตุการณ์ในเหตุการณ์และสามารถตกลงกันได้กับคู่กรณี ซึ่งทางกลุ่มคนหูหนวกรู้สึกประทับใจการปฏิบัติงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำคนหูหนวกเป็นอย่างดี ช่วยทำให้เหตุการณ์ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี
2	โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	คนหูหนวกที่เข้าไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ทางแพทย์ผู้รักษาจะอนุญาตให้คนหูหนวกใช้บริการล่ามภาษามือ TTRS ผ่านทางแอปพลิเคชัน โดยให้แพทย์ซักถามอาการป่วยของคนหูหนวกผ่านทางล่าม TTRS จนสามารถตรวจวินิจฉัยโรคและทำการรักษาผู้ป่วยได้ คนหูหนวกที่เข้าไปใช้บริการของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่จึงรู้สึกประทับใจในการให้บริการเป็นอย่างยิ่ง
3	สำนักงานเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี	คนหูหนวกซึ่งอยู่อาศัยในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครรังสิตได้กล่าวชมเชยถึงการให้บริการที่ทางเทศบาลฯ จัดไว้ให้ เช่น ระบบจองใช้ห้องประชุม ที่สามารถให้ประชาชนทั่วไปเข้ามาใช้งานได้ มีอุปกรณ์ต่างๆ ครบถ้วน เมื่อมีข้อสงสัยก็สามารถติดต่อสอบถามไปยังเทศบาล ก็จะได้คำแนะนำที่ครบถ้วน ชัดเจน ทำให้คนหูหนวกสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ที่ทางเทศบาลจัดให้อย่างสะดวก
4	โรงพยาบาลสงขลา นครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	โรงพยาบาลให้บริการแก่คนหูหนวกทุกคนอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยจิตบริการ เช่น เมื่อผู้ป่วยคนหูหนวกที่มาใช้บริการไม่สามารถใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ในการติดต่อกับล่ามภาษามือของ TTRS ได้ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลก็เห็นใจคนไข้มาที่หน้าตู้ TTRSและติดต่อเข้ามาเพื่อให้ล่าม TTRSสอบถามอาการป่วยของคนหูหนวกที่ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ จนสามารถจะได้รายละเอียดและทำการรักษาได้ทันทั่วทั้งที่
5	กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน	เจ้าหน้าที่ของกรมแรงงานใช้บริการล่ามภาษามือของ TTRS เพื่ออธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการรายงานตัวและสอนวิธีการรายงานตัวผ่านทางเว็บไซต์ให้กับผู้สมัครงานที่เป็นคนหูหนวก เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรมการจัดหางานมีความอดทน ใจเย็น ในการรอให้ล่ามทำภาษามืออธิบายรวมถึงมีตัวอย่างประกอบการอธิบายด้วยซึ่งเป็นการแสดงถึงความ

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รายละเอียด
		ตั้งใจของภาครัฐที่จะให้การสนับสนุนคนพิการให้ได้รับสิทธิและโอกาสเท่าเทียมกับผู้อื่นและเป็นแบบอย่างให้ดีกว่าหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
6	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ บริษัท ธนาकरกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	มีคนหูหนวกได้สอบถามไปยังศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐผ่านล่ามภาษามือ TTRS เนื่องจากยังไม่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐใบใหม่ เจ้าหน้าที่ของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ก็ตอบคำถามคนหูหนวกด้วยความเต็มใจใจเย็นและรอลำมืออธิบายแก่คนหูหนวกจนเข้าใจและสามารถตอบคำถามข้อสงสัยของคนหูหนวกได้
7	โรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์	ลูกค้าของทางโรงพยาบาลสัตว์ซึ่งเป็นคนหูหนวก ได้ติดต่อโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ สาขาศรีนครินทร์ผ่านทางล่ามภาษามือ TTRS เมื่อเวลา 01.57 น. เพื่อสอบถามเรื่องแมวคลอดลูกยาก พนักงานของโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ ก็ให้บริการเป็นอย่างดี ช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาด้วยความอดทนและเต็มใจที่จะให้บริการ
8	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดสมุทรปราการ	มีเหตุการณ์หลายครั้งที่ผู้ป่วยเป็นคนหูหนวกที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการได้แจ้งเหตุฉุกเฉินมาที่เจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือของ TTRS เมื่อเจ้าหน้าที่ล่ามได้รับแจ้งก็ติดต่อแจ้งเหตุไปยังเครื่อง Video Phone ของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดสมุทรปราการทันที ซึ่งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ก็ติดต่อประสานงานเป็นอย่างดีด้วยความรวดเร็ว สามารถส่งรถพยาบาลไปให้การช่วยเหลือคนหูหนวกได้สำเร็จทันเวลาที่
9	ศูนย์นเรนทร สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	ทางศูนย์นเรนทรจะให้ความสำคัญในการบริการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินสำหรับคนหูหนวก โดยมีการเตรียมและตรวจสอบความพร้อมของระบบรับแจ้งเหตุและสั่งการร่วมกับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) เป็นประจำทุกวัน แม้จะไม่มีเหตุฉุกเฉินจริง อีกทั้งยังคอยช่วยประสานงานกับศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินในจังหวัดต่างๆ เป็นอย่างดี ทำให้การทำงานของล่ามง่ายขึ้นในการให้ความช่วยเหลือคนหูหนวกในเรื่องฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง
10	ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร	จากการที่คนหูหนวกที่เคยติดต่อเพื่อใช้บริการของศูนย์เอราวัณก็จะพบว่า เมื่อติดต่อประสานงานแจ้งเหตุฉุกเฉินด้านการแพทย์ให้คนหูหนวกในเขตกรุงเทพฯ เจ้าหน้าที่ศูนย์เอราวัณให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการประสานงานติดต่อรถพยาบาลเพื่อไปรับคนหูหนวก ทำให้คนหูหนวกได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที
11	โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดสงขลา	โรงเรียนให้การสนับสนุนการติดตั้งตู้ TTRS Kiosk จำนวน 1 ตู้ เพื่อให้นักเรียนสามารถใช้ในการติดต่อกับผู้ปกครองผ่านบริการ TTRS ได้อย่างสะดวก มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องของพื้นที่ ระบบเครือข่าย และช่วยดูแลรักษาตู้เป็นอย่างดี โดยมียอดการใช้งานอยู่ในจำนวนที่สูง

4.2.3. การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือคนหูหนวกในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19

ศูนย์ TTRS ให้บริการช่วยเหลือคนหูหนวกในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19 ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารเกี่ยวกับเรื่อง Covid-19 จำนวน 129 ครั้ง และจัดทำสื่อวีดิทัศน์เพื่อแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับโรค Covid-19 เผยแพร่ผ่านทาง Facebook และ YouTube จำนวน 120 เรื่อง ดังมีรายละเอียดในภาคผนวก ข



ภาพที่ 19 การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือคนหูหนวกในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19

4.2.4. การประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานอื่น

การประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS จากหน่วยงานอื่น มีจำนวน 8 ครั้ง ดังนี้

ตารางที่ 22 การประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานอื่น

ลำดับที่	หน่วยงาน	ช่องทางการประชาสัมพันธ์
1	สำนักข่าวข่าวราชการ	เฟซบุ๊ก สำนักข่าว ข่าวราชการ : https://www.facebook.com/khaoratchakarn/posts/2807362282829402/
2	สำนักข่าวข่าวราชการ	เว็บไซต์สำนักข่าว ข่าวราชการ : https://www.khaoratchakarn.com/77655/

ลำดับที่	หน่วยงาน	ช่องทางการประชาสัมพันธ์
3	ประชาไทนิวส์ออนไลน์	เฟซบุ๊ก ประชาไทนิวส์ออนไลน์-สำรอง : https://www.facebook.com/pracharthainews/posts/428114545263815
4	เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี	เฟซบุ๊ก ประชาไทนิวส์ออนไลน์-สำรอง : https://www.facebook.com/TeerawootKlinkusoom/posts/3483271055126232/
5	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน แห่งชาติ	เว็บไซต์สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ : https://www.niems.go.th/1/News/Detail/8003?group=2
6	ศูนย์นเรนทร สถาบัน การแพทย์ฉุกเฉิน แห่งชาติ	เฟซบุ๊ก ศูนย์นเรนทร สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ : https://www.facebook.com/NRT.CENTER.1669/posts/197314885335163
7	ศูนย์เฮอร์วีน สำนัก การแพทย์	เฟซบุ๊ก ศูนย์เฮอร์วีน สำนักการแพทย์ : https://www.facebook.com/655112658281673/posts/1109127762880158/
8	Thainews easybranches	เว็บไซต์ Thainews.easybranches : https://www.thainews.easybranches.com/communication/1625053

4.3. การเยี่ยมชม

ศูนย์ TTRS ได้ต้อนรับคณะเยี่ยมชมจากหน่วยงานภายนอก รวม 14 ครั้ง ดังนี้

ตารางที่ 23 รายการเยี่ยมชม

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด
1	5 กุมภาพันธ์ 2563	คุณทองศักดิ์ ศุภการ นักแสดงและช่างภาพ เข้าเยี่ยมชมศูนย์บริการ ถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)  

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด
2	6 กุมภาพันธ์ 2563	สำนักงาน กสทช. ได้นำคณะผู้ร่วมงานจากกระทรวงไปรษณีย์ และ โทรคมนาคม แห่งราชอาณาจักรกัมพูชา ศึกษางานเยี่ยมชมมูลนิธิสากล เพื่อคนพิการ, ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย(TTRS) และศูนย์บริการผลิตสื่อภาษามือ (SSMC)  
3	29 มิถุนายน 2563	คุณสุจินดา อัสวสุจินดารัตน์ จากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ เยี่ยม ชมมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ, ศูนย์การศึกษาพิเศษ ส่วนกลาง สาขานบุรี, ศูนย์บริการผลิตสื่อภาษามือ (SSMC) และศูนย์บริการถ่ายทอด การสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)  
4	21 กรกฎาคม 2563	คณะทำงานจากบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เยี่ยมชมมูลนิธิ สากลเพื่อคนพิการ และศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)  

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด
5	30 กรกฎาคม 2563	คณะทำงานจากบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เยี่ยมชมมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)
6	17 สิงหาคม 2563	คณะทำงานจากสมาคมธนาคารไทย และสมาคมคนหูหนวก เยี่ยมชมศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)
7	5 ตุลาคม 2563	ทีมวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เยี่ยมชมศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)
8	5 ตุลาคม 2563	ทีมงานจากข่าวสามมิติ เยี่ยมชมมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด
9	7 ตุลาคม 2563	ทีมงานจากนิตยสารเส้นทางเศรษฐกิจ ในเครือมติชน เยี่ยมชมมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) 
10	7 ตุลาคม 2563	ทีมงานจากเนชั่นทีวี (Nation TV) ช่อง 22 เยี่ยมชมมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)  
11	12 ตุลาคม 2563	ทีมงานจากผู้จัดการออนไลน์ (MRG Online) เยี่ยมชมมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)  

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด
12	30 พฤศจิกายน 2563	ดร.สุรพันธ์ เมฆนาวิน ตำแหน่งกรรมการบริหาร และคุณสมพงษ์ อัสวบุญมี ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายผลิตภัณฑ์โทรศัพท์ จากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เยี่ยมชมศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) และศูนย์บริการผลิตสื่อภาษามือ (SSMC)  
13	18 ธันวาคม 2563	คุณสมพงษ์ อัสวบุญมี ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายผลิตภัณฑ์โทรศัพท์ และทีมงานจากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เยี่ยมชมศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) และศูนย์บริการผลิตสื่อภาษามือ (SSMC)  
14	30 ธันวาคม 2563	คณะสงฆ์วัดระฆังโฆสิตาราม วรมหาวิหาร และคณะครูจากโรงเรียนโฆสิตสโมสร เยี่ยมชมมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) 

4.4. การบรรยายและร่วมประชุม

4.4.1. การบรรยายและร่วมประชุมภายในประเทศ

ศูนย์ TTRS ได้มีการบรรยายและเข้าร่วมประชุมในประเทศ รวม 2 ครั้ง ดังนี้

1) การประชุมหารือทางไกลเรื่อง ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อมาตรการให้ความช่วยเหลือคนพิการที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 วันที่ 17 เมษายน 2563 จัดโดยคณะกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และด้อยโอกาส วุฒิสภา โดยมีศาสตราจารย์วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ และอาจารย์วันทนี พันธ์ชาติ เข้าร่วมประชุมในครั้งนี้

2) ประชุมทางไกลเพื่อจัดทำโครงการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเข้าถึงบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่เหมาะสมสำหรับคนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย และคนพิการทางการเห็นในประเทศไทย วันที่ 29 พฤษภาคม 2563 จัดโดยวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล สนับสนุนโดย สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ มีอาจารย์วันทนี พันธ์ชาติ ดร.ณัฐนันท์ ทัดพิทักษ์กุล และคุณอัฒกานต์ เทียงปรีชารักษ์ เข้าร่วมประชุม โดยโครงการนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาสถานการณ์การเข้าถึงบริการการแพทย์ฉุกเฉินของคนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย และคนพิการทางการเห็น และทำความเข้าใจปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ รวมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบ ข้อมูลที่ทางผู้วิจัยได้รับจะนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอในการพัฒนาระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ที่คนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย และคนพิการทางการเห็นสามารถเข้าถึงเมื่อมีความจำเป็นได้มากขึ้น

บทที่ 5

การอบรมการใช้งานบริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์ TTRS เป็นหน่วยงานให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารด้วยโทรคมนาคมสำหรับคนพิการทางการได้ยิน และคนพิการทางการพูด ดังนั้นการเข้าถึงการใช้งานในกลุ่มเป้าหมาย ควรได้รับการทำความเข้าใจ การเข้าถึง และการรู้วิธีการเข้าถึง จึงจำเป็นต้องมีการจัดอบรมให้ผู้ใช้งานได้มีทักษะความรู้พื้นฐานการเข้าถึงกระบวนการใช้งานเฉพาะดังกล่าว ศูนย์ TTRS จึงได้แบ่งการจัดอบรมเป็น 3 หลักสูตร คือ 1) อบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS 2) อบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน และ 3) อบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง

นอกจากคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูดแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการติดต่อจากคนพิการ เช่น เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุและสั่งการการแพทย์ฉุกเฉิน สถาบันการศึกษาที่มีผู้พิการทางการได้ยินเข้ารับการ ศึกษา และหน่วยงานบริการของรัฐ ซึ่งต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการให้บริการเพื่อให้การสนับสนุนในการปฏิบัติต่อคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด ผ่านศูนย์ TTRS ซึ่งจะช่วยให้คนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูดเข้าใช้บริการจากหน่วยงานดังกล่าว และจากศูนย์ TTRS ได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5.1. การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS

ศูนย์ TTRS จัดอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS โดยคณะกรรมการจัดทำหลักสูตรอบรมวิทยากรแกนนำและอบรมคนพิการทางการได้ยิน เพื่อเป็นวิทยากรในทุกจังหวัดทั่วประเทศรวม 77 จังหวัดๆ ละ 2 คน มีจังหวัดที่ส่งตัวแทนเป็นวิทยากรแกนนำ จำนวน 59 จังหวัด และไม่มีตัวแทน 18 จังหวัด ดังนี้ จังหวัดนครพนม จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดยโสธร จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดชัยนาท จังหวัดนครปฐม จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดสระบุรี จังหวัดชลบุรี จังหวัดตาก จังหวัดแพร่ จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดระนอง โดยได้ดำเนินการจัดอบรมใน 4 ภาค รวม 4 รุ่น ดังนี้

- 1) รุ่นที่ 1 วันที่ 8-9 สิงหาคม 2563 ณ โรงแรมอวานี จังหวัดขอนแก่น
- 2) รุ่นที่ 2 วันที่ 15-16 สิงหาคม 2563 ณ โรงแรมลีการ์เด้น จังหวัดสงขลา
- 3) รุ่นที่ 3 วันที่ 22-23 สิงหาคม 2563 ณ โรงแรมดวงตะวัน จังหวัดเชียงใหม่
- 4) รุ่นที่ 4 วันที่ 29-30 สิงหาคม 2563 ณ โรงแรม ไอเรสซิเด้นส์ สีลม กรุงเทพมหานคร

ในการอบรมจะมีการทดสอบก่อนและหลังการอบรมเพื่อประเมินความรู้และความเข้าใจของผู้เข้ารับการอบรม มีการสอบปฏิบัติการใช้งานแอปพลิเคชันต่างๆ มีผู้เข้าอบรมทั้งสิ้น 155 คน ผ่านการอบรมทั้ง 155 คน มีรายชื่อวิทยากรแกนนำ ในภาคผนวก ข โดยจังหวัดที่ไม่ได้ส่งตัวแทนเข้าอบรมการเป็นวิทยากรแกนนำ จะใช้วิทยากรแกนนำจังหวัดใกล้เคียงเป็นวิทยากรในจังหวัดที่ไม่มีวิทยากรแทน มีรายละเอียดการอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS ดังนี้

ตารางที่ 24 การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS

รุ่น	วันที่	สถานที่	จำนวนผู้เข้าร่วม	จำนวนผู้ร่วม		จังหวัดที่ไม่มีวิทยากรแกนนำ
				ผ่าน	ไม่ผ่าน	
รุ่นที่ 1	วันที่ 8-9 สิงหาคม 2563	โรงแรมอวานี จังหวัดขอนแก่น	33	33	-	จังหวัดนครพนม จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดยโสธร จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดอำนาจเจริญ
รุ่นที่ 2	วันที่ 15-16 สิงหาคม 2563	โรงแรมลีการ์เด็นส์ จังหวัดสงขลา	32	32	-	จังหวัดระนอง จังหวัดเพชรบุรี
รุ่นที่ 3	วันที่ 22-23 สิงหาคม 2563	โรงแรมดวงตะวัน จังหวัดเชียงใหม่	40	40	-	จังหวัดตาก จังหวัดแพร่ จังหวัดชัยนาท จังหวัดนครสวรรค์
รุ่นที่ 4	วันที่ 29-30 สิงหาคม 2563	โรงแรม โอ เรสซิ เด็นส์ สีสม กรุงเทพมหานคร	50	50	-	จังหวัดนครปฐม จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดสระบุรี จังหวัดชลบุรี
รวม			155	155	-	

5.2. การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน

ในปี 2563 ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) ได้จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน มีคนพิการทางการได้ยินเข้าร่วมอบรม 75 จังหวัด และมีจังหวัดที่ไม่ได้เข้าร่วมการอบรมจำนวน 2 จังหวัด คือ จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดพังงา โดยมีคนพิการทางการได้ยินเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้นจำนวน 2,317 คน มีรายชื่อผู้เข้าอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยินในภาคผนวก ฅ รายละเอียดการอบรมมีดังนี้

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวนผู้เข้าอบรม
1	กรุงเทพฯ	สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	8 พฤศจิกายน 2563	170
		ศูนย์การศึกษาพิเศษส่วนกลาง	14 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย	19 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	21 พฤศจิกายน 2563	
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวน ผู้เข้าอบรม
		บริษัท เอ็มเค เซอร์วิสเทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด	27 กุมภาพันธ์ 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี	10 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์จิตต์อารีฯ	18 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	18 ตุลาคม 2563	
		ร้านกาแฟคุณทาม	18 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดกาญจนบุรี	1 พฤศจิกายน 2563	
		บ้านนายก๊ก โฮมสเตย์ แบริว	1 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนลพบุรีปัญญานุกูล	8 พฤศจิกายน 2563	
		ร้านกาแฟคุณทาม ครั้งที่ 2	14 พฤศจิกายน 2563	
		สำนักงานชมรมคนหูหนวกจังหวัดตาก	15 พฤศจิกายน 2563	
		สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13	22 พฤศจิกายน 2563	
		2	กระบี่	
3	กาญจนบุรี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดกาญจนบุรี	1 พฤศจิกายน 2563	37
โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	18 ตุลาคม 2563			
พิพิธภัณฑสถานแห่งประเทศไทย หริภุญไชย	18 ตุลาคม 2563			
ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563			
ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี	25 ตุลาคม 2563			
โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563			
สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	8 พฤศจิกายน 2563			
โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563			
4	กาฬสินธุ์	ห้องประชุมพวงพะยอม	25 ตุลาคม 2563	40
ชมรมคนหูหนวกจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563			
ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเลย	31 ตุลาคม 2563			
ศูนย์การศึกษาพิเศษตึก 11 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	6 พฤศจิกายน 2563			
โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น	8 พฤศจิกายน 2563			
สำนักงานมูลนิธิธรรมิกชนเพื่อคนตาบอดในประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์	13 พฤศจิกายน 2563			
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13	22 พฤศจิกายน 2563			
5	กำแพงเพชร	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดกำแพงเพชร	3 พฤศจิกายน 2563	18
โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	18 ตุลาคม 2563			
ร้านกาแฟคุณทาม จ.พิษณุโลก	18 ตุลาคม 2563			
พิพิธภัณฑสถานแห่งประเทศไทย หริภุญไชย	18 ตุลาคม 2563			
บ้านนายก๊ก โฮมสเตย์ แบริว	1 พฤศจิกายน 2563			
ชมรมคนหูหนวกจังหวัดกำแพงเพชร	3 พฤศจิกายน 2563			
ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี	25 ตุลาคม 2563			

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวน ผู้เข้าอบรม
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดกาญจนบุรี	1 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	8 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	7 พฤศจิกายน 2563	
6	ขอนแก่น	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น	8 พฤศจิกายน 2563	25
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดหนองคาย	7 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา 11 ครั้งที่ 2	8 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
7	จันทบุรี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	3
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสระแก้ว	25 ตุลาคม 2563	
		สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13	22 พฤศจิกายน 2563	
8	ฉะเชิงเทรา	บ้านนายถึก โฮมสเตย์ แปรริ้ว	1 พฤศจิกายน 2563	7
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสระแก้ว	25 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดกาญจนบุรี	1 พฤศจิกายน 2563	
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	
9	ชลบุรี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	12
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดศรีสะเกษ	17 ตุลาคม 2563	
		บ้านนายถึก โฮมสเตย์ แปรริ้ว	1 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดกาญจนบุรี	1 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น	8 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย	19 พฤศจิกายน 2563	
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	
10	ชัยนาท	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี	25 ตุลาคม 2563	4
		ร้านกาแฟคุณทาม ครั้งที่ 2	14 พฤศจิกายน 2563	
		ห้องประชุมเทศบาลเมืองอโยธยา	15 พฤศจิกายน 2563	
11	ชัยภูมิ	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดชัยภูมิ	29 กันยายน 2563	61
		ศูนย์บ้านเสี้ยวน้อยพัฒนาจังหวัดชัยภูมิ	25 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 11	4 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสระแก้ว	25 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี	25 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา 11 ครั้งที่ 2	8 พฤศจิกายน 2563	
		สำนักงานมูลนิธิธรรมิกชนเพื่อคนตาบอดในประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์	13 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
12	ชุมพร	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดภูเก็ต	13 ตุลาคม 2563	3
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา	1 พฤศจิกายน 2563	

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวน ผู้เข้าอบรม
13	เชียงราย	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเชียงราย	7 พฤศจิกายน 2563	57
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	18 ตุลาคม 2563	
		สำนักงานชมรมคนหูหนวกจังหวัดพะเยา	11 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์จิตต์อารีฯ	18 ตุลาคม 2563	
		ร้านกาแฟคุณทาม จ.พิษณุโลก	18 ตุลาคม 2563	
		พิพิธภัณฑสถานแห่งประเทศไทย หริภุญไชย	18 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563	
		บ้านนายถึก โสมสสัย แปดริ้ว	1 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร ครั้งที่ 2	8 พฤศจิกายน 2563	
		สำนักงานชมรมคนหูหนวกจังหวัดตาก	15 พฤศจิกายน 2563	
14	เชียงใหม่	โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	18 ตุลาคม 2563	53
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร(ครั้งที่2)	8 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์จิตต์อารีฯ	18 ตุลาคม 2563	
		พิพิธภัณฑสถานแห่งประเทศไทย หริภุญไชย	18 ตุลาคม 2563	
		สำนักงานชมรมคนหูหนวกจังหวัดแม่ฮ่องสอน	18 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ ตึก 11 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	6 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	8 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนลพบุรีปัญญานุกูล	8 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	21 พฤศจิกายน 2563	
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	
15	ตรัง	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดตรัง	11 ตุลาคม 2563	25
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา	1 พฤศจิกายน 2563	
16	ตราด	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	2
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	
17	ตาก	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดตาก	11 กันยายน 2563	133
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 11	4 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี	25 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	7 พฤศจิกายน 2563	
		ห้องประชุมเทศบาลเมืองอโยธยา	15 พฤศจิกายน 2563	
		สำนักงานชมรมคนหูหนวกจังหวัดตาก	15 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
18	นครนายก	ศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร	11 ตุลาคม 2563	9
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	
		สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13	22 พฤศจิกายน 2563	
19	นครปฐม	วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล	6 สิงหาคม 2563	26
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา	1 พฤศจิกายน 2563	
		ห้องประชุมเทศบาลเมืองอโยธยา	15 พฤศจิกายน 2563	

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวน ผู้เข้าอบรม
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	21 พฤศจิกายน 2563	
20	นครพนม	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	3
		ห้องประชุมเทศบาลเมืองอโยธยา	15 พฤศจิกายน 2563	
		สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13	22 พฤศจิกายน 2563	
21	นครราชสีมา	โรงเรียนนครราชสีมาปัญญาคุณกุล	16 กันยายน 2563	126
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 11	4 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 11(ครั้งที่ 2)	8 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ ตึก 11 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	6 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น	8 พฤศจิกายน 2563	
		ห้องประชุมเทศบาลเมืองอโยธยา	15 พฤศจิกายน 2563	
		สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13	22 พฤศจิกายน 2563	
22	นครศรีธรรมราช	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช	7 ตุลาคม 2563	124
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด นครศรีธรรมราช	15 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	18 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดภูเก็ต	13 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี	25 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา	1 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดกาญจนบุรี	1 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนหูหนวกจังหวัดสุราษฎร์ธานี	14 พฤศจิกายน 2563	
23	นครสวรรค์	ร้านกาแฟคุณทาม จ.พิษณุโลก	18 ตุลาคม 2563	31
		พิพิธภัณฑสถานแห่งประเทศไทย หริภุญไชย	18 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี	25 ตุลาคม 2563	
		ชมรมคนหูหนวกจังหวัดกำแพงเพชร	3 พฤศจิกายน	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	7 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	8 พฤศจิกายน 2563	
		สำนักงานชมรมคนหูหนวกจังหวัดตาก	15 พฤศจิกายน 2563	
		สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13	22 พฤศจิกายน 2563	
24	นนทบุรี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนนทบุรี	1 พฤศจิกายน 2563	40
		โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563	
		บ้านนายถึก โสมสสัย แปดริ้ว	1 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดหนองคาย	7 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย	19 พฤศจิกายน 2563	
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวน ผู้เข้าอบรม
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
25	นราธิวาส	ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดนราธิวาส	24 ตุลาคม 2563	12
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี	25 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา	1 พฤศจิกายน 2563	
26	น่าน	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดน่าน	6 พฤศจิกายน 2563	23
		พิพิธภัณฑสถานแห่งประทศไทย หริภุญไชย	18 ตุลาคม 2563	
27	บึงกาฬ	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี	10 ตุลาคม 2563	4
		ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดหนองคาย	7 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
28	บุรีรัมย์	ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอนางรอง	15 พฤศจิกายน 2563	38
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 11	4 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 11 ครั้งที่ 2	8 พฤศจิกายน 2563	
		เทศบาลเมืองอโยธยา	15 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
29	ปทุมธานี	บ้านเอื้ออาทรลาดหลุมแก้ว	8 พฤศจิกายน 2563	37
		ศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร	11 ตุลาคม 2563	
		ร้านกาแฟคุณทาม จ.พิษณุโลก	18 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา 11 ครั้งที่ 2	8 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	21 พฤศจิกายน 2563	
		สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน	22 พฤศจิกายน 2563	
30	ประจวบคีรีขันธ์	โรงเรียนโสตศึกษาเพชรรัตน์	22 กันยายน 2563	60
		เทศบาลตำบลปราณบุรี	14 พฤศจิกายน 2563	
31	ปราจีนบุรี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี	25 ตุลาคม 2563	9
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 11	4 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
		โสตศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี	10 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสระแก้ว	25 ตุลาคม 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	21 พฤศจิกายน 2563	
32	ปัตตานี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดปัตตานี	17 ตุลาคม 2563	34
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดภูเก็ต	13 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดนราธิวาส	24 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา	1 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนหูหนวกจังหวัดสุราษฎร์ธานี	14 พฤศจิกายน 2563	
33	พระนครศรีอยุธยา	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด พระนครศรีอยุธยา	15 พฤศจิกายน 2563	25
		บ้านนายก๊ก โฮมสเตย์ แปรริ้ว	1 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	8 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนลพบุรีปัญญานุกูล	8 พฤศจิกายน 2563	

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวน ผู้เข้าอบรม
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	21 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
34	พัทลุง	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา	1 พฤศจิกายน 2563	2
35	พิจิตร	ร้านกาแฟคุณทาม จ.พิษณุโลก	18 ตุลาคม 2563	11
		ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดเพชรบูรณ์	24 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563	
		ชมรมคนหูหนวกจังหวัดกำแพงเพชร	3 พฤศจิกายน 2563	
		สำนักงานสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	1 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	7 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	8 พฤศจิกายน 2563	
		ร้านกาแฟคุณทาม ครั้งที่ 2 จ.พิษณุโลก	14 พฤศจิกายน 2563	
		ห้องประชุมเทศบาลเมืองอโยธยา	15 พฤศจิกายน 2563	
36	พิษณุโลก	ร้านกาแฟคุณทาม	18 ตุลาคม 2563	43
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	
		ร้านกาแฟคุณทาม (ครั้งที่2)	14 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	18 ตุลาคม 2563	
		สำนักงานสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	1 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563	
37	เพชรบูรณ์	ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดเพชรบูรณ์	24 ตุลาคม 2563	24
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	
		ร้านกาแฟคุณทาม	18 ตุลาคม 2563	
		พิพิธภัณฑสถานแห่งประเทศไทย หริภุญไชย	18 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	7 พฤศจิกายน 2563	
		โสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น	8 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา 11 ครั้งที่ 2	8 พฤศจิกายน 2563	
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	
38	แพร่	พิพิธภัณฑสถานแห่งประเทศไทย หริภุญไชย	18 ตุลาคม 2563	4
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	8 พฤศจิกายน 2563	
		ร้านกาแฟคุณทาม ครั้งที่ 2	14 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	21 พฤศจิกายน 2563	
39	พะเยา	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดพะเยา	11 ตุลาคม 2563	56
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	18 ตุลาคม 2563	
		พิพิธภัณฑสถานแห่งประเทศไทย หริภุญไชย	18 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร ครั้งที่ 2	8 พฤศจิกายน 2563	
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	
40	ภูเก็ต	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดภูเก็ต	13 ตุลาคม 2563	13
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา	1 พฤศจิกายน 2563	
41	มหาสารคาม	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	15 กันยายน 2563	46
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 11	4 ตุลาคม 2563	

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวน ผู้เข้าอบรม
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	18 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเลย	31 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ ตึก 11 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	6 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น	8 พฤศจิกายน 2563	
		สำนักงานมูลนิธิธรรมิกชนเพื่อคนตาบอด ในประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์	13 พฤศจิกายน 2563	
42	มุกดาหาร	ศูนย์ประสานงานการมีส่วนร่วมภาค ประชาชน	13 พฤศจิกายน 2563	1
43	แม่ฮ่องสอน	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด แม่ฮ่องสอน	24 ตุลาคม 2563	33
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	18 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร ครั้งที่ 2	8 พฤศจิกายน 2563	
44	ยะลา	องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	9 ตุลาคม 2563	13
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนราธิวาส	24 ตุลาคม 2563	
45	ยโสธร	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุบลราชธานี	13 ตุลาคม 2563	1
46	ร้อยเอ็ด	โรงเรียนการศึกษาคนตาบอด	3 ตุลาคม 2563	68
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนการศึกษาคนตาบอด(ครั้งที่ 2)	13 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุบลราชธานี	13 ตุลาคม 2563	
		พิพิธภัณฑสถานแห่งประเทศไทย หริภุญไชย	18 ตุลาคม 2563	
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	
47	ระนอง	สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	21 พฤศจิกายน 2563	1
48	ระยอง	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	15
		โสตศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี	10 ตุลาคม 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	8 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา 11 ครั้งที่ 2	8 พฤศจิกายน 2563	
49	ราชบุรี	บ้านนายถึก โฮมสเตย์ แปรริ้ว	1 พฤศจิกายน 2563	4
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	8 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย	19 พฤศจิกายน 2563	
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	
50	ลพบุรี	โรงเรียนโสตศึกษาปาล์มจังหวัดลพบุรี	30 กันยายน 2563	103
		โรงเรียนลพบุรีปัญญานุกูล	8 พฤศจิกายน 2563	
		พิพิธภัณฑสถานแห่งประเทศไทย หริภุญไชย	18 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	8 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
		สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13	22 พฤศจิกายน 2563	
51	ลำปาง	โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์จิตตอารีฯ	9 กันยายน 2563	58

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวน ผู้เข้าอบรม
		โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์จิตต์อารีฯ	18 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	18 ตุลาคม 2563	
		ร้านกาแฟคุณทาม	18 ตุลาคม 2563	
		พิพิธภัณฑสถานแห่งประเทศไทย หริภุญไชย	18 ตุลาคม 2563	
52	ลำพูน	พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ หริภุญไชย	18 ตุลาคม 2563	23
		โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์จิตต์อารีฯ	18 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	8 พฤศจิกายน 2563	
		ร้านกาแฟคุณทาม ครั้งที่ 2	14 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย	19 พฤศจิกายน 2563	
53	เลย	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเลย	31 ตุลาคม 2563	29
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดภูเก็	13 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์ประสานงานการมีส่วนร่วมภาคประชาชน	13 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
54	ศรีสะเกษ	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดศรีสะเกษ	17 ตุลาคม 2563	36
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
		สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13	22 พฤศจิกายน 2563	
55	สกลนคร	ร้านกาแฟคุณทาม	18 ตุลาคม 2563	6
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี	25 ตุลาคม 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	8 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น	8 พฤศจิกายน 2563	
56	สงขลา	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา	16 ตุลาคม 2563	167
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา	1 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 11	4 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา 11 ครั้งที่ 2	8 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดภูเก็ต	13 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	18 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนราธิวาส	24 ตุลาคม 2563	
57	สตูล	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดสตูล	9 พฤศจิกายน 2563	13
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา	1 พฤศจิกายน 2563	
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	
58	สมุทรปราการ	โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563	15
		บ้านนายถึก โสมสสัย แปดริ้ว	1 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย	19 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
		สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13	22 พฤศจิกายน 2563	
59	สมุทรสงคราม	สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย	19 พฤศจิกายน 2563	5

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวน ผู้เข้าอบรม
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
60	สมุทรสาคร	บ้านนายถึก โอมสแตย์ แปร้ว	1 พฤศจิกายน 2563	1
61	สระแก้ว	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสระแก้ว	25 ตุลาคม 2563	5
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
		สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13	22 พฤศจิกายน 2563	
62	สระบุรี	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา	1 พฤศจิกายน 2563	3
		โรงเรียนลพบุรีปัญญานุกูล	8 พฤศจิกายน 2563	
		สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13	22 พฤศจิกายน 2563	
63	สิงห์บุรี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	7 พฤศจิกายน 2563	2
		โรงเรียนลพบุรีปัญญานุกูล	8 พฤศจิกายน 2563	
64	สุโขทัย	สมาคมคนหูหนวกแห่งสุโขทัย	1 พฤศจิกายน 2563	48
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	18 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	7 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	8 พฤศจิกายน 2563	
		ร้านกาแฟคุณทาม ครั้งที่ 2	14 พฤศจิกายน 2563	
		สำนักงานชมรมคนหูหนวกจังหวัดตาก	15 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	21 พฤศจิกายน 2563	
		สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13	22 พฤศจิกายน 2563	
		ชมรมคนหูหนวกจังหวัดกำแพงเพชร	3 พฤศจิกายน 2563	
65	สุพรรณบุรี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดกาญจนบุรี	1 พฤศจิกายน 2563	5
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	8 พฤศจิกายน 2563	
		เทศบาลเมืองอโยธยา	15 พฤศจิกายน 2563	
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	
		สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13	22 พฤศจิกายน 2563	
66	สุราษฎร์ธานี	สมาคมคนหูหนวกจังหวัดสุราษฎร์ธานี	14 พฤศจิกายน 2563	22
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 11	4 ตุลาคม 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	8 พฤศจิกายน 2563	
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี	25 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา	1 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	21 พฤศจิกายน 2563	
67	สุรินทร์	องค์การบริหารส่วนอำเภอปราสาท	27 ตุลาคม 2563	53
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	
		ร้านกาแฟคุณทาม	18 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเลย	31 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 11	4 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ ตึก 11 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	6 พฤศจิกายน 2563	

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวน ผู้เข้าอบรม
		ศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา 11 ครั้งที่ 2	8 พฤศจิกายน 2563	
		ห้องประชุมพัฒนาชุมชนจังหวัดบุรีรัมย์	15 พฤศจิกายน 2563	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	21 พฤศจิกายน 2563	
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	
		สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13	22 พฤศจิกายน 2563	
68	หนองคาย	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดหนองคาย	7 พฤศจิกายน 2563	28
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	
		ร้านกาแฟคุณทาม	18 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์ประสานงานการมีส่วนร่วมภาคประชาชน	13 พฤศจิกายน 2563	
69	หนองบัวลำภู	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี	25 ตุลาคม 2563	29
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเลย	31 ตุลาคม 2563	
		สำนักงานมูลนิธิธรรมิกชนเพื่อคนตาบอดในประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์	13 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์ประสานงานการมีส่วนร่วมภาคประชาชน	13 พฤศจิกายน 2563	
70	อ่างทอง	อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	2
		โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	22 พฤศจิกายน 2563	
71	อุดรธานี	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดอุดรธานี	11 ตุลาคม 2563	46
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	18 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดศรีสะเกษ	17 ตุลาคม 2563	
		โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ ตึก 11 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	6 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น	8 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์ประสานงานการมีส่วนร่วมภาคประชาชน	13 พฤศจิกายน 2563	
		ร้านกาแฟคุณทาม ครั้งที่ 2	14 พฤศจิกายน 2563	
72	อุทัยธานี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี	25 ตุลาคม 2563	14
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	7 พฤศจิกายน 2563	
73	อุดรดิตถ์	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเชียงใหม่	7 พฤศจิกายน 2563	3
		อจินไตย อะคาเดมี่	22 พฤศจิกายน 2563	
74	อุบลราชธานี	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดร้อยเอ็ด	3 ตุลาคม 2563	11
		โรงเรียนวัดด่านสำโรง	1 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 11	4 ตุลาคม 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	7 พฤศจิกายน 2563	
		โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	8 พฤศจิกายน 2563	
		ศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา 11 ครั้งที่ 2	8 พฤศจิกายน 2563	

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	จำนวน ผู้เข้าอบรม
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	
		ห้องประชุมเทศบาลเมืองอโยธยา	15 พฤศจิกายน 2563	
75	อำนาจเจริญ	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	4 ตุลาคม 2563	2
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	21 พฤศจิกายน 2563	

5.3. การอบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) ได้กำหนดจัดอบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง มีเป้าหมายจำนวน 100 คน โดยแบ่งเป็นคณพิการทางการได้ยิน (หูตึง) และคณพิการทางการพูด (ผู้ไร้กล่องเสียง) มีผู้เข้ารับการอบรมรวมทั้งสิ้น 101 คน แบ่งเป็นคณพิการทางการได้ยิน (หูตึง) 33 คน และคณพิการทางการพูด (ผู้ไร้กล่องเสียง) 68 คน มีรายชื่อผู้เข้ารับการอบรมตามภาคผนวก ญ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ลำดับที่	วันที่จัดอบรม	สถานที่	จำนวน ผู้เข้าอบรม
1	28 กุมภาพันธ์ 2563	บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด	3
2	29 กันยายน 2563	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดชัยภูมิ	4
3	30 กันยายน 2563	โรงเรียนโสตศึกษาปานเลิศจังหวัดลพบุรี	11
4	7 ตุลาคม 2563	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช	5
5	15 พฤศจิกายน 2563	มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ชั้น 5	10
6	19 ธันวาคม 2563	ห้องบอลรูม ชั้น 16 โรงแรมอลิษาเบธ กรุงเทพฯ	68
รวม			101



บทที่ 6

การติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้

ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านโทรคมนาคม ให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีผู้ใช้บริการจากทั่วประเทศ ศูนย์ TTRS จึงติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้เป็นประจำในแต่ละปี ในปี 2563 ศูนย์ TTRS ได้จัดการประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารใน 4 ภูมิภาค เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ออกไปยังส่วนภูมิภาคด้วย

6.1. การประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2563

ศูนย์ TTRS ดำเนินการจัดประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2563 ใน 4 ภูมิภาค มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 268 คน มีรายละเอียดการจัดประชุมดังนี้

- 1) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จัดการประชุมในวันอาทิตย์ที่ 4 ตุลาคม 2563 เวลา 08.30 - 16.30 น. ห้องเอราวัณ ชั้น G โรงแรมพูลแมน ขอนแก่น ราชา ออคิด
- 2) ภาคเหนือ จัดการประชุมในวันอาทิตย์ที่ 11 ตุลาคม 2563 เวลา 08.30 - 16.30 น. ห้องธาราทอง 2 ชั้น 2 โรงแรมฮอลิเดย์ อินน์ จังหวัดเชียงใหม่
- 3) ภาคใต้ จัดการประชุมในวันอาทิตย์ที่ 18 ตุลาคม 2563 เวลา 08.30 - 16.30 น. ห้องศิริน ชั้น 10 โรงแรมลีการ์เดนส์ โฮเทล หาดใหญ่
- 4) ภาคกลาง จัดการประชุมในวันอาทิตย์ที่ 25 ตุลาคม 2563 เวลา 08.30 - 16.30 น. ห้องแกรนด์บอลรูม ชั้น 3 โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กรุงเทพฯ

ในการจัดประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2563 ได้แบ่งการประชุมเป็น 3 ช่วง คือ 1) บรรยายสรุปผลการดำเนินงาน TTRS ความคืบหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ และแผนการดำเนินงานปีต่อไป 2) แนะนำบริการต่างๆ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และ 3) ประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

6.2. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดลได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 268 คน ดังนี้

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 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ

4.6 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

4.7 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสาร
สาธารณะ (ตู้ TTRS)

4.8 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการจำแนกตามภูมิภาค

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 ข้อมูลพื้นฐานผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.96 และเพศหญิง ร้อยละ 41.04 ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 35.45 รองลงมาคือ 31-40 ปี ร้อยละ 12.69 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาจากภาคกลาง ร้อยละ 33.21 รองลงมาคือภาคใต้ ร้อยละ 25.75 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช. ร้อยละ 33.21 และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุดร้อยละ 34.70 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 1,000 บาท ร้อยละ 23.51 รองลงมา คือ 13,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 20.90 สำหรับเครือข่ายโทรศัพท์ที่ใช้ ส่วนใหญ่ใช้ true move สำหรับคนหนุ่มสาวมากที่สุด ร้อยละ 29.48 รองลงมาคือ 1-2 call แบบเติมเงิน ร้อยละ 27.24 โดยส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยค่าใช้จ่ายโทรศัพท์รายเดือนประมาณ 270 บาท ดังรายละเอียดในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน	f	$\%$
1. เพศ		
ชาย	158	58.96
หญิง	110	41.04
รวม	268	100
2. อายุ		
10-20 ปี	41	15.30
21-30 ปี	95	35.45

ข้อมูลพื้นฐาน	<i>f</i>	%
31-40 ปี	88	32.84
41-50 ปี	34	12.69
51-60 ปี	9	3.36
61 ปีขึ้นไป	1	0.37
รวม	268	100
3. ภูมิภาค		
ภาคกลาง	89	33.21
ภาคเหนือ	62	23.13
ภาคใต้	69	25.75
ภาคอีสาน	48	17.91
ไม่ระบุ	0	-
รวม	268	100
4. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	7	2.61
ประถมศึกษา	10	3.73
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	58	21.64
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.	89	33.21
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	19	7.09
ปริญญาตรี	82	30.60
ปริญญาโท	3	1.12
รวม	268	100
5. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	49	18.28
ข้าราชการ/ พนักงานราชการ/ ลูกจ้างในหน่วยงานราชการ	41	15.30
พนักงานบริษัท	93	34.70
รับจ้าง	26	9.70
ค้าขาย	1	0.37
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	35	13.06
อื่นๆ	23	8.58
รวม	268	100
6. รายได้ต่อเดือน (โดยเฉลี่ย)		
น้อยกว่า 1,000 บาท	63	23.51
1,000 – 3,000 บาท	18	6.72
3,001 – 5,000 บาท	16	5.97
5,001 – 7,000 บาท	9	3.36
7,001 – 9,000 บาท	31	11.57

ข้อมูลพื้นฐาน		<i>f</i>	%
9,001 – 11,000 บาท		42	15.67
11,001 – 13,000 บาท		27	10.07
13,001 บาทขึ้นไป		56	20.90
ไม่ระบุ		6	2.24
รวม		268	100
7. เครือข่ายโทรศัพท์ที่ใช้			
 1-2 Call (เติมเงิน)		73	27.24
 AIS (รายเดือน)		49	18.28
 สำหรับหุดี		47	17.54
 สำหรับหุนวก		79	29.48
 ดีแทค (รายเดือน)		11	4.10
 ดีแทค Happy (เติมเงิน)		2	0.75
 My (รายเดือน)		1	0.37
 My (เติมเงิน)		1	0.37
ไม่ระบุ		5	1.87
รวม		268	100
ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์/เดือน	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>M</i>
	20	1700	270

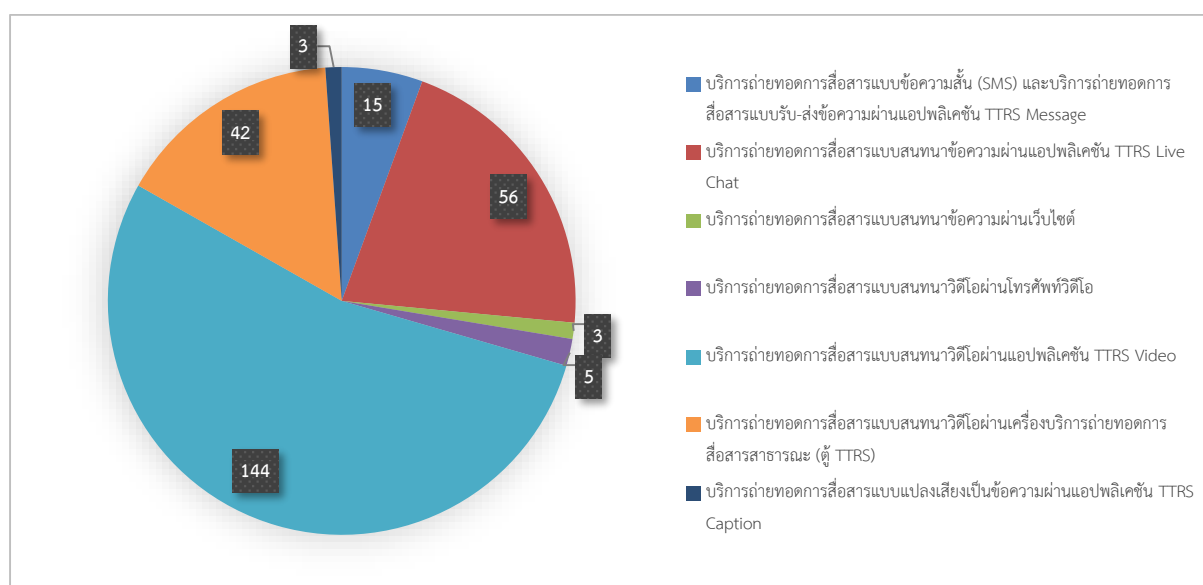
จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการในแต่ละบริการ

ผลการวิเคราะห์จำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละบริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video มากที่สุด (ร้อยละ 53.73) รองลงมา คือ บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat (ร้อยละ 20.90) และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) (ร้อยละ 15.67) ดังรายละเอียดในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการในแต่ละบริการ

บริการ	f	%
บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	15	5.6
บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	56	20.90
บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	3	1.12
บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	5	1.87
บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	144	53.73
บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	42	15.67
บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	3	1.12
รวม	268	100

ร้อยละผู้ใช้ในแต่ละบริการ



ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการและการประชาสัมพันธ์

2.1 ความพึงใจในบริการสมัครสมาชิก บริการร้องเรียน บริการแจ้งปัญหา และบริการติดต่อสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ความพึงใจในบริการสมัครสมาชิก บริการร้องเรียน บริการแจ้งปัญหา และบริการติดต่อสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจเกี่ยวกับบริการสมัครสมาชิกมากที่สุด ($M = 4.57$) รองลงมา คือ บริการติดต่อสอบถาม ($M = 4.35$) และ บริการการร้องเรียน ($M = 4.21$) ส่วนบริการการแจ้งปัญหา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังรายละเอียดในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ความพึงใจในบริการสมัครสมาชิก บริการร้องเรียน บริการแจ้งปัญหา และบริการติดต่อสอบถาม

รายการ	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับความพึงพอใจ
บริการสมัครสมาชิก	263	4.57	0.58	มากที่สุด
บริการการร้องเรียน	224	4.21	0.77	มากที่สุด
บริการการแจ้งปัญหา	233	4.08	0.84	มาก
บริการติดต่อสอบถาม	241	4.35	0.73	มากที่สุด
รวม		4.30	0.75	มากที่สุด

2.2 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับ เข้าถึงข้อมูลได้หลายช่องทาง เช่น Facebook, line , Website และการออกบูธ มากที่สุด ($M = 4.56$) รองลงมา คือ ข้อมูลและข่าวสารมีประโยชน์/น่าสนใจ ($M = 4.53$) และข้อมูลและข่าวสารมีความชัดเจน-ถูกต้อง และเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($M = 4.47$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

รายการ	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับความพึงพอใจ
เข้าถึงข้อมูลได้หลายช่องทาง เช่น Facebook, Line , Website และการออกบูธ	266	4.56	0.67	มากที่สุด
ข้อมูลและข่าวสารมีความชัดเจน-ถูกต้อง	262	4.47	0.67	มากที่สุด
มีการเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	266	4.38	0.73	มากที่สุด
ข้อมูลและข่าวสารมีประโยชน์ / น่าสนใจ	264	4.53	0.68	มากที่สุด
ข้อมูลและข่าวสารมีความทันสมัย	265	4.43	0.67	มากที่สุด
เผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว	266	4.47	0.69	มากที่สุด
รวม		4.48	0.69	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่

3.1 เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร TTRS (ล่ามภาษามือ)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร TTRS (ล่ามภาษามือ) ในทุกประเด็น ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า มีความพึงพอใจด้าน พิมพ์ข้อความตอบได้

ถูกต้อง มากที่สุด ($M = 4.67$) รองลงมา บุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($M = 4.63$) และพิมพ์ข้อความตอบได้รวดเร็ว ($M = 4.60$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร TTRS (ล่ามภาษามือ)

รายการ	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับความพึงพอใจ
สื่อสารได้ตรงความต้องการอย่างรวดเร็ว	76	4.34	0.74	มากที่สุด
พิมพ์ข้อความตอบได้รวดเร็ว	76	4.34	0.66	มากที่สุด
พิมพ์ข้อความตอบได้ถูกต้อง เข้าใจง่าย	75	4.44	0.62	มากที่สุด
ภาษามือชัดเจน-ถูกต้อง	191	4.58	0.61	มากที่สุด
สะกดนิ้วมือชัดเจน-ถูกต้อง	189	4.29	0.77	มากที่สุด
สีหน้าชัดเจน มีการใช้สีหน้าสอดคล้องกับเรื่องราวที่สื่อสาร	191	4.37	0.75	มากที่สุด
สื่อสารได้ตรงความต้องการอย่างรวดเร็ว	190	4.51	0.61	มากที่สุด
พิมพ์ข้อความตอบได้รวดเร็ว	42	4.60	0.58	มากที่สุด
พิมพ์ข้อความตอบได้ถูกต้อง	42	4.67	0.60	มากที่สุด
มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส	190	4.47	0.73	มากที่สุด
บุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	191	4.63	0.57	มากที่สุด
รวม		4.48	0.68	มากที่สุด

3.2 เจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ TTRS

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ TTRS ในทุกประเด็นระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า มีความพึงพอใจการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มากที่สุด ($M = 4.52$) รองลงมา ให้ความช่วยเหลือในการสมัครสมาชิก ($M = 4.45$) และ สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ($M = 4.42$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ TTRS

รายการ	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	202	4.25	0.70	มากที่สุด
ภาษามือชัดเจน-ถูกต้อง	207	4.37	0.65	มากที่สุด
สื่อสารตรงความต้องการได้อย่างรวดเร็ว	206	4.27	0.73	มากที่สุด
พิมพ์ข้อความตอบได้รวดเร็ว	204	4.27	0.74	มากที่สุด
สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส	206	4.42	0.64	มากที่สุด
การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	204	4.52	0.62	มากที่สุด
ให้ความช่วยเหลือในการสมัครสมาชิก	207	4.45	0.63	มากที่สุด
การรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งกลับ	196	4.28	0.75	มากที่สุด
สามารถตอบคำถามของท่านได้	205	4.35	0.69	มากที่สุด
รวม		4.35	0.69	มากที่สุด

ตอนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจจำแนกในแต่ละบริการ

4.1 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) ในทุกประเด็น ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า มีความพึงพอใจด้านข้อความที่ได้รับจาก TTRS อ่านแล้วเข้าใจ และด้านท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($M = 4.38$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)

รายการ	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับความพึงพอใจ
เข้าถึงบริการได้สะดวก	8	4.25	0.43	มากที่สุด
ข้อความที่ได้รับจาก TTRS อ่านแล้วเข้าใจ	8	4.38	0.48	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	8	4.25	0.66	มากที่สุด
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	8	4.38	0.48	มากที่สุด
รวม		4.31	0.53	มากที่สุด

4.2 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message เกือบทุกประเด็น ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่ามีความพึงพอใจด้านวิธีการสมัครสมาชิก และ วิธีการใช้งานแอปพลิเคชันมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($M = 4.54$) รองลงมาคือ ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ ($M = 4.46$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

รายการ	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน	14	4.50	0.63	มากที่สุด
วิธีการสมัครสมาชิก	13	4.54	0.50	มากที่สุด
วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน	13	4.54	0.50	มากที่สุด
ข้อความ รูปภาพหรือวิดีโอที่ได้รับจาก TTRS ดูแล้วเข้าใจง่าย-ถูกต้อง	14	4.29	0.70	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	13	4.46	0.50	มากที่สุด
ท่านพอใจในการบริการกรณีฉุกเฉิน	-	-	-	
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	7	4.14	0.64	มาก
รวม		4.41	0.59	มากที่สุด

4.3 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat เกือบทุกประเด็น ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า มีความพึงพอใจด้านระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการมากที่สุด ($M = 4.57$) รองลงมาคือ วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน และวิธีการสมัครสมาชิก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($M = 4.56$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat

รายการ	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน	55	4.56	0.56	มากที่สุด
วิธีการสมัครสมาชิก	54	4.56	0.57	มากที่สุด
วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน	55	4.55	0.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	55	4.44	0.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความเข้าใจง่ายและรวดเร็ว	54	4.50	0.66	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	54	4.57	0.60	มากที่สุด
การปรับขนาดตัวอักษรได้ตามต้องการ	55	4.53	0.60	มากที่สุด
ท่านพอใจในการบริการกรณีฉุกเฉิน	5	4.20	0.73	มาก
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	40	4.38	0.66	มากที่สุด
รวม		4.48	0.61	มากที่สุด

4.4 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ในทุกประเด็น ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ความพึงพอใจทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($M = 4.67$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

รายการ	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการสมัครสมาชิก	3	4.67	0.47	มากที่สุด
วิธีการใช้งานบนเว็บไซต์	3	4.67	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	3	4.67	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความเข้าใจง่ายและรวดเร็ว	3	4.67	0.47	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	3	4.67	0.47	มากที่สุด
การปรับขนาดตัวอักษรได้ตามต้องการ	3	4.67	0.47	มากที่สุด
ท่านพอใจในการบริการกรณีฉุกเฉิน	-	-	-	-
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	3	4.67	0.94	มากที่สุด
รวม		4.67	0.58	มากที่สุด

4.5 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ ในทุกประเด็น ระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด และเท่ากัน 3 ประเด็น คือ 1) การเข้าถึงบริการสะดวก (เช่น โทรศัพท์วิดีโอตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถเข้าไปใช้งานได้ง่าย) 2) ขั้นตอนการใช้งานโทรศัพท์วิดีโอ และ 3) ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้ ($M = 4.20$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
การเข้าถึงบริการสะดวก (เช่น โทรศัพท์วิดีโอตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถเข้าไปใช้งานได้ง่าย)	5	4.20	0.40	มาก
ขั้นตอนการใช้งานโทรศัพท์วิดีโอ	5	4.20	0.40	มาก
ขนาดหน้าจอวิดีโอเครื่องโทรศัพท์วิดีโอมีความเหมาะสม	5	4.00	0.00	มาก
แป้นพิมพ์ใช้งานง่าย	5	3.80	0.40	มาก
เมนูบนโทรศัพท์วิดีโอใช้งานได้ง่าย	5	4.00	0.00	มาก
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	5	4.00	0.63	มาก
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	5	4.20	0.75	มาก
รวม		4.06	0.47	มาก

4.6 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video ในทุกประเด็น ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า มีความพึงพอใจด้านวิธีการสมัครสมาชิก มากที่สุด ($M = 4.55$) รองลงมาคือ วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ($M = 4.53$) และมีความพึงพอใจในการบริการกรณีฉุกเฉิน ($M = 4.50$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน	143	4.53	0.61	มากที่สุด
วิธีการสมัครสมาชิก	142	4.55	0.58	มากที่สุด
วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน	142	4.40	0.80	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	141	4.33	0.75	มากที่สุด
ขนาดหน้าจอламมีความเหมาะสม	143	4.32	0.75	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	142	4.47	0.64	มากที่สุด
ท่านพอใจในการบริการกรณีฉุกเฉิน	20	4.50	0.50	มากที่สุด
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	99	4.48	0.64	มากที่สุด
รวม		4.45	0.69	มากที่สุด

4.7 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) ในทุกประเด็น ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า มีความพึงพอใจด้านภาษาที่ใช้บนตู้และหน้าจอเมนูเข้าใจง่าย มากที่สุด ($M = 4.81$) รองลงมา คือ เข้าถึงบริการได้สะดวก (เช่น ตู้ TTRS ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เข้าไปใช้งานได้ง่าย) ($M = 4.79$) และ ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้ ($M = 4.76$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 37

ตารางที่ 37 ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
เข้าถึงบริการได้สะดวก (เช่น ตู้ TTRS ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เข้าไปใช้งานได้ง่าย)	42	4.79	0.51	มากที่สุด
ขั้นตอนการใช้งาน	42	4.71	0.55	มากที่สุด
ขนาดจอเหมาะสม	42	4.55	0.59	มากที่สุด
ภาษาที่ใช้บนตู้และหน้าจอเมนูเข้าใจง่าย	42	4.81	0.45	มากที่สุด
แป้นพิมพ์ใช้งานง่าย	42	4.64	0.60	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	42	4.64	0.60	มากที่สุด
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	42	4.76	0.53	มากที่สุด
รวม		4.70	0.55	มากที่สุด

4.8 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า มีความพึงพอใจด้าน ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้มากที่สุด ($M = 5.00$) รองลงมา คือ วิธีการสมัครสมาชิก ($M = 4.67$) และ ความชัดเจนของขนาดตัวอักษร ($M = 4.33$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 38

ตารางที่ 38 ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

รายการ	N	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน	3	4.00	0.82	มาก
วิธีการสมัครสมาชิก	3	4.67	0.47	มากที่สุด
วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน	3	4.00	0.82	มาก
ความชัดเจนของขนาดตัวอักษร	3	4.33	0.47	มากที่สุด
ความถูกต้องของข้อความ	3	3.33	0.47	ปานกลาง
ข้อความปรากฏรวดเร็วสอดคล้องกับการสนทนา	3	3.67	0.94	มาก
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	3	4.00	0.82	มาก
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	3	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม		4.13	0.83	มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า มีความพึงพอใจบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) มากที่สุด ($M = 4.70$) รองลงมา คือ บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ($M = 4.67$) และ บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ($M = 4.48$) ส่วนบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ ($M = 4.06$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 39

ตารางที่ 39 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

รายการ	M	ระดับความพึงพอใจ
1 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	4.31	มากที่สุด
2 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	4.41	มากที่สุด
3 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	4.48	มากที่สุด
4 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	4.67	มากที่สุด
5 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	4.06	มาก
6 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	4.45	มากที่สุด
7 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	4.70	มากที่สุด
8 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	4.13	มาก
รวม	4.40	มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ	88.00	

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการจำแนกตามภูมิภาค

ที่	ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ
1.	บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)
1.1	ต้องการให้มีไฟแจ้งเตือนเหมือนกันทั้งแอนดรอยด์ และ IOS
1.2	กรณีที่ต้องติดต่อผ่านคอลเซ็นเตอร์ (AIS/TRUE) อยากให้ TTRS ถามข้อมูลจากคนหุหนวกไว้ก่อนเพื่อให้กระชับเวลาในการใช้บริการ
1.3	ต้องการระบบใหม่ที่คนหูตึงโทรมาแล้วมีข้อความแจ้งเตือนคนหุหนวก
1.4	อยากให้มีการเก็บข้อความเพื่อที่ครั้งต่อไปสามารถนำข้อความเก่ามาใช้งานได้
2.	บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message
2.1	การแจ้งเตือนแอปพลิเคชันต้องการให้มีขนาดใหญ่และแจ้งเตือนให้อยู่หน้าจอจนกว่าจะกดเข้าไปดู

ที่	ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ
2.2	ต้องการคัดลอกข้อมูลที่ล่ำมส่งมาให้/ประวัติการสนทนา (กดค้างและขึ้นคำว่า Copy/Paste) แล้วไปวางในโปรแกรมอื่นเพิ่มได้ (แอนดรอยด์ทำไม่ได้แต่ iOS สามารถทำได้)
2.3	ปรับพื้นหลังหน้าสนทนา ให้สามารถเพิ่มรูป ปรับฟอนต์และสีได้เหมือนแชทในแอปพลิเคชันอื่น
2.4	เครื่อง Oppo ไม่สามารถ Copy ข้อความได้
3.	บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat
3.1	ต้องการขึ้นภาพโปรไฟล์ โดยตัดชื่อ/นามสกุลของล่ำม เปลี่ยนเป็นรูปโปรไฟล์หน้าล่ำมและเบอร์ของล่ำม ให้เหมือนกับแอปพลิเคชัน Line รวมทั้งการเปลี่ยนพื้นหลังของ Live Chat ให้เป็นสีอื่นได้
3.2	ต้องการภาพโปรไฟล์ขณะแชทคุยกับล่ำมและเปลี่ยนภาพล่ำมที่รับสายพร้อมเบอร์ล่ำม
3.3	ต้องการให้โทรกลับคนหูหนวกแล้วติดต่อเข้า Live Chat เหมือนการโทรกลับ TTRS Video
3.4	กรณีที่คุยยังไม่จบต้องการให้ค้างประวัติการสนทนาที่ยังคุยไม่จบไว้ (ให้คนหูหนวกแจ้งล่ำมหากมีสนทนาต่อเนื่องเพื่อให้ล่ำมที่รับสายย้อนดูประวัติการสนทนาเก่า)
3.5	อยากให้เห็นทั้งข้อความและภาพวิดีโอ ขณะให้บริการด้วย
3.6	ต้องการให้โปรแกรมของ TTRS เป็นโปรแกรมใช้งานหลักขณะสนทนา เช่น กำลังใช้บริการ Live Chat แล้วมีโปรแกรมอื่นเข้า เช่น Line, Facebook IB ทำให้หน้าจอ Live Chat ปิดลง (ต้องการให้ตั้งค่า Block แอปพลิเคชันอื่น ๆ ขณะใช้บริการ Live Chat)
3.7	บางครั้งระหว่างที่ใช้บริการหน้าจอดับทำให้โปรแกรมหลุด หรือระหว่างใช้บริการแล้วมีคนโทรเข้ามาทำให้สายหลุด
3.8	Live Chat อยากให้มีระบบข้อความอัตโนมัติ (สะกดคำอัตโนมัติ)
3.9	อยากให้มีระบบเชื่อมต่อกับนาฬิกาข้อมือ (Live Chat)
3.10	อยากให้มีส่วนเลือกประเภทบริการก่อนกดเข้าไปเจอล่ำมเพื่อให้สะดวกในการใช้บริการ
3.11	อยากให้มีระบบที่สามารถพิมพ์ข้อความเก็บไว้เลือกใช้หรือนำมาคัดลอกข้อความได้ทันทีโดยไม่ต้องให้คนหูตื้อรอนาน
3.12	เพิ่มเมนูข่าวประชาสัมพันธ์ใน Live Chat
3.13	รอสายจากล่ำมภาษามือนาน
3.14	ล่ำมใช้ภาษาที่อ่านง่าย
4.	บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video
4.1	อยากให้ TTRS Video ดึงเบอร์จากสมุดโทรศัพท์ได้
4.2	อยากให้เปลี่ยนสีข้อความได้ (เลือกสีเองได้)
4.3	อยากให้รวม 3 สายได้ โดยมีภาพล่ำมภาษามือ + คนหูหนวก + คนหูดี
4.4	เบอร์ที่ศูนย์ TTRS โทรหาคนหูดีเป็นเบอร์ 02 ทำให้คนหูดีที่เป็นลูกค้า Grab บางคนไม่รับสาย
4.5	เมื่อรอคิวล่ำมนานพอวางสายเข้าใหม่หลายรอบก็ยังไม่รับสาย
4.6	อยากให้ MMX มีภาพขึ้นว่ากำลังรอคิวและแจ้งด้วยว่ารออีกกี่คิว
4.7	อยากให้มีเก็บประวัติสายไหนใช้บริการล่ำมเบอร์อะไร
4.8	จอล่ำมภาษามือขัดสลับเบลอ จากปัญหาการตั้งค่ากล้องของฝั่งล่ำม
4.9	ใช้วิดีโอคอลในแอปพลิเคชันอื่นภาพชัด แต่ของ TTRS ภาพมีดกว่า ความละเอียดไม่มากพอ

ที่	ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ
4.10	อยากให้สามารถระบุพิกัดได้ ในบริการ TTRS Video รวมทั้งการส่งพิกัดจากคนหูดีให้ล่ามส่งให้คนหูหนวกได้
4.11	อยากให้เลือกล่ามได้ก่อนใช้บริการหรือให้สามารถติดต่อล่ามคนเดิมได้เพราะระหว่างสนทนาแล้วสายหลุด พอติดต่อใหม่ไม่เจอล่ามคนเดิมทำให้ต้องเล่าย้อนใหม่
4.12	อยากให้แอปพลิเคชันของ TTRS ใช้ได้กับระบบ Android/iOS ได้ทุกเวอร์ชันไม่จำกัด
4.13	อยากให้คนหูดีโทรมาแล้วติดต่อกับบริการ TTRS ได้เลย
4.14	อยากให้มีการล่ามภาษามือในการประชุมแบบทางไกล
4.15	อยากให้มียุทธศาสตร์เคลื่อนที่ เพื่อให้คนหูหนวกใช้บริการในโรงพยาบาลในกรณีที่ไม่มีอุปกรณ์ของตนเอง
4.16	เวลาไปพบแพทย์แล้วกดเข้าไปใช้บริการแต่รอคิวนาน ควรจะเปลี่ยนไปใช้ช่องทางฉุกเฉินได้
4.17	เมื่อคุยอยู่แล้วสายหลุด อยากติดต่อมาใหม่แล้วได้ล่ามคนเดิม
4.18	อยากให้ Copy ข้อความและส่งไฟล์ภาพในระบบ TTRS Video
4.19	อยากให้มียุทธศาสตร์หรือภาษามือแจ้งเตือนว่ากำลังรอคิว
4.20	ขณะคุยแล้วภาพค้างอยากให้มียุทธศาสตร์แจ้งเตือนว่าต้องไปตั้งค่าแก้ไขตรงไหน
4.21	อยากให้มีระบบ Zoom โดยสลับกล้องหลัง Zoom ได้
4.22	อยากให้ Copy ข้อความยาว ๆ ส่งให้ล่ามอ่านได้
4.23	อยากให้ขึ้นสัญลักษณ์ว่า ขณะนี้คนหูดีรับสายแล้วหรือยัง ให้คนหูหนวกเห็นด้วย อาจเป็นภาพหูโทรศัพท์ถ้ารับแล้วให้ขึ้นสีเขียว เพราะเคยติดต่อหาแม่ ล่ามบอกว่าแม่ไม่รับสาย ไม่แน่ใจว่าล่ามโกหกหรือไม่
4.24	อยากให้มียุทธศาสตร์หรือภาษามือแจ้งเตือนว่าฝั่งคนหูหนวกกำลังทำอะไรที่หน้าจอตนเองจะได้สะดวกในการใช้บริการสั่งอาหาร
4.25	อยากให้ระบบ ขึ้นชื่อล่ามและหมายเลข พร้อมขึ้นสถานะแปลภาษาอังกฤษได้
4.26	ระบบแปลภาษาอังกฤษเป็นไทย ให้ล่ามได้ฟังและแปลเป็นภาษามือ
4.27	อยากให้ Copy ข้อความและส่งไฟล์ภาพในระบบ TTRS Video
4.28	อยากให้มียุทธศาสตร์หรือภาษามือแจ้งเตือนว่ากำลังรอคิว
5.	บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)
5.1	ปัญหาอินเทอร์เน็ตไม่ดี ภาพแตก หน้าจอค้าง
5.2	เปลี่ยนคีย์บอร์ดเป็นแป้นพิมพ์ธรรมดาพลาสติก หรือมีพลาสติกครอบบนแป้นพิมพ์ หรือใช้แป้นพิมพ์จอสัมผัสเพราะแป้นพิมพ์เหล็กใช้แล้วไฟดูดและกดยาก
5.3	อยากได้ตู้ประหยัดไฟฟ้า ถ้ากดที่ตู้แล้วจึงแสดงหน้าจอถ้าไม่ได้ใช้งานให้หน้าจอดับเอง
5.4	ตู้ไม่แข็งแรง บางครั้งโยกเยก ทำให้กลัวล้ม
5.5	อยากให้เพิ่มจำนวนตู้ TTRS เพื่อให้คนหูหนวกที่ไม่ได้เรียนหนังสือได้มีโอกาสใช้บริการ
5.6	อยากให้มีบัตรของศูนย์ TTRS ในการใส่ก่อนเข้า ใช้ป้องกันการกดเล่น
5.7	อยากให้โรงเรียนให้อิสระในการใช้ตู้ TTRS

ที่	ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ
5.8	อยากให้ทำตัว TTRS คล้ายๆ ตู้สติกเกอร์ให้มีที่ฉาบปิดป้องกันหรือมีฉากันติดฟิล์มป้องกันการมองเห็นจากคนข้างๆ
5.9	สถานที่ติดตั้งตู้แสงสว่างไม่เพียงพอ กลางคืนใช้งานไม่ได้
5.10	เวลาตู้เสียไม่รู้ว่าจะต้องแจ้งใคร หรือไม่ทราบเวลาปิด-เปิดตู้ตอนไหน
5.11	แจ้งปัญหาตู้ TTRS เสีย (เอื้ออาทรปทุมธานี) ใช้เวลานาน 2-3 วัน เข้ามาแก้ไขตู้ใช้เวลานานเกินไป
5.12	ตู้ TTRS ช่วยให้ผู้ใช้บริการสื่อสารกับลูกได้เป็นอย่างดี (คนหูตึงฝากชื่นชม)
6	บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption
6.1	กรณีติดต่อไปคนหูตึงทางคนหูตึงเห็นเป็นเบอร์ 02 จึงไม่รับสาย จึงอยากให้เบอร์ที่ขึ้นฝั่งหูตึงเป็นเบอร์ของคนหูตึงเอง
6.2	ในกรณีที่คนหูตึงพูดไม่ชัดฟังไม่เข้าใจ อยากให้ล่ามพิมพ์แจ้งว่าพูดไม่ชัดแทนสัญลักษณ์ ...
6.3	กรณีที่พิมพ์ข้อความผิดพลาดทำให้คนหูตึงเข้าใจผิดและทำให้สื่อสารผิดพลาด
6.4	กรณีคนหูตึงเียบ ให้พิมพ์แจ้งว่าคนหูตึงเียบ เพื่อที่คนหูตึงจะได้แจ้งให้พูดใหม่
6.5	อยากให้ขยายเวลาในการให้บริการกรณียังคุยสายยังไม่จบแต่หมดเวลาให้บริการอยากให้บริการจนจบสายก่อนตัดสาย
7.	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร
7.1	อยากให้ล่ามภาษามือกับเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ของ TTRS ใส่เสื้อคนละสีเพราะสับสนว่าใครหูตึงหรือหูหนวก
7.2	ล่ามส่งคลิปวิดีโอภาษามือพอเห็นแล้วรู้สึกว่าการล่ามสีหน้าไม่ยินดีให้บริการ
7.3	ต้องการให้ล่ามมี Service Mind แบบบริการ TTRS Video
7.4	ล่ามโทรเบอร์ผิด (ของคนหูหนวก)
7.5	ล่ามไม่ควรทอดกอดขณะให้บริการ (TTRS Video)
7.6	การทำท่ารอสาย ให้ท่ามืออยู่คงที่ไม่ยกขึ้นลงตามเสียง
7.7	อยากได้ล่ามที่สื่อสารได้ตรงความต้องการ บางทีทำภาษามือแล้วล่าม (บางคน) ไม่เข้าใจ ต้องทำใหม่อีกรอบ
7.8	อยากให้ล่ามทุกคนเรียนรู้คำศัพท์ภาษามือที่หลากหลายของคนหูหนวก โดยเฉพาะภาษาถิ่น
7.9	ทำภาษามือไปแล้ว ล่ามแจ้งว่าให้ทำภาษามืออีกรอบ
7.10	ล่ามบางคนภาษามือยังไม่ดีและบางคนไม่เห็นเบอร์ประจำตัวที่ติดหน้าอก อยากให้เห็นเบอร์ประจำตัวล่าม ชื่อล่าม และให้ล่ามแจ้งชื่อภาษามือตนเองด้วย
7.11	เคยใช้บริการล่ามติดต่อคอลเซนเตอร์ Shopee แต่มีคิวรอสายล่ามไม่รอและวางสาย (จำหมายเลขล่ามไม่ได้)
7.12	เคยคุยแทนคนหูหนวกที่ไม่ได้ภาษามือ ล่ามแจ้งว่าให้คนหูหนวกเจ้าของ User คุยเอง
7.13	เคยใช้บริการล่ามเกี่ยวกับการแพทย์แล้วมีคำศัพท์เฉพาะที่คนหูหนวกไม่เข้าใจ อยากให้ล่ามช่วยอธิบายคำศัพท์นั้นให้คนหูหนวกเข้าใจ
7.14	เมื่อมีการเปลี่ยนล่ามคนหูหนวกต้องเล่าเรื่องย่อใหม่อีกรอบ
7.15	ล่ามบอกว่าหมดเวลาขอให้วางสายแล้วติดต่อเข้ามาใหม่
7.16	ชมเชยล่ามเบอร์ 25 บริการดี ยิ้มแย้ม ภาษามือชัดเจน

ที่	ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ
7.17	ล่ามภาษามือน่ารัก ล่ามยิ้มแย้มขณะให้บริการ บางคนก็ไม่แสดงสีหน้าหน้าเรียบเฉย ล่ามภาษามือรับสายเร็ว พิมพ์ข้อความตอบกลับเร็ว
7.18	ล่ามบริการดีมีการอธิบายให้คนหูหนวกเข้าใจชัดเจน ล่ามมีการถ่ายทอดอารมณ์ได้ดีเข้าใจ ล่ามภาษามือทุกคนภาษามือดี ภาษามือชัดเจน สะดวกในการสื่อสารข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง
7.19	ล่ามภาษามือบริการดี รับสายเร็ว ไม่ต้องจองล่ามล่วงหน้าเหมือนล่ามที่ต้องไปทำงานจริงๆ สะดวก ไม่สิ้นเปลือง
7.20	เคยใช้บริการล่ามภาษามือแบบ VRI ค่อยเรื่องงานกับคนหูดีได้สะดวก
7.21	คนหูหนวกที่ขับ Grab ติดต่อลูกค้า อยากให้ล่ามแจ้งเลยว่าจาก Grab คนหูดีจะได้เข้าใจ
7.22	อยากให้แนะนำตัวคนหูหนวกด้วยชื่อเล่นเพราะที่บริษัทไม่ทราบชื่อจริงคนหูหนวก
7.23	อยากให้มีระบบคนหูหนวกประเมินล่ามภาษามือและล่ามภาษามือประเมินคนหูหนวก
8.	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์
8.1	วิดีโอประชาสัมพันธ์ของสมาชิกสัมพันธ์มีการแสดงตัวอย่างสาธิต เข้าใจง่าย ภาษามือ สีสันชัดเจน ขอบคุณคุณกมลทิพย์เป็นพิเศษ
8.2	อยากให้เพิ่มสมาชิกสัมพันธ์อีก 2 คน และให้มาช่วยล่ามแปลในกรณีที่พบคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือมาใช้บริการ
8.3	ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์มีการประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆ โดยมีการแสดงสาธิตทำให้เข้าใจง่าย เป็นข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ภาษามือชัดเจน ทำให้คนหูหนวกได้รับความรู้ ขอให้มีข่าวสารใหม่ๆ มาเสนออย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกรณีที่ทางรัฐบาลมีประกาศฉุกเฉินหรือแจ้งข่าวสารต่างๆ
8.4	เจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ให้บริการรวดเร็ว ให้ความช่วยเหลือดี
9.	อื่นๆ
9.1	อยากให้ TTRS ร่วมงานกับสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยและ พก. จัดให้บริการล่ามนอกสถานที่เพื่อให้ครูตามโรงเรียนไม่ต้องออกไปล่ามข้างนอกมีเวลาสอนเด็ก ๆ
9.2	ขอบคุณ TTRS ที่มีบริการให้คนหูหนวกทำให้สื่อสารได้เพราะเมื่อก่อนไม่มีคนช่วยติดต่อสื่อสาร
9.3	เคยไปพบแพทย์จองล่ามไม่ได้จึงใช้บริการ TTRS สื่อสารกับแพทย์ได้และได้รับคำชมจากแพทย์เรื่องใช้บริการล่าม TTRS
9.4	หน่วยงานบางแห่งปฏิเสธการใช้บริการ TTRS จึงอยากให้ทำประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานต่าง ๆ รู้จัก TTRS ให้มากขึ้น
9.5	อยากให้มีการประชาสัมพันธ์อบรมให้คนในครอบครัวของคนหูหนวกให้เข้าใจบริการ TTRS ด้วย
9.6	อยากให้ TTRS มีการประชาสัมพันธ์ให้คนหูดีให้ทราบว่าเป็นการให้บริการสำหรับคนหูหนวก
9.7	แต่ละจังหวัดมีวิทยากรแกนนำที่มีความรู้เกี่ยวกับ TTRS สามารถถ่ายทอดความรู้ ให้คนหูหนวกในจังหวัดนั้นๆ ได้
9.8	เคยใช้บริการ TTRS สื่อสารกับคุณพ่อ คุณพ่อพอใจมากขึ้นชมว่า TTRS สามารถช่วยในการสื่อสารได้ดี
9.9	อยากให้รวมทุกบริการของ TTRS อยู่ในแอปพลิเคชันเดียว
9.10	อยากให้เพิ่ม VDO แนะนำใน Play Store และ App Store เพื่อสะดวกในการค้นหา

ที่	ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ
9.11	อยากให้มียระบบสมุดโทรศัพท์ในแอปพลิเคชันของ TTRS
9.12	สำหรับสมาชิก TTRS อยากให้มีโปรโมชั่นส่วนลดร้านค้า/ร้านอาหาร
9.13	หลังจากจบการบริการอยากให้ขึ้นหน้าล่ามและเบอร์ล่ามเพื่อประเมินคะแนนหลังการวางสาย



บทที่ 7

การสนับสนุนการผลิตล่ามภาษามือ

มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ได้มีบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการผลิตล่ามภาษามือสำหรับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย กับวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มุ่งพัฒนาการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ และเป็นสถาบันการศึกษาแห่งเดียวในประเทศไทยที่เปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหูหนวกศึกษา โดยมุ่งผลิตล่ามภาษามือไทยให้บริการกับคนหูหนวก เพื่อให้คนหูหนวกสามารถสื่อสารกับคนทั่วไปได้ เพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนผู้ปฏิบัติการที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร (ล่ามภาษามือ) เนื่องจากปัจจุบันเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงดังกล่าว มีผลการดำเนินงานดังนี้

นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการเป็นนักศึกษาที่มีการได้ยิน ที่เข้าศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหูหนวกศึกษา วิชาเอกล่ามภาษามือไทย (หลักสูตร 4 ปี) โดยนักศึกษาดังกล่าวเข้าศึกษาในหลักสูตรนี้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2562

ในปี 2562 วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรเพื่อพัฒนานักศึกษาในสาขาวิชาล่ามภาษามือไทยให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการประกอบวิชาชีพล่ามภาษามือ โดยในปีการศึกษานี้ นักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรายวิชาพื้นฐานและรายวิชาการศึกษาทั่วไปร่วมกับนักศึกษาหูหนวก เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน เช่น รายวิชาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับความพิการและคนพิการ และรายวิชาวัฒนธรรมคนหูหนวก ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับผู้ที่จะประกอบอาชีพล่ามภาษามือ

ในเดือนสิงหาคม 2563 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการและวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล กำหนดขอบเขตของความร่วมมือและหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มเติม เป็นส่วนหนึ่งของบันทึกข้อตกลงเดิม โดยจะมีการเชิญผู้แทนจากองค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านล่ามภาษามือ เข้ามาเป็นกรรมการร่วมเพื่อกำกับดูแลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2563 นักศึกษากำลังศึกษาในชั้นปีที่ 2 เนื้อหาของรายวิชาจะมุ่งเน้นรายวิชาเฉพาะทางสาขาล่ามภาษามือเป็นหลัก ซึ่งทางหลักสูตรฯ และวิทยาลัยฯ ได้วางแผนกำกับติดตามและส่งเสริมให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการเรียนให้ได้ตามเป้าหมายต่อไป



บทที่ 8

สรุปผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 ศูนย์ TTRS ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด ตามแผนการดำเนินงานหลัก 6 แผนงาน สรุปผลการดำเนินงานดังนี้

1. แผนการบริหารศูนย์ TTRS

ศูนย์ TTRS มีโครงสร้างการบริหารบุคลากรแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารสำนักงาน ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ฝ่ายระบบสารสนเทศ มีเจ้าหน้าที่รวม 60 คน คิดเป็นร้อยละ 90.91 ตามแผนการดำเนินงาน แบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารสำนักงาน 13 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 42 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบสารสนเทศ 5 คน มีการพัฒนาบุคลากรอย่างน้อยคนละ 1 หลักสูตร

มีการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์ TTRS จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 150 ของเป้าหมาย และมีการประชุมคณะทำงานจำนวน 27 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 112.5 ของเป้าหมาย

2. แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์ TTRS ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการ มีจำนวนสมาชิกที่สมัครใช้บริการจำนวนรวม 49,840 คน เป็นสมาชิกใหม่ จำนวน 840 คน มีจำนวนครั้งในการใช้บริการรวมทั้งสิ้น 282,551 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 76.75 ของเป้าหมายจำนวนการให้บริการตามตัวชี้วัด (1,057,134 ครั้ง) มีผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในปี 2563 ผ่านข้อกำหนดมาตรฐานทุกข้อ

ตู้ TTRS มีจำนวน 180 ตู้ ติดตั้งใน 58 จังหวัด ในปี 2563 มีการย้ายตู้ที่ใช้บริการน้อยไปยังสถานที่ที่มีความต้องการใช้ตู้ TTRS จำนวน 8 ตู้

บริการสนับสนุน ในปี 2563 ได้เพิ่มคลังคำศัพท์ภาษามือจำนวน 1,254 คำศัพท์ แบ่งเป็น วิดีโอภาษามือ 1,254 วิดีโอ และวิดีโอสะกดนิ้วมือ 1,254 วิดีโอ รวม 2,508 วิดีโอ

บริการสมาชิกสัมพันธ์ ในปี 2563 มีจำนวนผู้ใช้บริการรวม 2,641 ครั้ง

3. แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS

ศูนย์ TTRS จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 4 รายการ สื่อวีดิทัศน์สำหรับประชาสัมพันธ์ 3 เรื่อง สื่อวีดิทัศน์เผยแพร่ทางเฟซบุ๊ก 35 เรื่อง และของที่ระลึก 1 รายการ

การประชาสัมพันธ์ จัดประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค จำนวน 15 ครั้ง และจัดแถลงข่าว จำนวน 1 ครั้ง

การเยี่ยมชม จำนวน 14 ครั้ง

การบรรยายและร่วมประชุม ในประเทศ จำนวน 2 ครั้ง

4. แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์ TTRS จัดอบรมให้กับกลุ่มเป้าหมาย มีผู้เข้ารับการอบรมรวม 2,573 คน คิดเป็นความสำเร็จตามเป้าหมายรวมร้อยละ 77.17 ของตัวชี้วัด โดยแบ่งเป็นการอบรมดังนี้

- 1) การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS มีผู้เข้ารับการอบรม 155 คน

- 2) การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน มีผู้เข้ารับการอบรม 2,317 คน
- 3) การอบรมคำบรรยายแทนเสียง มีผู้เข้ารับการอบรม 101 คน

5. แผนการติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้

ศูนย์ TTRS จัดประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ประจำปี 2563 ใน 4 ภูมิภาค มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 268 คน มีผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 88.00

6. แผนการสนับสนุนล่ามภาษามือ

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

รายชื่อผู้จัดทำรายงาน

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| 1. ศ. วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ | ที่ปรึกษา |
| 2. นางสาววันทนี พันธ์ชาติ | ประธานคณะทำงาน |
| 3. นายณัฐนันท์ ทัดพิทักษ์กุล | คณะทำงาน |
| 4. นายเศวต ศรีตลานุกต์ | คณะทำงาน |
| 5. นางสาวอัทธมาภรณ์ เทียงปรีชารักษ์ | คณะทำงาน |
| 6. นางสาวชนัญชิตา ชีพเสรี | คณะทำงาน |
| 7. นางสิริลักษณ์ ลักษมีวิชย์ | คณะทำงานและเลขานุการ |
| 8. นายปรีชา แสงวุฒิ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 9. นางสาวธีราพร โคโตสี | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

รายชื่อผู้วิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นที เชียงชนะนา
2. นางสาวพวงผกา จันยาวงค์
3. นางสาวนันทพร จางวรากุล
4. นายวีระวัฒน์ นาลาด
5. นางสาวมุกดา บุญมี

