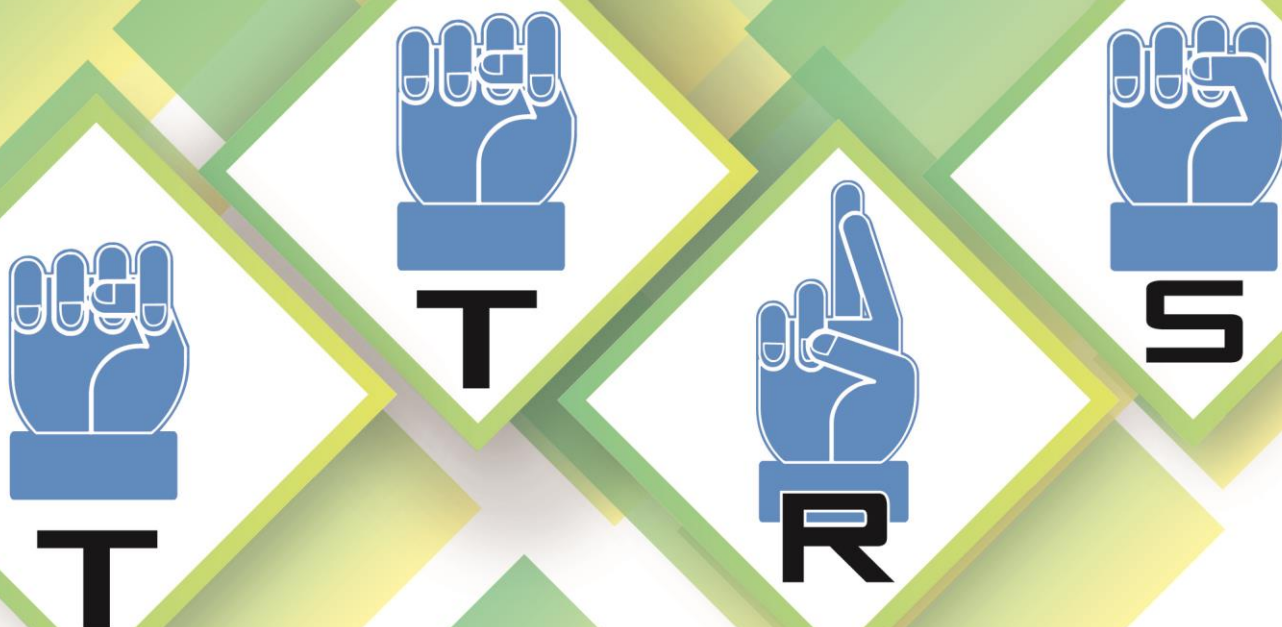




รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2564

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

โดย มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2564
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2564

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	5
1.5. แผนการดำเนินงานประจำปี 2564.....	8
บทที่ 2 การดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	11
2.1. โครงสร้างองค์กร	11
2.2. บุคลากร	12
2.3. การประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	15
2.4. การประชุมคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย.....	16
บทที่ 3 การให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	21
3.1. สถิติการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	22
3.2. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ.....	35
3.3. รายงานผลการบริหารจัดการตู้ TTRS.....	50
3.4. รายงานผลบริการสนับสนุน.....	58
3.5. รายงานผลบริการสมาชิกสัมพันธ์	60
บทที่ 4 การประชาสัมพันธ์	67
4.1. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์.....	67
4.1.1. สื่อสิ่งพิมพ์	67
4.1.2. สื่อวีดิทัศน์	68
4.1.3. ของที่ระลึก.....	69
4.2. การประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย.....	69
4.2.1. ประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค	69
4.2.2. การแถลงข่าว.....	74
4.2.3. การให้บริการของศูนย์ช่วยคนหูหนวกในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19.....	79
4.2.4. การประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานอื่น.....	80
4.3. การเยี่ยมชม	82

4.4.	การบรรยายและร่วมประชุม.....	85
4.4.1.	การบรรยายและร่วมประชุมภายในประเทศ	85
บทที่ 5	การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	87
5.1.	การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS	87
5.2.	การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน.....	88
5.2.1.	อบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน.....	89
5.2.2.	อบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในสังคมให้กับบุคคลทั่วไปที่ติดต่อสื่อสารกับ คนพิการทางการได้ยิน.....	92
5.3.	การอบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง.....	92
บทที่ 6	การติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้	95
6.1.	การจัดประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอด การสื่อสารประจำปี 2564.....	95
6.2.	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร.....	96
บทที่ 7	การสนับสนุนการผลิตล่ามภาษามือ	113
บทที่ 8	สรุปผลการดำเนินงาน.....	115
ภาคผนวก ก	รายชื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย.....	117
ภาคผนวก ข	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	121
ภาคผนวก ค	รายการคลังคำศัพท์ภาษามือ.....	123
ภาคผนวก ง	รายการสื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์การให้บริการ.....	159
ภาคผนวก จ	รายการสื่อวีดิทัศน์แนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับโรค Covid-19.....	167
ภาคผนวก ฉ	รายชื่อวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS.....	205
ภาคผนวก ช	รายชื่อผู้อบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน.....	211
	รายชื่อผู้จัดทำรายงาน.....	247

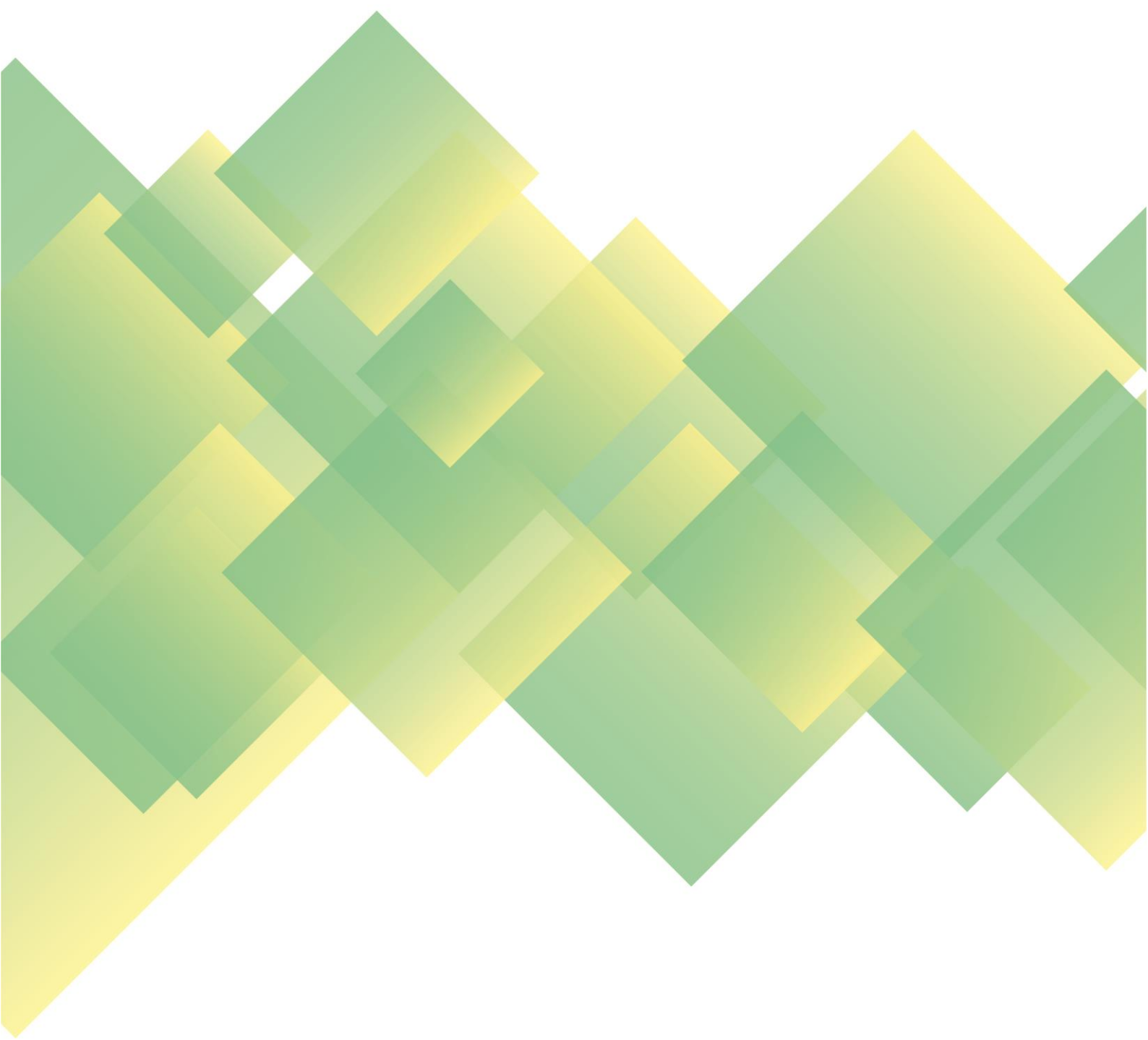
สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการ	ข
ภาพที่ 2	โครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย	11
ภาพที่ 3	ผลการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแต่ละบริการรายเดือนในปี 2564	26
ภาพที่ 4	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	27
ภาพที่ 5	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	27
ภาพที่ 6	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	28
ภาพที่ 7	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	28
ภาพที่ 8	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	29
ภาพที่ 9	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์มือถือ	30
ภาพที่ 10	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	30
ภาพที่ 11	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านเครื่องบริการถ่ายทอด การสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	31
ภาพที่ 12	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	31
ภาพที่ 13	จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	32
ภาพที่ 14	เว็บไซต์คลังคำศัพท์ภาษามือ	58
ภาพที่ 15	ระบบจัดการข้อมูลสมาชิกสำหรับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	59
ภาพที่ 16	ระบบอินเทอร์เน็ต TTRS	60
ภาพที่ 17	พิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น (TTRS OK) ครั้งที่ 3	74
ภาพที่ 18	การให้บริการของศูนย์ช่วยคนหูหนวกในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19	80

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	จำนวนบุคลากรของศูนย์ TTRS ประจำปี 2564	12
ตารางที่ 2	รายการอบรมของบุคลากรของศูนย์ TTRS	13
ตารางที่ 3	ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแต่ละบริการ.....	23
ตารางที่ 4	ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในสถานศึกษาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	24
ตารางที่ 5	ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้กับหน่วยงานภายนอก.....	24
ตารางที่ 6	ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารรายเดือนของปี 2564.....	25
ตารางที่ 7	ตารางการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	32
ตารางที่ 8	แสดงผลการรอสายว่างในการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติ	37
ตารางที่ 9	แสดงผลการรอสายว่างในการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน.....	38
ตารางที่ 10	แสดงผลค่าเฉลี่ยระยะเวลาตอบรับในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS).....	39
ตารางที่ 11	แสดงผลค่าเฉลี่ยระยะเวลาตอบรับในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	40
ตารางที่ 12	แสดงผลค่าเฉลี่ยในตอบรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	41
ตารางที่ 13	แสดงผลค่าเฉลี่ยในตอบรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์.....	42
ตารางที่ 14	แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์.....	43
ตารางที่ 15	แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	44
ตารางที่ 16	แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	45
ตารางที่ 17	แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS).....	46
ตารางที่ 18	แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	47
ตารางที่ 19	แสดงผลการตอบรับภายใน 10 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฉุกเฉิน.....	48
ตารางที่ 20	แสดงผลการร้องเรียนการให้บริการ	49
ตารางที่ 21	แสดงผลการตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ	49
ตารางที่ 22	ตารางผลการให้บริการสมาชิกสัมพันธ์	61

ตารางที่ 23	รายการชมเชยการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	61
ตารางที่ 24	รายการร้องเรียนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	62
ตารางที่ 25	รายการสื่อวิทัศน์แนะนำศูนย์ TTRS	68
ตารางที่ 26	รายการของที่ระลึก	69
ตารางที่ 27	การประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค	70
ตารางที่ 28	การประชาสัมพันธ์ออนไลน์ผ่าน Facebook Live	70
ตารางที่ 29	การประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานอื่น	80
ตารางที่ 30	รายการเยี่ยมชม	82
ตารางที่ 31	การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS	88
ตารางที่ 32	การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน	89
ตารางที่ 33	การจัดทำสื่อการสอนพูดด้วยหลอดอาหารและวิธีใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับ คนพิการทางการพูด (ผู้ไร้กล่องเสียง)	92
ตารางที่ 34	ข้อมูลพื้นฐาน	97
ตารางที่ 35	จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการในแต่ละบริการ	99
ตารางที่ 36	ความพึงใจในบริการสมัครสมาชิก บริการร้องเรียน บริการแจ้งปัญหา และบริการติดต่อ สอบถาม	100
ตารางที่ 37	ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์	101
ตารางที่ 38	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร TTRS (ล่ามภาษามือ)	101
ตารางที่ 39	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ TTRS	102
ตารางที่ 40	ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	103
ตารางที่ 41	ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	104
ตารางที่ 42	ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	104
ตารางที่ 43	ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	105
ตารางที่ 44	ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	105
ตารางที่ 45	ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	106
ตารางที่ 46	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	107



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

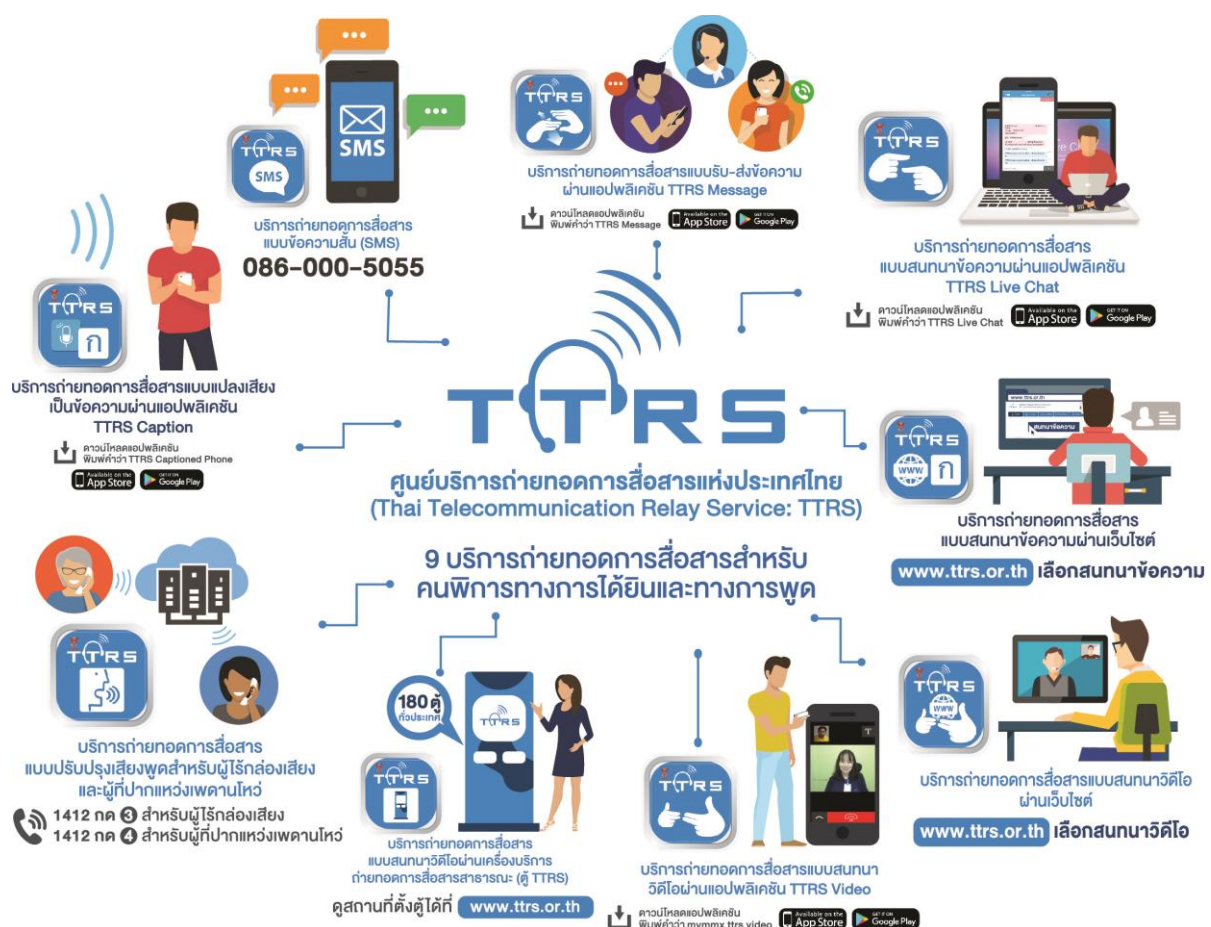
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นกลไกหนึ่งภายใต้แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560 - 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบการให้บริการ USO เพื่อมิติเชิงสังคม (USO Service and Subsidization for Social Benefits) กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาระบบโทรคมนาคมเฉพาะทางเพื่อคนพิการ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

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติกับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ร่วมกันดำเนินโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (Project of Thai Telecommunication Relay Service: TTRS) ตามแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560 - 2564) ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2560 ถึงเดือนมิถุนายน 2565

1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารปี 2564 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

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
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	



ภาพที่ 1 บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการ

2. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

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

ปี 2564 ศูนย์ TTRS มีจำนวนสมาชิกที่สมัครใช้บริการจำนวนรวม 50,137 คน เป็นสมาชิกใหม่ จำนวน 297 คน มีจำนวนการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร รวมทั้งสิ้น 349,845 ครั้ง รวมการให้บริการตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2560 ถึงเดือนธันวาคม 2564 เป็นจำนวน 1,161,193 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 109.84 ของเป้าหมาย จำนวนการให้บริการตามตัวชี้วัด (1,057,134 ครั้ง) ดังนี้

ประเภทของการให้บริการ	ผลการให้บริการ					
	ปี 2560 (ก.ค.-ธ.ค.)	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	รวม
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	3,377	2,146	3,422	1,578	796	11,319
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่ง ข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	13,385	24,316	22,525	21,288	16,189	97,703
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนา ข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat			34,190	3,596	71,132	160,905
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนา ข้อความผ่านเว็บไซต์	6,352	24,900	2,860	55,583	2,997	40,705
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ						
5.1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนา วิดีโอผ่านเว็บไซต์	3,230	2,398	-	296	708	6,632
5.1.1. บริการคนहुหนวกติดต่อคนहुหนวก	3,230	2,398	-	296	674	6,598
5.1.2. บริการคนहुหนวกติดต่อคนहुหนวก					34	34
5.2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนา วิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	-	2,851	1,044	502	943	5,340
6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	35,459	82,765	101,638	145,306	231,655	596,823
7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสาร สาธารณะ (ตู้ TTRS)	35,048	51,898	72,379	54,000	24,845	238,170
8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียง เป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	218	1,732	630	292	444	3,316
9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	2	13	19	110	136	280
รวม	97,071	193,019	238,707	282,551	349,845	1,161,193

ศูนย์ TTRS พบว่ามีผู้ให้บริการนิยมใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video มากที่สุด จำนวน 231,655 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.21 ของจำนวนการใช้งานทั้งหมด รองลงมา เป็นบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat จำนวน 71,132 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.33 ของจำนวนการใช้งานทั้งหมด และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่าน เครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) จำนวน 24,845 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.1 ของจำนวน การใช้งานทั้งหมด นอกจากนี้ศูนย์ TTRS ได้ให้ความอนุเคราะห์หน่วยงานภายนอกที่ขอใช้บริการล่ามภาษามือ ดังนี้ บริการถ่ายทอดการสื่อสารในสถานศึกษาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน จำนวน 1 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้บริการรวม 154.16 ชั่วโมง และให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้กับหน่วยงาน ภายนอก จำนวน 9 ครั้ง

ตัวชี้วัดที่ 2 จำนวนผู้เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า 12,320 คน

ในปี 2564 ศูนย์ TTRS ได้จัดอบรมให้กับกลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการถ่ายทอด การสื่อสาร การใช้งานระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสาร และการใช้งานอุปกรณ์ปลายทาง เพื่อให้ใช้บริการ ถ่ายทอดการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการอบรมให้กับแกนนำในท้องถิ่นเพื่อให้แกนนำมีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารเป็นอย่างดีและยั่งยืน และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับ กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่บกพร่องทางการพูดได้ โดยมีผู้เข้ารับการอบรมรวม 2,764 คน คิดเป็นความสำเร็จตามเป้าหมายรวมร้อยละ 89.74 ของตัวชี้วัด แบ่งเป็นการอบรมดังนี้

- 1) การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS มีผู้เข้ารับการอบรม 154 คน
- 2) การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน มีผู้เข้ารับการอบรม 2,610 คน
- 3) การอบรมคำบรรยายแทนเสียง ได้จัดทำสื่อวีดิทัศน์สำหรับผู้ไร้กล่องเสียง จำนวน 4 ตอน

ตัวชี้วัดที่ 3 คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ

3.1 การดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ต้องผ่านข้อกำหนดทุกบริการ

ผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในปี 2564 ที่ได้ กำหนดไว้ในแผนการดำเนินการประจำปี 2564 มีรายละเอียดดังนี้

การรอสายปกติ	การรอสายฉุกเฉิน
ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอทุกช่องทางปกติ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 1.65 จากที่กำหนดไม่เกินร้อยละ 15 ของจำนวนสายทั้งหมดต่อปี	ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 2.79 จากที่กำหนดจำนวนไม่เกินร้อยละ 10
ค่าเฉลี่ยในการรับสายปกติ	ค่าเฉลี่ยในการรับสายฉุกเฉิน
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น SMS ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 14 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 57 วินาที	ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฉุกเฉิน ไม่ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 10 วินาที ที่ร้อยละ 86.55 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 90
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับส่งข้อความ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 15 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 41 วินาที	
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 7 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 12 วินาที	
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 6 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 12 วินาที	
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการบริการสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 91.69 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85	
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการบริการสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 93.53 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85	
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 93.60 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85	

ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการ สนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 88.16 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85	
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการ TTRS Caption ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับ ภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 93.47 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85	
จำนวนเรื่องร้องเรียน	
จำนวนการร้องเรียนการให้บริการ ผ่าน ข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ร้องเรียนที่ร้อยละ 0.0074 ของจำนวนการให้บริการทั้งหมดในรอบปี จากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ ผ่าน ข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ตอบไม่พอใจหรือพออน้อย ที่สุดร้อยละ 0.5010 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จากมาตรฐานไม่เกินร้อยละ 1

3.2 การประเมินความพึงพอใจ มีผลการประเมินความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

ศูนย์ TTRS จะจัดประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2564 ใน 4 ภูมิภาค มีผู้เข้าร่วมการประเมินความพึงพอใจจำนวน 232 คน ประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร โดยมีผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 90.00 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

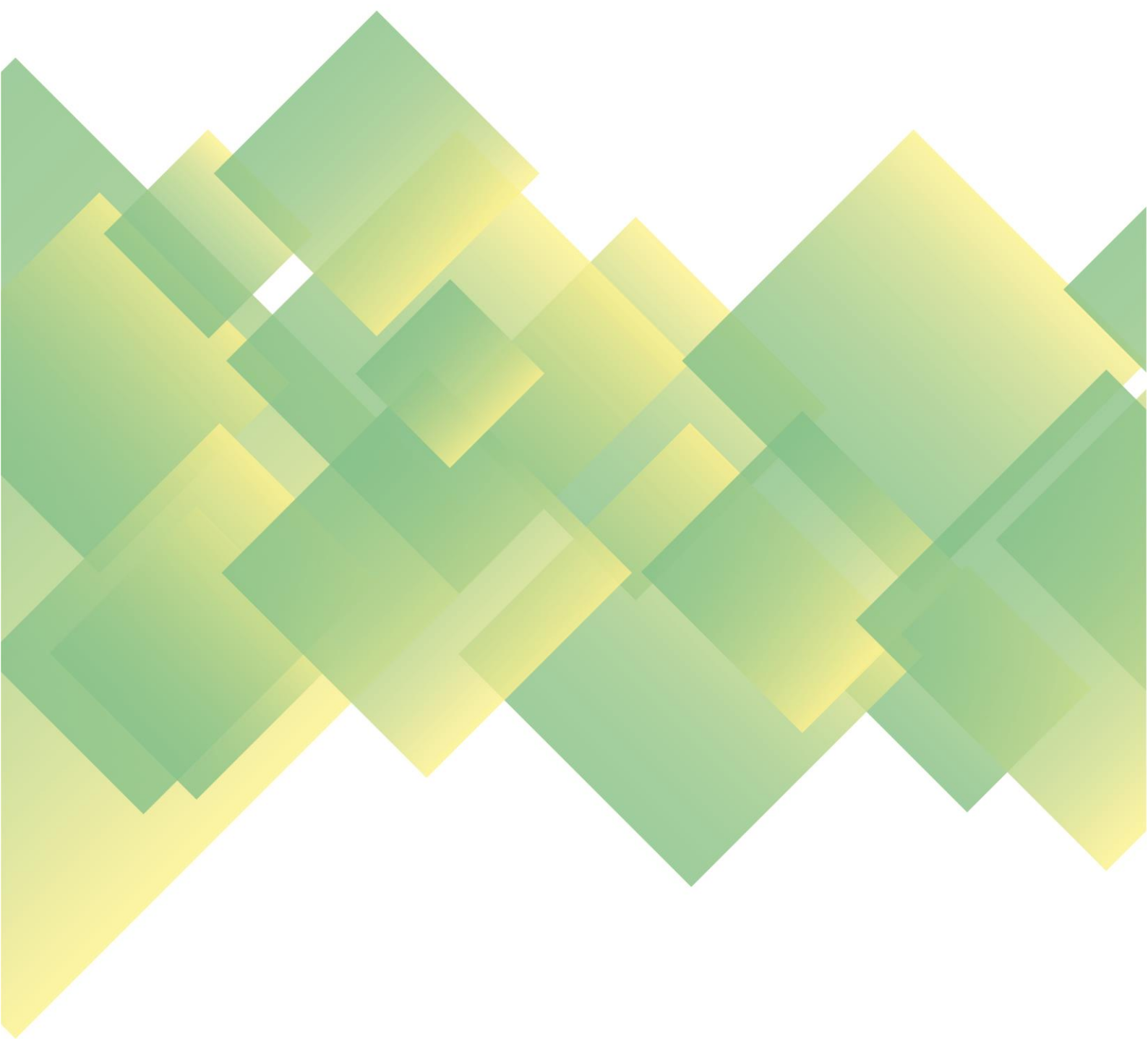
รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2564 เล่มนี้ เป็นการรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานประจำปี 2564 ใน 6 แผน ได้แก่ 1) แผนการบริหารศูนย์ TTRS 2) แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 3) แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS 4) แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 5) แผนการประเมินผลการดำเนินงาน 6) แผนการสนับสนุนล่ามภาษามือ

มูลนิธิฯ ต้องขอขอบคุณคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย และ คณะทำงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่ช่วยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินโครงการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคที่เป็นคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด รวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้ความสนใจและให้ความร่วมมือพัฒนาบริการที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณชนเช่นนี้ด้วยดี

นางมณี นามศิริพงศ์พันธุ์

ประธานกรรมการมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ

15 มีนาคม 2565



บทที่ 1

บทนำ

ด้วยคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีภารกิจและบทบาทหน้าที่ด้านการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ซึ่งเป็นอำนาจตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง 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 จะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดบริการที่ช่วยให้คนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูดได้มีช่องทางสื่อสารกับบุคคลทั่วไปผ่านบริการ TTRS แผนจัดตั้งศูนย์ TTRS นี้ได้มีการศึกษาวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัยในการศึกษาสถานภาพปัจจุบันและความต้องการใช้งานโทรคมนาคมสำหรับคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด 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 จึงได้ร่วมกับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการจัดทำโครงการนำร่องศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด ระยะที่ 1 เป็นเวลา 1 ปี โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ 1) จัดตั้งศูนย์ TTRS รวมทั้งการจัดหาสถานที่ บุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน และทดลองการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 2) พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน 3) พัฒนาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ 6 บริการ 3) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ การสร้างความรู้ความเข้าใจ การอบรมการใช้บริการศูนย์ TTRS รวมถึงการใช้งานอุปกรณ์ปลายทางให้กับคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด 4) ทดลองการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ แก่อาสาสมัครจำนวน 300 คน พร้อมทั้งประเมินผลระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ และความพึงพอใจในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ผลการดำเนินการทำให้ทราบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่ามีประโยชน์และควรจะให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระยะที่ 3 กสทช. ประกาศแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2555-2559) และได้บรรจุให้มีการจัดตั้งศูนย์ TTRS ในประเทศไทยขึ้นเป็นแห่งแรกอย่างเป็นทางการ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ร่วมกับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และในส่วนของพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานและรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้

ในการให้บริการ โดยมีเนคเทคเป็นที่ปรึกษาในการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน สรุปได้ว่า ในระยะเวลา 5 ปี มีการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการแก่สมาชิกรวม 47,579 คน มีจำนวนครั้งในการใช้บริการรวมทั้งสิ้น 704,756 ครั้ง

ปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. ดำเนินการให้บริการทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมภายใต้ “แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560 - 2564)” จึงได้มีการลงนามความร่วมมือระหว่าง สำนักงาน กสทช. กับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เพื่อดำเนินการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารต่อเนื่อง 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	

ผู้ให้บริการสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 12 วินาที	
ผู้ให้บริการสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 12 วินาที	
ผู้ให้บริการสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ เกินร้อยละ 85 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที	
ผู้ให้บริการสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ เกินร้อยละ 85 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที	
ผู้ให้บริการสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video เกินร้อยละ 85 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที	
ผู้ให้บริการสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) จำนวนเกินร้อยละ 85 จะต้องได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที	
ผู้ให้บริการ 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 ของความสามารถในการให้บริการเดิม จากการให้บริการเดิมในระยะที่ 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 ซึ่งเป็นผู้ใช้งานที่เป็นคนพิการทางการได้ยินและทางการพูดและบุคคล	เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการให้บริการ 5 ปี จะมีผู้ได้รับการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS ไม่

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
ทั่วไปให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS จะเริ่มดำเนินงานในปี 2562 ใน 77 จังหวัด	น้อยกว่า 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 ตุลาคม 2560 ถึง เดือนมิถุนายน 2565 รวมระยะเวลา 5 ปี ดังนี้

แผนการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. แผนการบริหารศูนย์ TTRS	มีโครงสร้างการบริหารบุคลากรแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร สำนักงาน ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร และฝ่ายระบบสารสนเทศ - 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

แผนการดำเนินงาน	เป้าหมาย
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. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบปรับปรุงเสียงพูดสำหรับผู้ไร้กล่องเสียงและผู้ที่มีปากแหว่งเพดานโหว่ 9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption
3. แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS	ปี 2562-2565 จะดำเนินการจัดทำสื่อรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับกลุ่มเป้าหมายได้รู้จักบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ทุกปี ดังมีรายการต่อไปนี้ • 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 ภูมิภาคๆ ละ 1 ครั้งต่อปี 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

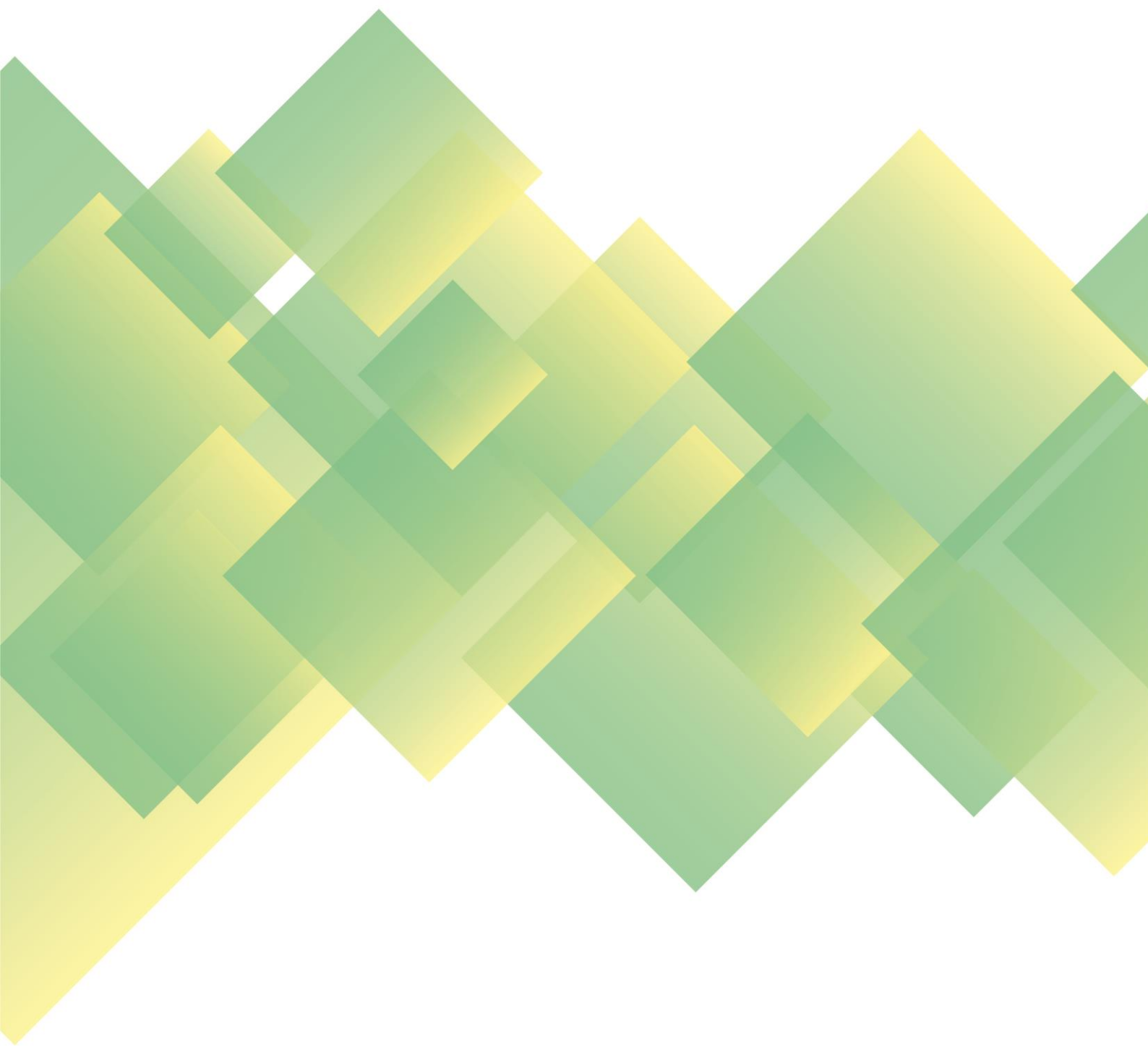
แผนการดำเนินงาน	เป้าหมาย
	ปี 2562-2563 จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน 77 จังหวัดๆ ละ 40 คน (ถัวเฉลี่ยได้) รวมเป็น 3,080 คนต่อปี ปี 2564-2565 จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน จำนวน 3,080 คนต่อปี ประกอบไปด้วย - การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน - การอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในสังคมให้กับบุคคลทั่วไปที่ติดต่อสื่อสารกับคนพิการทางการได้ยิน เช่น ผู้ปกครอง ครอบครัว ตำรวจ บุคลากรทางการแพทย์ เป็นต้น
	ปี 2561-2565 การจัดอบรมการใช้บริการคำบรรยายแทนเสียง จำนวน 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 โดยให้มหาวิทยาลัยจัดหาล่ามภาษามือเพื่อกมาเป็นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS จำนวน 20 คน

1.5. แผนการดำเนินงานประจำปี 2564

ศูนย์ TTRS ได้กำหนดแผนการดำเนินงานประจำปี 2564 ไว้ ดังนี้

แผนการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. แผนการบริหารศูนย์ TTRS	มีโครงสร้างการบริหารบุคลากรแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร สำนักงาน ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ฝ่ายระบบสารสนเทศ
	ปี 2564 กำหนดกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่รวม 70 คน เป็นผู้อำนวยการ 1 คน ฝ่ายบริหารสำนักงาน จำนวน 12 คน ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร จำนวน 49 คน และฝ่ายระบบสารสนเทศ จำนวน 8 คน
	มีการพัฒนาบุคลากรอย่างน้อยคนละ 1 หลักสูตร
	มีการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์ TTRS อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี
2. แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	มีการประชุมคณะทำงานอย่างน้อย 24 ครั้งต่อปี
	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

แผนการดำเนินงาน	เป้าหมาย
	● จัดทำชุดนิทรรศการเคลื่อนที่ จำนวน 1 ชุด ● จัดทำวีดิทัศน์ภาษามือแนะนำการใช้งาน จำนวน 2 เรื่อง ● จัดทำของที่ระลึก จำนวน 4,000 ชิ้น
	มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ใน 4 ภูมิภาคๆ ละ 1 ครั้ง
	จัดงานแถลงข่าว 1 ครั้ง
4. แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร	จัดอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS มีผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 154 คน
	จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน จำนวน 3,080 คน
	จัดอบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง จำนวน 100 คน
5. แผนการติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้	จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประจำปี เป้าหมาย 4 ภูมิภาคๆ ละ 50 คน รวม 200 คน
6. แผนการสนับสนุนล่ามภาษามือ	สนับสนุนการผลิตล่ามภาษามือ ตั้งแต่ปี 2562 เป็นต้นไป โดยให้มหาวิทยาลัยจัดหาล่ามภาษามือเพื่อมาเป็นเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS จำนวน 10 คน



บทที่ 2

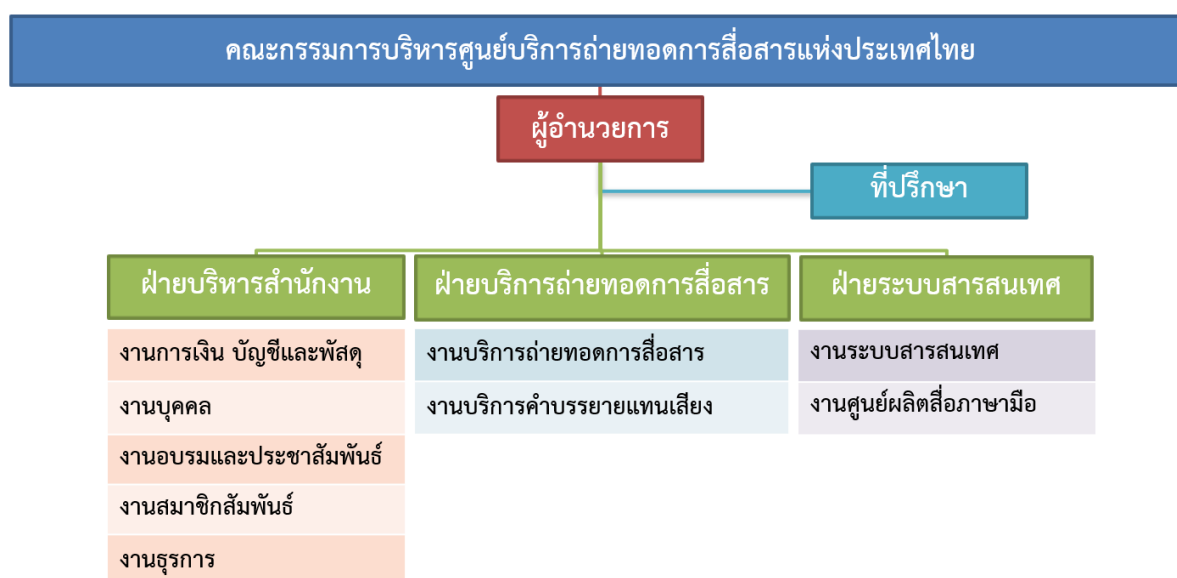
การดำเนินงานของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

การดำเนินงานของศูนย์ TTRS มีการกำกับดูแลศูนย์ TTRS โดยคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย และดำเนินงานโดยคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

2.1. โครงสร้างองค์กร

ปัจจุบัน ศูนย์ TTRS มีบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ ตามโครงสร้างองค์กร แบ่งเป็น 3 ฝ่ายคือ 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 และงานศูนย์ผลิตสื่อภาษามือ



ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

2.2. บุคลากร

การบริหารงานของศูนย์ TTRS ในปี 2564 มีบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 88.57 ของแผนการดำเนินงาน มีจำนวนบุคลากรของศูนย์ในแต่ละเดือน ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1 และมีรายชื่อบุคลากรในภาคผนวก ก ดังมีรายละเอียดคือ

- ผู้อำนวยการ 1 คน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารสำนักงาน 12 คน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 41 คน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบสารสนเทศ 8 คน

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรของศูนย์ TTRS ประจำปี 2564

เดือน	จำนวนเจ้าหน้าที่ (คน)				
	ผู้อำนวยการ	ฝ่ายบริหารสำนักงาน	ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	รวม
มกราคม	1	13	42	8	64
กุมภาพันธ์	1	13	42	8	64
มีนาคม	1	12	42	8	63
เมษายน	1	12	42	8	63
พฤษภาคม	1	12	42	8	63
มิถุนายน	1	12	42	8	63
กรกฎาคม	1	12	42	8	63
สิงหาคม	1	12	41	8	61
กันยายน	1	12	41	8	62
ตุลาคม	1	12	41	8	62
พฤศจิกายน	1	12	41	8	62
ธันวาคม	1	12	41	8	62

บุคลากรทุกคนของศูนย์ TTRS ได้เข้ารับการอบรมอย่างน้อย 1 หลักสูตร เพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 รายการอบรมของบุคลากรของศูนย์ TTRS

ลำดับ	หลักสูตรการอบรม	วันที่	สถานที่	จำนวน คนอบรม
1	อบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างานกับสมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย)	12-13, 18-19, 27-28 มกราคม 64	สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย) ในพระราชูปถัมภ์	4
2	การจัดทำแผนและป้องกันระงับอัคคีภัยในสถานประกอบกิจการ	23 กุมภาพันธ์ 64	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย TTRS	36
3	อบรมความรู้เกี่ยวกับกลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ (LGBT+) เพื่อให้ล่ามภาษามือให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารเข้าใจในบริบทมากขึ้น	13, 14, 20 มีนาคม 64	ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย TTRS	17
4	SQL Server Database Administration (DBA)	24 สิงหาคม 64	online บริษัท Udemy, Inc	2
5	กลยุทธ์การเขียนหนังสือราชการ (แบบมีอาชีพ)	27-28 สิงหาคม 64	online มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	6
6	หลักสูตรการตัดต่อและดีไซน์ด้วยโปรแกรม Adobe (illustrator, Photoshop, Premiere, After Effects)	9-10 กันยายน 64	online Edumall Thailand ภายใต้บริษัท ที่ อป อิงลิช (ไทยแลนด์) จำกัด	3
7	การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจตามมาตรฐานสากล ISO 22301: 2012 Business Continuity Management Standard: BCS	14-16 กันยายน 64	online สวทช.	1
8	หลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยด้านเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application Hacking & Security)	18-19 กันยายน 64	online บริษัท ที-เน็ต ไอที โซลูชัน จำกัด	1

ลำดับ	หลักสูตรการอบรม	วันที่	สถานที่	จำนวน คนอบรม
9	การสื่อสารและประสานงานอย่าง ชาญฉลาด ด้วย DISC	20 กันยายน 64	online บริษัท เคเอ็นซี เท รนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด	2
10	การปรับปรุงและการปิดบัญชีให้ ถูกต้องตามมาตรฐานการรายงาน ทางการเงิน	8 ตุลาคม 64	การพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง ผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต (e-Learning) ศูนย์สารสนเทศเพื่อการ เรียนรู้ธรรมนิติ	1
11	เคล็ดลับการจัดทำและนำเสนอ กระแสเงินสดอย่างง่าย	15 ตุลาคม 64	การพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง ผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต (e-Learning) / ศูนย์สารสนเทศเพื่อการ เรียนรู้ธรรมนิติ	1
12	ชีวิตวิถีใหม่และความฉลาดทาง ดิจิทัล	5 พฤศจิกายน 64	online มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	2
13	อบรมปฐมพยาบาลเบื้องต้น CPR I First Aid	22พฤศจิกายน 64	ศูนย์บริการถ่ายทอด การสื่อสารแห่งประเทศไทย/ BEAT CPR TRAINING CENTER	29
14	สอนการใช้งานโปรแกรม ADOBE PREMIERE และ ADOBE ILLUSTRATOR	23 พฤศจิกายน 64	ศูนย์บริการถ่ายทอด การสื่อสารแห่งประเทศไทย	12
15	Communication with High Impact (การสื่อสารอย่างได้ผล)	23 พฤศจิกายน 64	online มูลนิธิเพื่อสถาบัน เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	1
16	อบรมใช้งานโปรแกรมประชุม ออนไลน์ที่เหมาะสมกับการใช้งาน ของคนหมู่มาก	15 ธันวาคม 64	ศูนย์บริการถ่ายทอด การสื่อสารแห่งประเทศไทย	11
17	อบรมหลักสูตรหลักสูตรการกำกับ ดูแลและปฏิบัติให้สอดคล้องตาม PDPA (Personal Data Protection Act)	2 ธันวาคม 64	online บริษัท ที-เน็ต ไอที โซลูชั่น จำกัด	1

ลำดับ	หลักสูตรการอบรม	วันที่	สถานที่	จำนวน คนอบรม
18	อบรมความรู้เกี่ยวกับ LGBT+ในการปฏิบัติงานของล่ามภาษามือ	พฤศจิกายน - ธันวาคม 64	e-Learning	19

2.3. การประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

มูลนิธิฯ มีคำสั่งมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการที่ 014/2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย โดยมีคำสั่งตามภาคผนวก ข ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

- | | |
|---|---------------------|
| 1) ประธานมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ | ประธานกรรมการ |
| 2) ผู้อำนวยการสำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม
สำนักงาน กสทช. | รองประธานกรรมการ |
| 3) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ | กรรมการ |
| 4) ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือแพทย์ | กรรมการ |
| 5) อธิบดีกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ | กรรมการ |
| 6) เลขาธิการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ | กรรมการ |
| 7) เลขาธิการสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ | กรรมการ |
| 8) นายกสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย | กรรมการ |
| 9) นายกสมาคมล่ามภาษามือแห่งประเทศไทย | กรรมการ |
| 10) นายกสมาคมผู้ไร้กล่องเสียงในประเทศไทย | กรรมการ |
| 11) นายกสมาคมโสตสัมผัสวิทยาและการแก้ไขการพูดแห่งประเทศไทย | กรรมการ |
| 12) ผู้อำนวยการส่วนจัดให้มีบริการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ทางสังคม
สำนักงาน กสทช. | กรรมการ |
| 13) นางมลิลักษณ์ ธรรมแสง | กรรมการ |
| 14) นายสุภชาญ ตรีรัตน์ศรีสกุล | กรรมการ |
| 15) พันตำรวจตรีปกรณ์ ทองจีน | กรรมการ |
| 16) ผู้อำนวยการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย | กรรมการและเลขานุการ |
| 17) นางสาววิไลลักษณ์ พงษ์เสื่อ | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 18) นางสาวสิริลักษณ์ ลักษมีวิชย์ | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 19) นางสาวธนพร แสงแก้ว | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 20) นายกันต์ณัฐกร เกษมณี | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ในปี 2564 ได้จัดประชุมกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นความสำเร็จตามเป้าหมายร้อยละ 100 ดังนี้

1) ศูนย์ TTRS ได้จัดประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 1/2564 ในวันพฤหัสบดีที่ 18 มีนาคม พ.ศ.2564 เวลา 10.00-12.30 น. ณ ห้องประชุม 3 ชั้น 2 อาคาร อำนวยการ สำนักงาน กสทช. ถนนพหลโยธิน ซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ โดยมีวาระ พิจารณารายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2563 และรายงานทางการเงินประจำปี พ.ศ.2563 ซึ่ง คณะกรรมการมีมติเห็นชอบรายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ.2563 และรายงานทางการเงินประจำปี พ.ศ.2563 เพื่อส่งมอบสำนักงาน กสทช.

2) ศูนย์ TTRS ได้จัดประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 2/2564 ในจันทร์ที่ 16 สิงหาคม พ.ศ.2564 เวลา 10.00-12.00 น. รูปแบบการประชุมทางไกล (Teleconference) โดยมีวาระพิจารณารายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานประจำเดือนมกราคม-มิถุนายน พ.ศ.2564 และแผนการดำเนินงานประจำปี พ.ศ.2565 ซึ่งคณะกรรมการมีมติเห็นชอบรายงานความก้าวหน้า การดำเนินงานประจำเดือนมกราคม-มิถุนายน พ.ศ.2564 และแผนการดำเนินงานประจำปี พ.ศ.2565 โดยมี ข้อสังเกตดังนี้ 1. ให้ทำการปรับแผนการดำเนินงานประจำปี พ.ศ.2564 ครึ่งปีหลัง 2.ให้ทำการปรับแผนการ ดำเนินงานประจำปี พ.ศ.2565 และนำเสนอทาง กสทช. ภายในสิ้นเดือนสิงหาคม 64

2.4. การประชุมคณะทำงานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

มูลนิธิฯ มีคำสั่งมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการที่ 005/2561 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานโครงการศูนย์บริการ ถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำนวน 14 คน โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ดังนี้

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

- | | |
|--|-----------------------------|
| 9) ผู้อำนวยการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย | คณะทำงาน |
| 10) หัวหน้างานระบบสารสนเทศ
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย | คณะทำงาน |
| 11) หัวหน้างานการเงิน บัญชีและพัสดุ
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย | คณะทำงาน |
| 12) หัวหน้ากลุ่มบริการถ่ายทอดการสื่อสาร
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย | คณะทำงาน |
| 13) นางสิริลักษณ์ ลักษณะมีวนิชย์
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ | คณะทำงานและเลขานุการ |
| 14) นางสาวกุลธิดา มิ่งขวัญ
ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

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 แก้ไขคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (ครั้งที่ 1) ดังนี้

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

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

ข้อ 2 ยกเลิกลำดับที่ 14 นางสาวกุลธิดา มิ่งขวัญ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตำแหน่งคณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

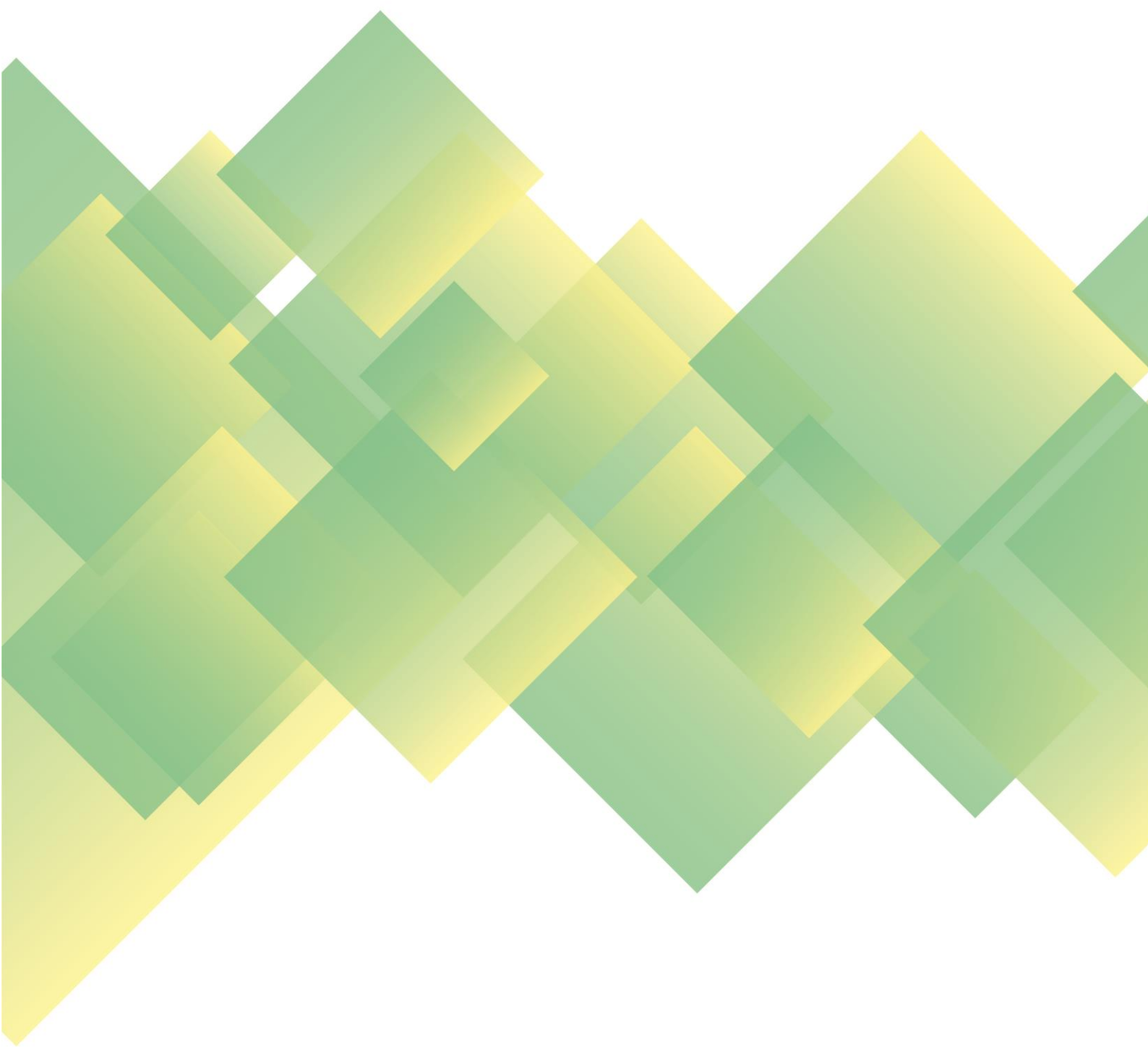
ข้อ 3 แต่งตั้งให้ นายปรีชา แสงวุฒิ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็น
คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

และนายวุฒิพงษ์ คำวิสัยศักดิ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้ขอลาออกจากคณะกรรมการ
โครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีผลตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2563 เป็นต้นไป

ในปี 2564 ได้จัดประชุมคณะกรรมการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำนวน 35 ครั้ง
คิดเป็นความสำเร็จตามเป้าหมายร้อยละ 145.83 ดังนี้

ครั้งที่	วันที่	สถานที่
1	12 มกราคม 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
2	22 มกราคม 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
3	29 มกราคม 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
4	5 กุมภาพันธ์ 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
5	15 กุมภาพันธ์ 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
6	24 กุมภาพันธ์ 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
7	11 มีนาคม 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
8	2 เมษายน 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
9	9 เมษายน 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
10	22 เมษายน 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
11	29 เมษายน 2564	ประชุมออนไลน์
12	6 พฤษภาคม 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
13	11 พฤษภาคม 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
14	21 พฤษภาคม 2564	ประชุมออนไลน์
15	27 พฤษภาคม 2564	ประชุมออนไลน์
16	4 มิถุนายน 2564	ประชุมออนไลน์
17	21 มิถุนายน 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
18	13 กรกฎาคม 2564	ประชุมออนไลน์
19	21 กรกฎาคม 2564	ประชุมออนไลน์
20	30 กรกฎาคม 2564	ประชุมออนไลน์
21	13 สิงหาคม 2564	ประชุมออนไลน์
22	23 สิงหาคม 2564	ประชุมออนไลน์

ครั้งที่	วันที่	สถานที่
23	31 สิงหาคม 2564	ประชุมออนไลน์
24	8 กันยายน 2564	ประชุมออนไลน์
25	17 กันยายน 2564	ประชุมออนไลน์
26	23 กันยายน 2564	ประชุมออนไลน์
27	1 ตุลาคม 2564	ประชุมออนไลน์
28	15 ตุลาคม 2564	ประชุมออนไลน์
29	28 ตุลาคม 2564	ประชุมออนไลน์
30	4 พฤศจิกายน 2564	ประชุมออนไลน์
31	15 พฤศจิกายน 2564	ประชุมออนไลน์
32	26 พฤศจิกายน 2564	ประชุมออนไลน์
33	2 ธันวาคม 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มุานิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
34	13 ธันวาคม 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มุานิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ
35	24 ธันวาคม 2564	ห้องประชุมชั้น 3 มุานิสากลเพื่อคนพิการ ซอยอรุณอมรินทร์ 39 กรุงเทพฯ



บทที่ 3

การให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

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

ปัจจุบันศูนย์ TTRS ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 ช่องทาง ดังนี้

ประเภทของการให้บริการ	ช่องทางติดต่อ
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	เลขหมายโทรศัพท์ 086 000 5055
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store (Android) และ App Store (iOS)
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความเว็บไซต์	www.ttrs.or.th เลือก สนทนาข้อความเว็บไซต์
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 • อีเมล information.ttrs@gmail.com
2. การแจ้งปัญหาการใช้บริการ (บริการภาษามือ)	• บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video เลือกสอบถาม TTRS • Facebook ชื่อ TTRS Thailand • Line ชื่อ ttrs.thailand

ผลการดำเนินงานในปี 2564 มีดังนี้

3.1. สถิติการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ปี 2564 ศูนย์ TTRS มีจำนวนสมาชิกใหม่ที่สมัครใช้บริการจำนวน 297 คน รวมมีสมาชิก 50,137 คน มีจำนวนการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร รวมทั้งสิ้น 349,845 ครั้ง ดังมีรายละเอียดดังนี้

1) จำนวนสมาชิก

มีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นจำนวน 297 คน รวมมีสมาชิกทั้งสิ้น 50,137 คน

2) จำนวนการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

มีจำนวนการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารเพิ่มขึ้นจำนวน 349,845 ครั้ง รวมการให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2560 ถึงเดือนธันวาคม 2564 เป็นจำนวน 1,161,193 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 109.84 ของเป้าหมายจำนวนการใช้บริการตามตัวชี้วัด (1,057,134 ครั้ง) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแต่ละบริการ

ประเภทของการให้บริการ	ผลการให้บริการ					
	ปี 2560 (ก.ค.-ธ.ค.)	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	รวม
1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)	3,377	2,146	3,422	1,578	796	11,319
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่ง ข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	13,385	24,316	22,525	21,288	16,189	97,703
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนา ข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat			34,190	3,596	71,132	160,905
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนา ข้อความผ่านเว็บไซต์	6,352	24,900	2,860	55,583	2,997	40,705
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ						
5.1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนา วิดีโอผ่านเว็บไซต์	3,230	2,398	-	296	708	6,632
5.1.1. บริการคนหูหนวกติดต่อคนหูดี	3,230	2,398	-	296	674	6,598
5.1.2. บริการคนหูดีติดต่อคนหูหนวก					34	34
5.2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนา วิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	-	2,851	1,044	502	943	5,340
6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	35,459	82,765	101,638	145,306	231,655	596,823
7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอ ผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสาร สาธารณะ (ตู้ TTRS)	35,048	51,898	72,379	54,000	24,845	238,170
8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียง เป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	218	1,732	630	292	444	3,316
9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	2	13	19	110	136	280
รวม	97,071	193,019	238,707	282,551	349,845	1,161,193

จากผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแต่ละบริการ ในปี 2564 พบว่ามีผู้ให้บริการนิยมใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video มากที่สุด จำนวน 231,655 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.21 ของจำนวนการใช้งานทั้งหมด รองลงมาเป็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat จำนวน 71,132 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.33 ของจำนวนการใช้งานทั้งหมด

และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) จำนวน 24,845 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.1 ของจำนวนการใช้งานทั้งหมด นอกจากนี้ศูนย์ TTRS ได้ให้ความอนุเคราะห์หน่วยงานภายนอกที่ขอใช้บริการล่ามภาษามือ ดังนี้ บริการถ่ายทอดการสื่อสารในสถานศึกษาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน จำนวน 1 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้บริการรวม 154.16 ชั่วโมง และให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้กับหน่วยงานภายนอก จำนวน 9 ครั้ง

ตารางที่ 4 ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในสถานศึกษาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

เดือน	ระยะเวลาให้บริการ	หมายเหตุ
มกราคม	0	ปิดเทอม
กุมภาพันธ์	22.05	
มีนาคม	19.15	
เมษายน	2	
พฤษภาคม	0	ปิดเทอม
มิถุนายน	0	ปิดเทอม
กรกฎาคม	20.20	
สิงหาคม	29.16	
กันยายน	25.30	
ตุลาคม	8.30	
พฤศจิกายน	0	ปิดเทอม
ธันวาคม	28	
รวม	154.16	

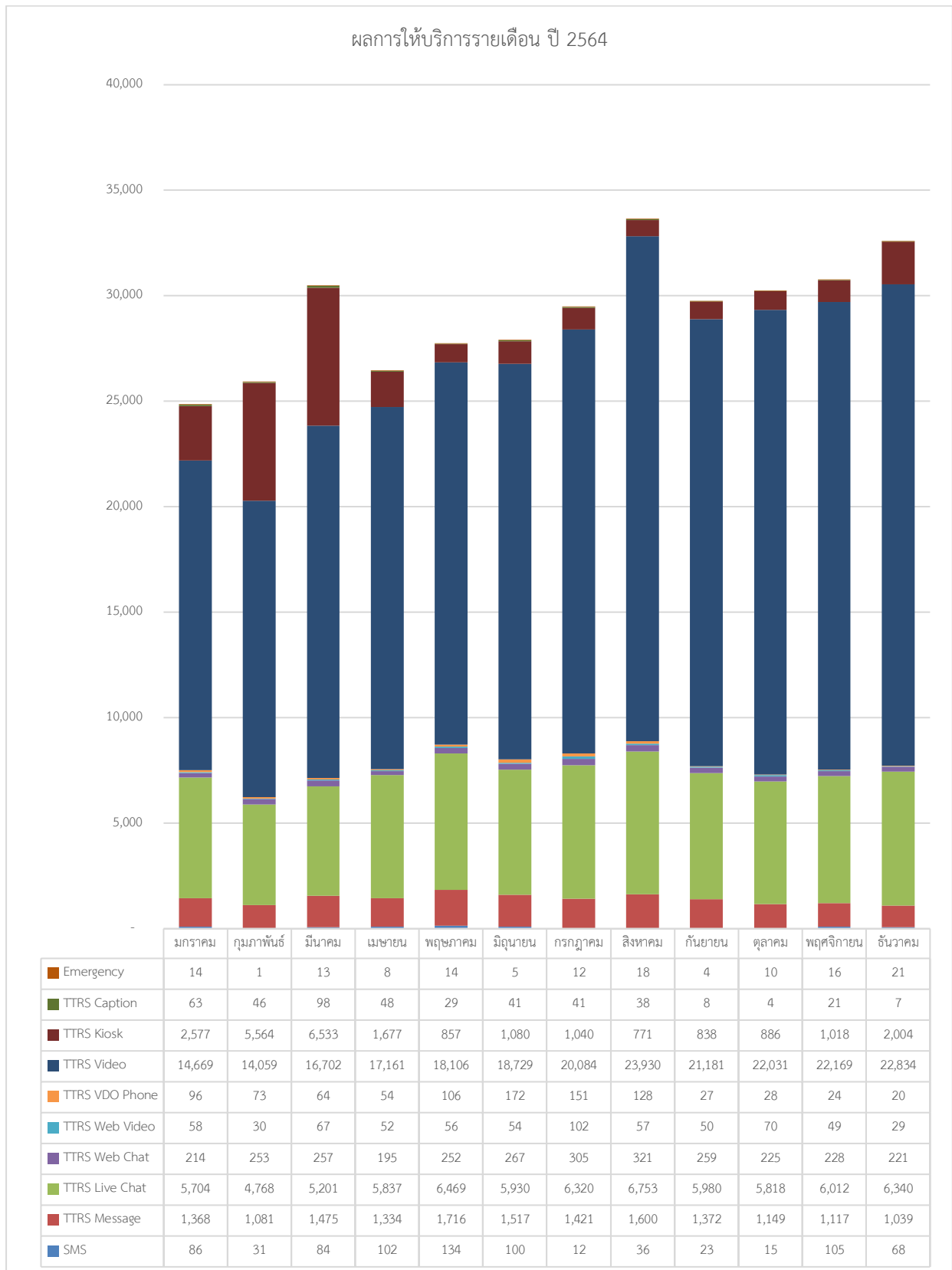
ตารางที่ 5 ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้กับหน่วยงานภายนอก

ที่	วันที่	เรื่อง
1	13 มกราคม 2564	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
2	27 มกราคม 2564	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
3	10 กุมภาพันธ์ 2564	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
4	24 กุมภาพันธ์ 2564	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
5	10 มีนาคม 2564	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
6	24 มีนาคม 2564	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
7	28 เมษายน 2564	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
8	12 พฤษภาคม 2564	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
9	24 มิถุนายน 2564	รายการบ้านเลขที่ 1330 ทางเฟซบุ๊ก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ตารางที่ 6 ตารางผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารรายเดือนของปี 2564

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)	86	31	84	102	134	100	12	36	23	15	105	68	796
2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	1,368	1,081	1,475	1,334	1,716	1,517	1,421	1,600	1,372	1,149	1,117	1,039	16,189
3. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	5,704	4,768	5,201	5,837	6,469	5,930	6,320	6,753	5,980	5,818	6,012	6,340	71,132
4. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	214	253	257	195	252	267	305	321	259	225	228	221	2,997
5. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์และโทรศัพท์วิดีโอ													
5.1. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	58	30	67	52	56	54	102	62	66	75	50	36	708
5.1.1 บริการคนहुหนวกติดต่อคนหูดี	58	30	67	52	56	54	102	57	50	70	49	29	674
5.1.2 บริการคนหูดีติดต่อคนหูหนวก								5	16	5	1	7	34
5.2. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ	96	73	64	54	106	172	151	128	27	28	24	20	943
6. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	14,669	14,059	16,702	17,161	18,106	18,729	20,084	23,930	21,181	22,031	22,169	22,834	231,655
7. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)	2,577	5,564	6,533	1,677	857	1,080	1,040	771	838	886	1,018	2,004	24,845
8. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	63	46	98	48	29	41	41	38	8	4	21	7	444
9. บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	14	1	13	8	14	5	12	18	4	10	16	21	136
รวม	24,849	25,906	30,494	26,468	27,739	27,895	29,488	33,657	29,758	30,241	30,760	32,590	349,845

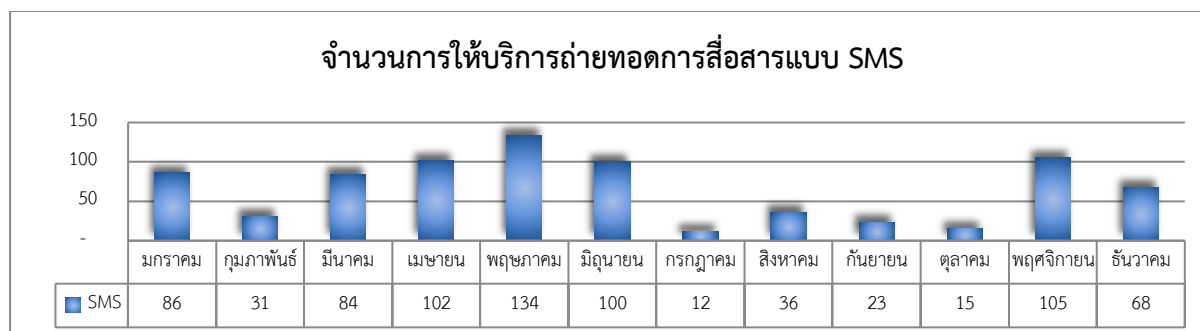
ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารรูปแบบต่างๆ สามารถแสดงเป็นกราฟ ดังนี้



ภาพที่ 3 ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแต่ละบริการรายเดือนในปี 2564

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)

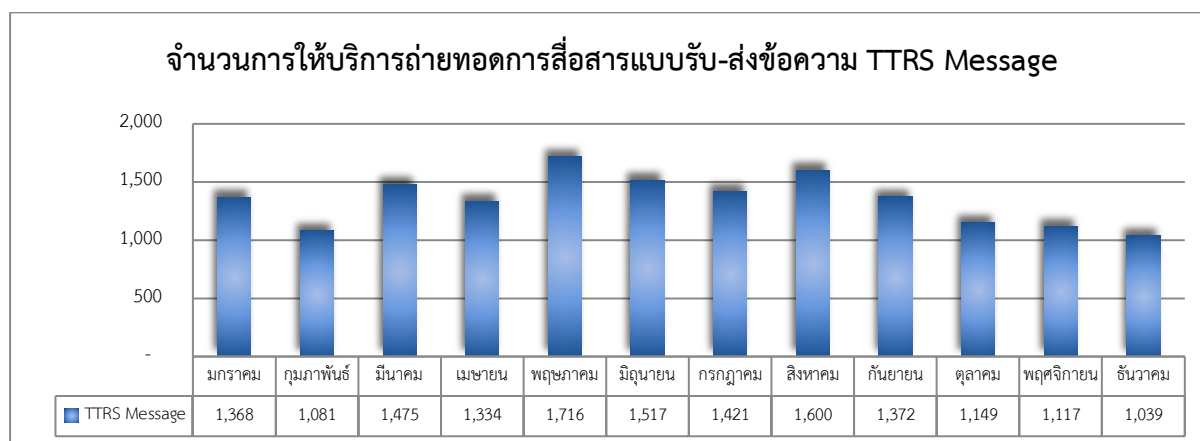
ในปี 2564 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) เป็นจำนวนทั้งสิ้น 796 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.23 ของจำนวนการให้บริการ โดยมีผู้ให้บริการจำนวน 157 คน



ภาพที่ 4 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

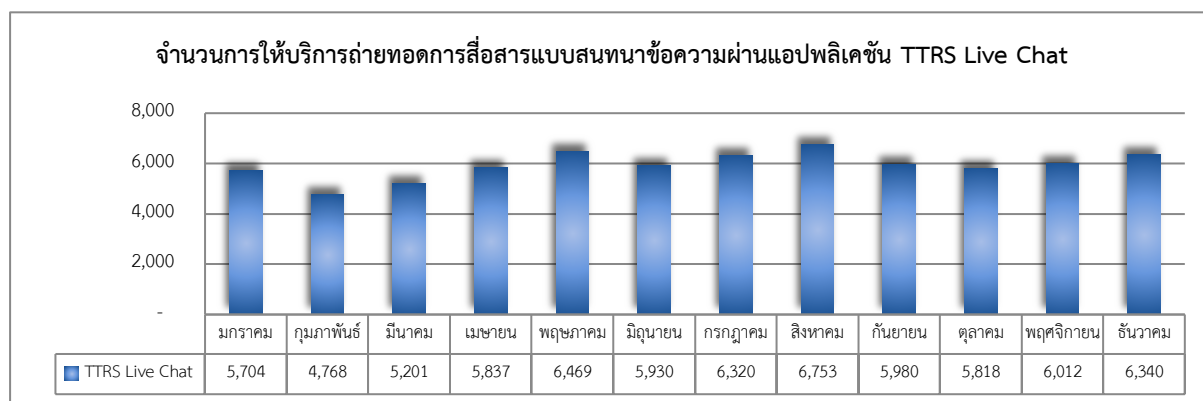
ในปี 2564 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message เป็นจำนวนทั้งสิ้นจำนวน 16,189 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.63 ของจำนวนการให้บริการ โดยมีผู้ให้บริการจำนวน 454 คน



ภาพที่ 5 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat

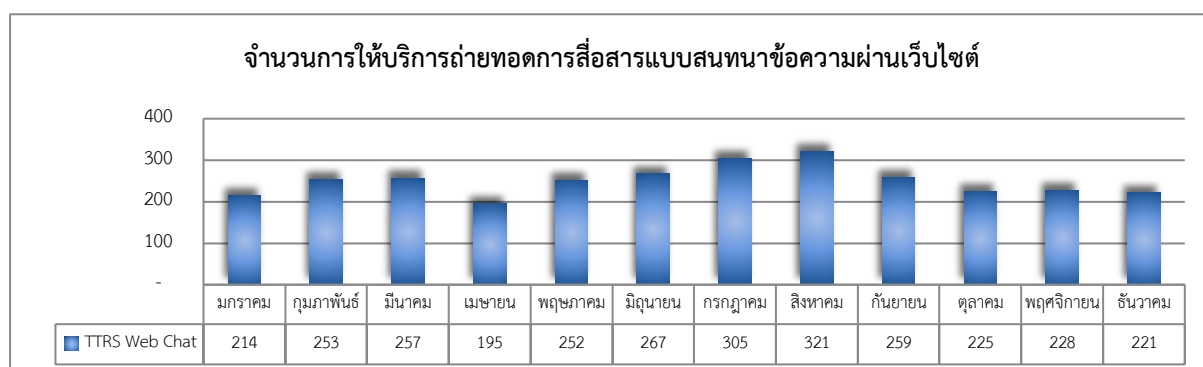
ในปี 2564 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat จำนวน 71,132 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.33 ของจำนวนการให้บริการ โดยมีผู้ให้บริการจำนวน 1,298 คน



ภาพที่ 6 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

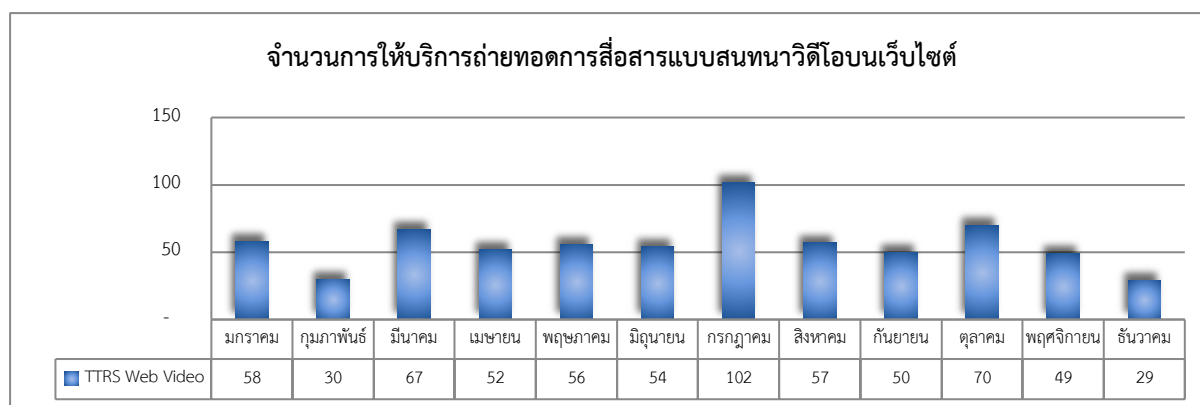
ในปี 2564 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ จำนวน 2,997 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.86 ของจำนวนการให้บริการ โดยมีผู้ให้บริการจำนวน 210 คน



ภาพที่ 7 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์

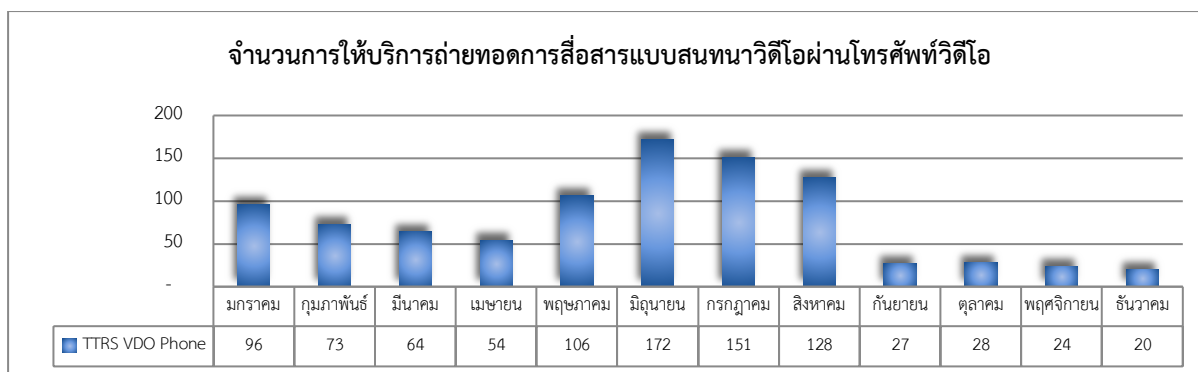
ในปี 2564 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ จำนวน 708 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.20 ของจำนวนการให้บริการ โดยในปีนี้ได้เพิ่มการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์สำหรับคนหูดีติดต่อกันคนหูหนวก โดยใช้เลขหมาย TTRS ซึ่งได้จัดสรรเลขหมาย TTRS ให้ผู้ใช้บริการ TTRS จำนวนมากๆ และผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มวิทยาการแกนนำที่มีความประสงค์ขอใช้บริการเลขหมาย TTRS การให้บริการแบ่งเป็นคนหูหนวกติดต่อกันคนหูดี จำนวน 674 ครั้ง และคนหูดีติดต่อกันคนหูหนวก จำนวน 34 ครั้ง โดยมีผู้ใช้บริการจำนวน 181 คน



ภาพที่ 8 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ

ในปี 2564 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ จำนวน 943 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.27 ของจำนวนการให้บริการ โดยมีโทรศัพท์วิดีโอติดตั้งอยู่ตามหน่วยงานต่างๆ จำนวน 181 หน่วยงาน เช่น ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ (1669) ประจำจังหวัด ศูนย์บริการคนพิการประจำจังหวัด สถานีตำรวจ ชมรม/สมาคมคนหูหนวกแต่ละจังหวัด เพื่อรองรับการให้บริการคนพิการที่ต้องการติดต่อหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ซึ่งมีความจำเป็นต้องติดตั้งโทรศัพท์วิดีโอ เพื่อให้ความช่วยเหลือคนพิการได้อย่างรวดเร็ว และตั้งแต่เดือนมิถุนายน ได้มีการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์วิดีโอเพื่อให้บริการสื่อสารกับคนหูหนวกที่ติด Covid-19 ในหน่วยงานต่างๆ ดังนี้ โรงพยาบาลสนามบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธรเพื่อคนพิการ จังหวัดปทุมธานี โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี กรุงเทพฯ และสถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ กรมการแพทย์ มีจำนวนการให้บริการจำนวน 377 ครั้ง

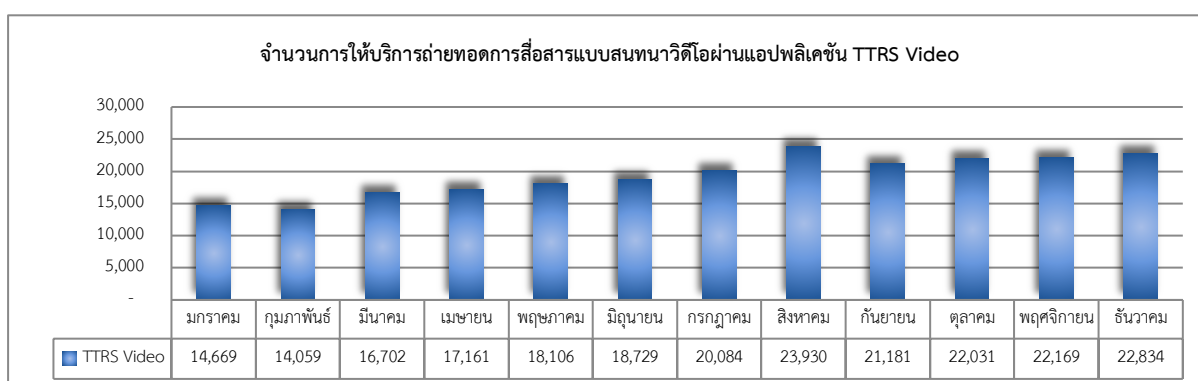


ภาพที่ 9 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

ในปี 2564 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video จำนวน 231,655 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.21 ของจำนวนการให้บริการ โดยมีผู้ให้บริการจำนวน 8,470 คน จากภาพจะเห็นว่าการใช้บริการในแต่ละเดือนเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้ให้บริการได้รับความสะดวกในการใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเอง สามารถใช้งานได้ทันทีเมื่อต้องการ มีการนำไปใช้ในการบริการรับส่งสินค้า การสอบถามเส้นทาง ช่วยสื่อสารในการประกอบอาชีพ จึงทำให้จำนวนการให้บริการสูงกว่าบริการอื่น

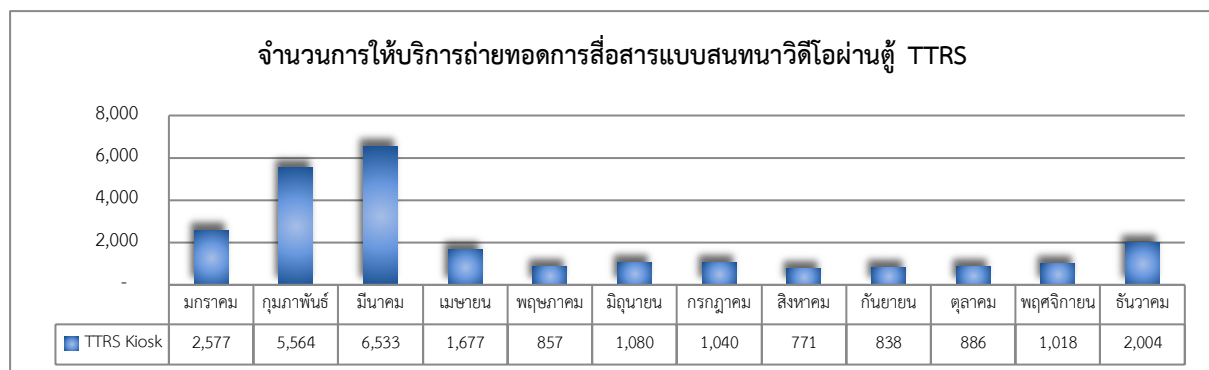
จากค่าสถิติในระบบจัดการข้อมูลสมาชิกพบว่าการติดต่อในเรื่องงานและการบริการรับส่งสินค้า จำนวน 67,701 ครั้ง เรื่องครอบครัว จำนวน 19,850 ครั้ง เรื่องการสมัครงาน จำนวน 5,405 ครั้ง เรื่องการแพทย์ จำนวน 2,536 ครั้ง และเรื่องตำรวจ 437 ครั้ง



ภาพที่ 10 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

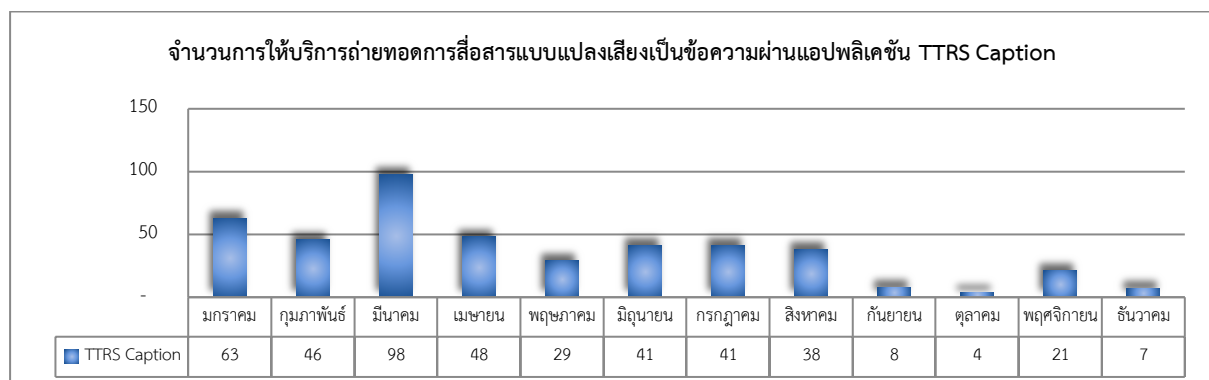
ในปี 2564 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) จำนวน 24,845 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.1 ของจำนวนการให้บริการ โดยมีผู้ใช้บริการจำนวน 2,853 คน จากภาพจะเห็นว่าตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 มีการใช้งานลดลง เนื่องจากเป็นช่วงที่เกิดการระบาดของโรค Covid-19 ทำให้การใช้งานตู้ TTRS ที่ส่วนใหญ่ติดตั้งในที่สาธารณะต้องงดการให้บริการชั่วคราว



ภาพที่ 11 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

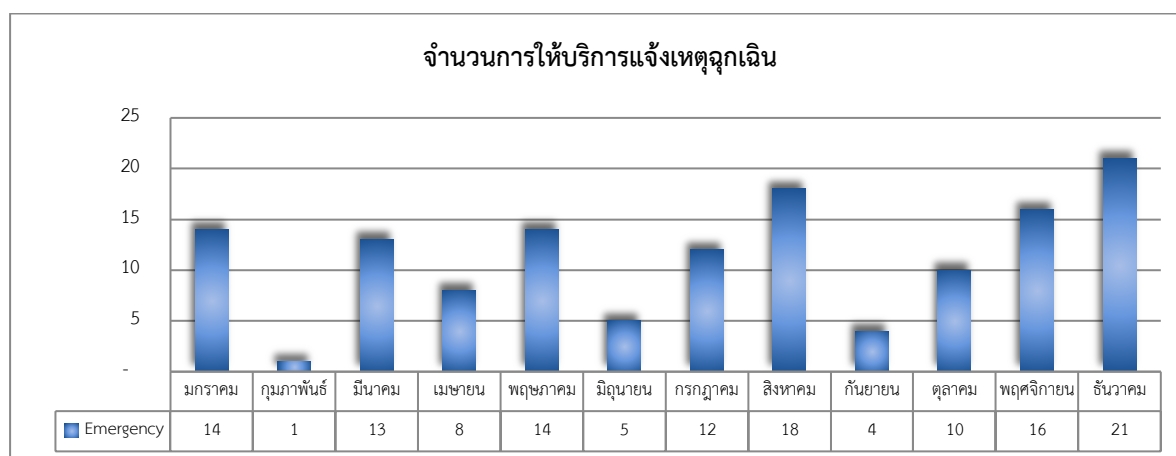
ในปี 2564 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption จำนวน 444 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.13 ของจำนวนการให้บริการ โดยมีผู้ให้บริการจำนวน 41 คน จากภาพ จะเห็นว่าการใช้บริการมีจำนวนไม่มาก เนื่องจากมีคนหูตึงที่พูดได้ แต่ไม่สามารถใช้ภาษามือได้ ซึ่งมีจำนวนไม่มาก แต่จะเป็นช่องทางให้คนกลุ่มนี้สามารถสื่อสารกับคนทั่วไปได้



ภาพที่ 12 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ในปี 2564 มีการใช้บริการผ่านช่องทางฉุกเฉินมาจำนวน 1,100 ครั้ง และเป็นการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉินจริง จำนวน 136 ครั้ง (76 เรื่อง) คิดเป็นร้อยละ 0.04 ของจำนวนการให้บริการทั้งหมด เป็นการแจ้งเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ จำนวน 36 เรื่อง การแจ้งความตำรวจ จำนวน 39 เรื่อง และเป็นเรื่องการแพทย์และแจ้งความ จำนวน 1 เรื่อง ดังนี้



ภาพที่ 13 จำนวนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ตารางที่ 7 ตารางการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

เคส	วันที่	ประเภท	เรื่องที่ติดต่อ
1	1 มกราคม 2564	ตำรวจ	ติดต่อแม่และตำรวจแจ้งว่าถูกทำร้ายร่างกาย และถูกบังคับให้เสพยา
2	3 มกราคม 2564	ตำรวจ	แจ้งความอุบัติเหตุรถชน
3	5 มกราคม 2564	ตำรวจ	แจ้งความถูกทำร้ายร่างกาย
4	7 มกราคม 2564	ตำรวจ	แจ้งความถูกคนต่างชาตินำรูปอนาจารไปเผยแพร่ในโซเชียลมีเดีย
5	8 มกราคม 2564	ตำรวจ	แจ้งเหตุทะเลาะวิวาทและทำร้ายร่างกาย
6	11 มกราคม 2564	ตำรวจ	แจ้งความถูกทำร้ายร่างกาย
7	16 มกราคม 2564	การแพทย์	ปวดท้องหนักช่วงประจำเดือน
8	16 มกราคม 2564	ตำรวจ	แจ้งเรื่องทะเลาะวิวาท
9	16 มกราคม 2564	ตำรวจ	แจ้งความโทรศัพท์หาย
10	17 มกราคม 2564	ตำรวจ	แจ้งความถูกทำร้ายร่างกาย
11	21 มกราคม 2564	ตำรวจ	คนหูหนวกถูกจับข้อมือหายสาบสูญ

เคส	วันที่	ประเภท	เรื่องที่ติดต่อ
12	7 กุมภาพันธ์ 2564	ตำรวจ	แจ้งเหตุคู่รักทะเลาะวิวาท
13	12 มีนาคม 2564	การแพทย์	แจ้งอาการเจ็บแน่นหน้าอก
14	15 มีนาคม 2564	การแพทย์	แจ้งเรื่องภรรยาป่วยหนัก อาเจียนไม่หยุด ต้องการให้ รถพยาบาลไปรับ
15	20 มีนาคม 2564	การแพทย์	แจ้งอาการปวดท้อง
16	20 มีนาคม 2564	การแพทย์	แจ้งอุบัติเหตุรถล้ม
17	25 มีนาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งเรื่องแอบต้มน้ำใบกระท่อม
18	26 มีนาคม 2564	การแพทย์	แจ้งอุบัติเหตุรถล้ม
19	28 มีนาคม 2564	การแพทย์ /ตำรวจ	คนหูหนวกทำร้ายร่างกายตัวเอง ใช้มีดแทงท้องและกรีดแขน ตัวเอง
20	5 เมษายน 2564	ตำรวจ	แจ้งเหตุพบคนจะมาทำร้าย
21	7 เมษายน 2564	ตำรวจ	ตำรวจแจ้งข้อกล่าวหาเกี่ยวกับคนหูหนวกเรื่องลักทรัพย์
22	8 เมษายน 2564	การแพทย์	แจ้งขอรถพยาบาลมารับ เนื่องจาก ขา(ช่วงครึ่งล่าง) ไม่มี ความรู้สึก และมีอาการเจ็บปวด ไม่สามารถลุกจากที่นอนได้
23	26 เมษายน 2564	การแพทย์	แจ้งเหตุเพื่อนป่วยฉุกเฉิน ประสานขอรถพยาบาลไปรับ
24	27 เมษายน 2564	ตำรวจ	แจ้งเหตุเพื่อนของตนถูกคนในเฟสบุ๊กส่งภาพอนาจารมาให้ ต้องการแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ
25	29 เมษายน 2564	ตำรวจ	แจ้งความว่าต้นชวนชมอายุมากกว่า 10 ปี หาย มีกล้องวงจร ปิด และเห็นรอยเท้าของคนร้าย
26	2 พฤษภาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งเหตุพบงูในบ้าน
27	2 พฤษภาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งเรื่องพบคนตัดต้นไม้และให้ประสานกรมป่าไม้
28	7 พฤษภาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งเหตุคนเมาทะเลาะวิวาท
29	14 พฤษภาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งเหตุพี่ชายทำร้ายร่างกาย ถูกพี่ชายบีบคอ
30	19 พฤษภาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งเหตุคนเล่นไฟ
31	24 พฤษภาคม 2564	การแพทย์	แจ้งขอรถพยาบาลมารับ เนื่องจากคนรักมีอาการป่วยหนัก
32	26 พฤษภาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งเหตุพบคนหูหนวกผูกคอตาย
33	29 พฤษภาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งเหตุอุบัติเหตุ และต้องการให้รถพยาบาลมารับ
34	31 พฤษภาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งความถูกคนรักหลอกให้โอนเงิน
35	1 มิถุนายน 2564	การแพทย์	แจ้งเรื่องผู้ป่วยเบาหวานหมดสติ
36	9 มิถุนายน 2564	ตำรวจ	แจ้งเหตุคนรักทะเลาะกับแม่แล้วหนีออกจากบ้านไปกรุงเทพฯ ให้ช่วยตามหาให้ด้วย

เคส	วันที่	ประเภท	เรื่องที่ติดต่อ
37	22 มิถุนายน 2564	การแพทย์	แจ้งเหตุอุบัติเหตุ มีอาการบาดเจ็บที่แขน
38	24 มิถุนายน 2564	การแพทย์	แจ้งมีอาการปวดบริเวณซี่โครงด้านซ้าย เจ้าหน้าที่ประเมินคน หูหนวกยังโต้ตอบได้ดี ให้เดินทางมาโรงพยาบาลใกล้บ้านเอง
39	15 กรกฎาคม 2564	การแพทย์	แจ้งครอบครัวติดโควิด 3 คน ต้องการโรงพยาบาล
40	24 กรกฎาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งความเรื่องยาเสพติด
41	25 กรกฎาคม 2564	การแพทย์	ขอความช่วยเหลือญาติติดโควิด
42	25 กรกฎาคม 2564	การแพทย์	แจ้งขอรถพยาบาลมารับเพื่อนที่ปวดหัวและอาเจียน
43	29 กรกฎาคม 2564	การแพทย์	แจ้งขอรถพยาบาลมารับเนื่องจากติดโควิด
44	31 กรกฎาคม 2564	การแพทย์	แจ้งขอรถพยาบาลมารับเนื่องจากเจ็บหน้าอก
45	3 สิงหาคม 2564	การแพทย์	แจ้งขอรถพยาบาลมารับเนื่องจากจะคลอดลูก
46	5 สิงหาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งความโดนทำร้ายร่างกาย
47	8 สิงหาคม 2564	การแพทย์	แจ้งอาการป่วย
48	8 สิงหาคม 2564	การแพทย์	แจ้งอาการป่วย
49	21 สิงหาคม 2564	การแพทย์	แจ้งอาการป่วยโควิด
50	22 สิงหาคม 2564	การแพทย์	แจ้งอาการป่วย
51	22 สิงหาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งเหตุเรื่องอุบัติเหตุ
52	6 กันยายน 2564	ตำรวจ	แจ้งความถูกทำร้ายร่างกาย
53	19 กันยายน 2564	การแพทย์	แจ้งอาการป่วย
54	1 ตุลาคม 2564	การแพทย์	ตรวจอาการป่วยของลูก
55	2 ตุลาคม 2564	การแพทย์	ตรวจอาการแฟนปวดท้อง
56	10 ตุลาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งความเรื่องมีคนส่งข้อความมารบกวน
57	11 ตุลาคม 2564	การแพทย์	แจ้งว่ามีคนประสบอุบัติเหตุ
58	25 ตุลาคม 2564	การแพทย์	แจ้งอาการอ่อนเพลีย อาเจียน เวียนหัว หลังฉีดวัคซีน
59	31 ตุลาคม 2564	การแพทย์	แจ้งขอรถพยาบาลมารับเนื่องจากเจ็บหัวเข่า เข่าบวม
60	5 พฤศจิกายน 2564	ตำรวจ	แจ้งเหตุมีคนเมาแล้วเคาะห้อง
61	10 พฤศจิกายน 2564	การแพทย์	แจ้งว่ามีไข้ ปวดหัว หนาวสั่น ไม่มีแรง
62	22 พฤศจิกายน 2564	ตำรวจ	แจ้งความถูกทำร้ายร่างกาย
63	22 พฤศจิกายน 2564	การแพทย์	แจ้งอาการบาดเจ็บที่น่องขาไม่สามารถลุกเดินได้
64	28 พฤศจิกายน 2564	ตำรวจ	แจ้งความเรื่องยาเสพติด
65	9 ธันวาคม 2564	ตำรวจ	ขอความช่วยเหลือ ทำกุญแจตกที่ระบายน้ำ
66	11 ธันวาคม 2564	การแพทย์	แจ้งขอรถพยาบาลมารับเนื่องจากหายใจไม่ออก

เคส	วันที่	ประเภท	เรื่องที่ติดต่อ
67	13 ธันวาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งเหตุสามีพยายามฆ่าตัวตาย
68	14 ธันวาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งเหตุมีคนจะกระโดดสะพานพระราม 8 ฆ่าตัวตาย
69	15 ธันวาคม 2564	การแพทย์	แจ้งขอรถพยาบาลมารับเนื่องจากมีอาการปวดหัว ทนไม่ไหว
70	16 ธันวาคม 2564	การแพทย์	แจ้งขอรถพยาบาลมารับเนื่องจากมีอาการปวดหัว อาเจียน ไม่สามารถทานอาหารได้
71	17 ธันวาคม 2564	การแพทย์	แจ้งขอรถพยาบาลมารับเนื่องจากแฟนลืมนำเลือดออกที่ปาก
72	23 ธันวาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งความถูกทำร้ายร่างกาย
73	25 ธันวาคม 2564	การแพทย์	แจ้งขอรถพยาบาลมารับเนื่องจากอาเจียนไม่หยุด
74	27 ธันวาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งความถูกหลอกโอนเงิน
75	29 ธันวาคม 2564	การแพทย์	แจ้งขอรถพยาบาลมารับเนื่องจากมีอาการปวดหัว
76	30 ธันวาคม 2564	ตำรวจ	แจ้งความถูกทำร้ายร่างกาย

3.2. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

ผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในปี 2564 ที่ได้กำหนดไว้ในแผนการดำเนินการประจำปี 2564 ผ่านข้อกำหนดมาตรฐานทุกข้อ ยกเว้น ค่าเฉลี่ยในการรับสายฉุกเฉิน ไม่ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน เนื่องจากในปี 2564 มีผู้ใช้บริการมากขึ้นและในช่วงดึกจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ 1 คน สำหรับให้บริการเรื่องสำคัญ ซึ่งทำให้มีการรอสายฉุกเฉินที่นานกว่า 10 วินาที มีรายละเอียดผลการดำเนินงาน ดังนี้

การรอสายปกติ	การรอสายฉุกเฉิน
ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอทุกช่องทางปกติ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 1.65 จากที่กำหนดไม่เกินร้อยละ 15 ของจำนวนสายทั้งหมดต่อปี	ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 2.79 จากที่กำหนดจำนวนไม่เกินร้อยละ 10
ค่าเฉลี่ยในการรับสายปกติ	ค่าเฉลี่ยในการรับสายฉุกเฉิน
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น SMS ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 14 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 57 วินาที	ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฉุกเฉิน ไม่ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 10 วินาที ที่ร้อยละ
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับส่งข้อความ ผ่านแอปพลิเคชัน TTRS	

Message ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 15 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 41 วินาที		86.55 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 90
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 7 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 12 วินาที		
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับที่ 6 วินาที จากที่กำหนดไว้ไม่เกิน 12 วินาที		
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการบริการสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 91.69 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการบริการสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 93.53 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 93.60 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 88.16 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		
ผลการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการ TTRS Caption ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที ที่ร้อยละ 93.47 จากที่กำหนดไว้ให้เกินร้อยละ 85		
จำนวนเรื่องร้องเรียน		
จำนวนการร้องเรียนการให้บริการ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ร้องเรียนที่ร้อยละ 0.0074 ของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปี จากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีผู้ตอบไม่พอใจหรือพออน้อยที่สุดร้อยละ 0.5010 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จากมาตรฐานไม่เกินร้อยละ 1	

ผลการดำเนินงานในปี 2564 ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ใน 5 ด้าน มีดังต่อไปนี้

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

ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 1.65 จากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 15 มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงผลการรอสายว่างในการให้บริการสนทนาวิดีโอปกติ

ปี 2564	จำนวนสายเรียกเข้า	จำนวนสายไม่ว่าง	ร้อยละของจำนวนสายไม่ว่าง	มาตรฐานการรอสายไมเกินร้อยละ 15
มกราคม	17,908	508	2.84	ผ่าน
กุมภาพันธ์	20,235	509	2.52	ผ่าน
มีนาคม	24,199	833	3.44	ผ่าน
เมษายน	19,230	286	1.49	ผ่าน
พฤษภาคม	19,313	188	0.97	ผ่าน
มิถุนายน	20,231	196	0.97	ผ่าน
กรกฎาคม	21,647	270	1.25	ผ่าน
สิงหาคม	25,199	308	1.22	ผ่าน
กันยายน	22,391	279	1.25	ผ่าน
ตุลาคม	23,327	307	1.32	ผ่าน
พฤศจิกายน	23,554	293	1.24	ผ่าน
ธันวาคม	25,242	348	1.38	ผ่าน
รวม	262,476	4,325	1.65	ผ่าน

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

ผลการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉินทั้งบนอินเทอร์เน็ตและเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ **ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน** โดยมีค่าเฉลี่ยการรอสายว่างอยู่ที่ร้อยละ 2.79 มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

ตารางที่ 9 แสดงผลการรอสายว่างในการให้บริการสนทนาวิดีโอฉุกเฉิน

ปี 2564	จำนวนสายเรียกเข้า	จำนวนสายที่ไม่ว่าง	ร้อยละของจำนวนสายไม่ว่าง	มาตรฐานการรอสายไม่เกินร้อยละ 10
มกราคม	84	0	0.00	ผ่าน
กุมภาพันธ์	54	0	0.00	ผ่าน
มีนาคม	130	2	1.54	ผ่าน
เมษายน	104	3	2.88	ผ่าน
พฤษภาคม	121	1	0.83	ผ่าน
มิถุนายน	92	2	2.17	ผ่าน
กรกฎาคม	90	2	2.22	ผ่าน
สิงหาคม	49	0	0.00	ผ่าน
กันยายน	23	3	13.04	ผ่าน
ตุลาคม	30	1	3.33	ผ่าน
พฤศจิกายน	35	0	0.00	ผ่าน
ธันวาคม	47	3	6.38	ผ่าน
รวม	859	24	2.79	ผ่าน

3) มาตรฐานด้านที่ 3 เวลาในการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

3.1) การให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) ผู้ใช้บริการจะได้รับการตอบรับภายใน 57 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 14 วินาที มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 10 แสดงผลค่าเฉลี่ยระยะเวลาตอบรับในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS)

ปี 2564	จำนวนข้อความ	ระยะเวลาในการตอบรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน (ชั่วโมง:นาที:วินาที)	มาตรฐานการตอบรับภายใน 57 วินาที
มกราคม	86	00:00:06	ผ่าน
กุมภาพันธ์	31	00:00:04	ผ่าน
มีนาคม	84	00:00:50	ผ่าน
เมษายน	102	00:00:05	ผ่าน
พฤษภาคม	134	00:00:12	ผ่าน
มิถุนายน	100	00:00:12	ผ่าน
กรกฎาคม	12	00:00:08	ผ่าน
สิงหาคม	36	00:00:24	ผ่าน
กันยายน	23	00:00:07	ผ่าน
ตุลาคม	15	00:00:09	ผ่าน
พฤศจิกายน	105	00:00:25	ผ่าน
ธันวาคม	68	00:00:12	ผ่าน
รวม	796	0:00:14	ผ่าน

3.2) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message ผู้ใช้บริการจะได้รับการตอบรับภายใน 41 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 15 วินาที มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงผลค่าเฉลี่ยระยะเวลาตอบรับในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

ปี 2564	จำนวนสายเรียกเข้า	ระยะเวลาในการตอบรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน (ชั่วโมง:นาที:วินาที)	มาตรฐานการตอบรับภายใน 41 วินาที
มกราคม	1,368	00:00:13	ผ่าน
กุมภาพันธ์	1,081	00:00:13	ผ่าน
มีนาคม	1,475	00:00:13	ผ่าน
เมษายน	1,334	00:00:11	ผ่าน
พฤษภาคม	1,716	00:00:12	ผ่าน
มิถุนายน	1,517	00:00:13	ผ่าน
กรกฎาคม	1,421	00:00:16	ผ่าน
สิงหาคม	1,600	00:00:31	ผ่าน
กันยายน	1,372	00:00:12	ผ่าน
ตุลาคม	1,149	00:00:17	ผ่าน
พฤศจิกายน	1,117	00:00:14	ผ่าน
ธันวาคม	1,039	00:00:12	ผ่าน
รวม	16,189	0:00:15	ผ่าน

3.3) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ผู้ใช้บริการจะได้รับการตอบรับภายใน 12 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับต่อปีได้ 7 วินาที มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 12 แสดงผลค่าเฉลี่ยในตอบรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat

ปี 2564	จำนวนข้อความ	ระยะเวลาในการ รอสายโดยเฉลี่ย/เดือน (นาท:วินาที)	มาตรฐานการตอบรับ ภายใน 12 วินาที
มกราคม	5,704	00:00:08	ผ่าน
กุมภาพันธ์	4,768	00:00:07	ผ่าน
มีนาคม	5,201	00:00:06	ผ่าน
เมษายน	5,837	00:00:08	ผ่าน
พฤษภาคม	6,469	00:00:08	ผ่าน
มิถุนายน	5,930	00:00:08	ผ่าน
กรกฎาคม	6,320	00:00:07	ผ่าน
สิงหาคม	6,753	00:00:06	ผ่าน
กันยายน	5,980	00:00:08	ผ่าน
ตุลาคม	5,818	00:00:09	ผ่าน
พฤศจิกายน	6,012	00:00:07	ผ่าน
ธันวาคม	6,340	00:00:07	ผ่าน
รวม	71,132	0:00:07	ผ่าน

3.4) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ผู้ใช้บริการจะได้รับ การตอบรับภายใน 12 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ผ่านข้อกำหนด มาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับต่อปีได้ 6 วินาที มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 13 แสดงผลค่าเฉลี่ยในตอบรับการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่าน เว็บไซต์

ปี 2564	จำนวนข้อความ	ระยะเวลาในการ รอสายโดยเฉลี่ย/เดือน (นาท:วินาที)	มาตรฐานการตอบรับ ภายใน 12 วินาที
มกราคม	214	00:00:05	ผ่าน
กุมภาพันธ์	253	00:00:05	ผ่าน
มีนาคม	257	00:00:05	ผ่าน
เมษายน	195	00:00:05	ผ่าน
พฤษภาคม	252	00:00:04	ผ่าน
มิถุนายน	267	00:00:04	ผ่าน
กรกฎาคม	305	00:00:11	ผ่าน
สิงหาคม	321	00:00:07	ผ่าน
กันยายน	259	00:00:09	ผ่าน
ตุลาคม	225	00:00:07	ผ่าน
พฤศจิกายน	228	00:00:04	ผ่าน
ธันวาคม	221	00:00:07	ผ่าน
รวม	2,997	0:00:06	ผ่าน

3.5) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ มีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีการตอบรับภายใน 15 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 91.69 มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 14 แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์

ปี 2564	จำนวนสายที่ได้รับ	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละการตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐานคุณภาพบริการที่ร้อยละ 85
มกราคม	58	47	81.03	ไม่ผ่าน
กุมภาพันธ์	30	27	90.00	ผ่าน
มีนาคม	67	51	76.12	ไม่ผ่าน
เมษายน	52	51	98.08	ผ่าน
พฤษภาคม	56	56	100.00	ผ่าน
มิถุนายน	54	53	98.15	ผ่าน
กรกฎาคม	102	101	99.02	ผ่าน
สิงหาคม	57	55	96.49	ผ่าน
กันยายน	50	46	92.00	ผ่าน
ตุลาคม	70	63	90.00	ผ่าน
พฤศจิกายน	49	43	87.76	ผ่าน
ธันวาคม	29	25	86.21	ผ่าน
รวม	674	618	91.69	ผ่าน

3.6) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ มีผู้ให้บริการจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีการตอบรับภายใน 15 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 93.53 มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 15 แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์วิดีโอ

ปี 2564	จำนวนสายที่ได้รับ	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละการตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐานคุณภาพบริการที่ร้อยละ 85
มกราคม	96	77	80.21	ไม่ผ่าน
กุมภาพันธ์	73	67	91.78	ผ่าน
มีนาคม	64	54	84.38	ไม่ผ่าน
เมษายน	54	54	100.00	ผ่าน
พฤษภาคม	106	100	94.34	ผ่าน
มิถุนายน	172	168	97.67	ผ่าน
กรกฎาคม	151	149	98.68	ผ่าน
สิงหาคม	128	120	93.75	ผ่าน
กันยายน	27	27	100.00	ผ่าน
ตุลาคม	28	27	96.43	ผ่าน
พฤศจิกายน	24	23	95.83	ผ่าน
ธันวาคม	20	16	80.00	ไม่ผ่าน
รวม	943	882	93.53	ผ่าน

3.7) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video มีผู้ให้บริการจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีการตอบรับภายใน 15 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 93.60 มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

ตารางที่ 16 แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

ปี 2564	จำนวนสายที่ได้รับ	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละการตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐานคุณภาพบริการที่ร้อยละ 85
มกราคม	14,669	14,178	96.65	ผ่าน
กุมภาพันธ์	14,059	13,626	96.92	ผ่าน
มีนาคม	16,702	15,885	95.11	ผ่าน
เมษายน	17,161	16,903	98.50	ผ่าน
พฤษภาคม	18,106	17,902	98.87	ผ่าน
มิถุนายน	18,729	18,510	98.83	ผ่าน
กรกฎาคม	20,084	19,621	97.69	ผ่าน
สิงหาคม	23,930	23,352	97.58	ผ่าน
กันยายน	21,181	20,620	97.35	ผ่าน
ตุลาคม	22,031	19,385	87.99	ผ่าน
พฤศจิกายน	22,169	18,425	83.11	ไม่ผ่าน
ธันวาคม	22,834	18,427	80.70	ไม่ผ่าน
รวม	231,655	216,834	93.60	ผ่าน

3.8) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) มีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีการตอบรับภายใน 15 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 88.16 มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 17 แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS)

ปี 2564	จำนวนสายเข้า	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละการตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐานคุณภาพบริการที่ร้อยละ 85
มกราคม	2,577	2,088	81.02	ไม่ผ่าน
กุมภาพันธ์	5,564	4,685	84.20	ไม่ผ่าน
มีนาคม	6,533	5,530	84.65	ไม่ผ่าน
เมษายน	1,677	1,648	98.27	ผ่าน
พฤษภาคม	857	853	99.53	ผ่าน
มิถุนายน	1,080	1,069	98.98	ผ่าน
กรกฎาคม	1,040	1,017	97.79	ผ่าน
สิงหาคม	771	753	97.67	ผ่าน
กันยายน	838	820	97.85	ผ่าน
ตุลาคม	886	802	90.52	ผ่าน
พฤศจิกายน	1,018	902	88.61	ผ่าน
ธันวาคม	2,004	1,737	86.68	ผ่าน
รวม	24,845	21,904	88.16	ผ่าน

3.9) ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption มีผู้ให้บริการจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ได้รับการตอบรับภายใน 15 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีการตอบรับภายใน 15 วินาที อยู่ที่ร้อยละ 93.47 มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 18 แสดงผลการตอบรับภายใน 15 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

ปี 2564	จำนวนสายที่ได้รับ	สายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-15 วินาที	ร้อยละการตอบรับใน 15 วินาที	มาตรฐานคุณภาพบริการที่ร้อยละ 85
มกราคม	63	57	90.48	ผ่าน
กุมภาพันธ์	46	46	100.00	ผ่าน
มีนาคม	98	96	97.96	ผ่าน
เมษายน	48	45	93.75	ผ่าน
พฤษภาคม	29	28	96.55	ผ่าน
มิถุนายน	41	40	97.56	ผ่าน
กรกฎาคม	41	38	92.68	ผ่าน
สิงหาคม	38	35	92.11	ผ่าน
กันยายน	8	5	62.50	ไม่ผ่าน
ตุลาคม	4	3	75.00	ไม่ผ่าน
พฤศจิกายน	21	17	80.95	ไม่ผ่าน
ธันวาคม	7	5	71.43	ไม่ผ่าน
รวม	444	415	93.47	ผ่าน

4) มาตรฐานด้านที่ 4 เวลาในการตอบรับของเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฉุกเฉิน: มีผู้ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฉุกเฉิน จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ได้รับการตอบรับภายใน 10 วินาที

ผลการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฉุกเฉิน ไม่ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยการตอบรับภายใน 10 วินาทีในช่องทางฉุกเฉิน อยู่ที่ร้อยละ 86.55 เนื่องจากในปี 2564 มีผู้ใช้บริการมากขึ้นและในช่วงดึกจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ 1 คน สำหรับให้บริการเรื่องสำคัญ ซึ่งทำให้มีการรอสายฉุกเฉินที่นานกว่า 10 วินาที และมีคนहुหนวกใช้ช่องทางปกติในการติดต่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 19 แสดงผลการตอบรับภายใน 10 วินาที ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฉุกเฉิน

ปี 2564	จำนวนสายที่ได้รับบริการตอบรับ	จำนวนสายที่ได้รับการตอบรับภายใน 0-10 วินาที	ร้อยละการตอบรับสายฉุกเฉินใน 10 วินาที	มาตรฐานการตอบรับภายใน 10 วินาที
มกราคม	96	90	93.75	ผ่าน
กุมภาพันธ์	75	69	92.00	ผ่าน
มีนาคม	166	152	91.57	ผ่าน
เมษายน	122	114	93.44	ผ่าน
พฤษภาคม	150	145	96.67	ผ่าน
มิถุนายน	121	118	97.52	ผ่าน
กรกฎาคม	100	96	96.00	ผ่าน
สิงหาคม	73	63	86.30	ไม่ผ่าน
กันยายน	25	24	96.00	ผ่าน
ตุลาคม	40	26	65.00	ไม่ผ่าน
พฤศจิกายน	64	32	50.00	ไม่ผ่าน
ธันวาคม	68	23	33.82	ไม่ผ่าน
รวม	1100	952	86.55	ไม่ผ่าน

5) มาตรฐานด้านที่ 5

5.1) จำนวนเรื่องร้องเรียน: มีจำนวนการร้องเรียนการให้บริการทั้งหมดในรอบปีไม่เกินร้อยละ 1

ผลการให้บริการทุกบริการมีจำนวนการร้องเรียนการให้บริการทั้งหมด ผ่านข้อกำหนด มาตรฐาน โดยมีผู้ร้องเรียนที่ร้อยละ 0.0074 ของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปี จากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 1 มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 20 แสดงผลการร้องเรียนการให้บริการ

ปี 2564	จำนวน สายที่ได้รับ	จำนวน เรื่องร้องเรียน	ร้อยละของสาย ที่ถูกร้องเรียน	มาตรฐานการถูก ร้องเรียน ไม่เกิน ร้อยละ 1
มกราคม	24,849	2	0.0080	ผ่าน
กุมภาพันธ์	25,906	4	0.0154	ผ่าน
มีนาคม	30,494	0	0.0000	ผ่าน
เมษายน	26,468	3	0.0113	ผ่าน
พฤษภาคม	27,739	4	0.0144	ผ่าน
มิถุนายน	27,895	0	0.0000	ผ่าน
กรกฎาคม	29,488	2	0.0068	ผ่าน
สิงหาคม	33,657	0	0.0000	ผ่าน
กันยายน	29,758	1	0.0034	ผ่าน
ตุลาคม	30,241	1	0.0033	ผ่าน
พฤศจิกายน	30,760	6	0.0195	ผ่าน
ธันวาคม	32,590	3	0.0092	ผ่าน
รวม	349,845	26	0.0074	ผ่าน

5.2) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ: มีจำนวนการตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ ไม่เกินร้อยละ 1

ผลการให้บริการทุกบริการมีจำนวนการร้องเรียนการให้บริการทั้งหมด ผ่านข้อกำหนด มาตรฐาน โดยมีผู้ร้องเรียนที่ร้อยละ 0.5010 ของจำนวนการใช้บริการทั้งหมดในรอบปี จากที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 1 มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

ตารางที่ 21 แสดงผลการตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการบริการ

ปี 2564	จำนวนครั้งของการ ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถามที่ไม่ พอใจการบริการ	ร้อยละของผู้ตอบ แบบสอบถามที่ไม่พอใจ การบริการ	ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจการ บริการจะต้องไม่เกินร้อยละ 1 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
ปี 2564	8,583	43	0.5010	ผ่าน

3.3. รายงานผลการบริหารจัดการตู้ TTRS

ศูนย์ TTRS มีการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) โดยมีตู้ TTRS ติดตั้งจำนวนทั้งสิ้น 180 ตู้ ใน 58 จังหวัด ในปี 2564 มีการย้ายตู้ที่ใช้บริการน้อยไปยังสถานที่ที่มีความต้องการใช้ตู้ TTRS จำนวน 6 ตู้ โดยได้ทำการติดตั้งตู้ตามหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงานที่ติดตั้ง	จำนวนตู้
1	ห้างสรรพสินค้า	67
2	โรงเรียน	31
3	ส่วนราชการ	15
4	มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย	14
5	โรงพยาบาล	12
6	สถานีขนส่ง	8
7	รถไฟฟ้า	8
8	ชมรม/สมาคม	5
9	บริษัทเอกชน	5
10	ศูนย์การศึกษาพิเศษ	5
11	สนามบิน	4
12	มูลนิธิ	2
13	สถานีตำรวจ	1
14	รถไฟ	1
15	เครื่องย้ายรถติดตั้ง, ทดสอบ	2
รวม		180

จำนวนการใช้งานตู้ TTRS รายเดือนของปี 2564

รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จังหวัด	จำนวนการใช้งาน ปี 2564												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	บิ๊กซี สาขาวารินชำราบ	อุบลราชธานี	5	0	11	13	10	13	0	2	2	9	2	6	73
KIOSK002	บิ๊กซี สาขาหนองคาย	หนองคาย	158	26	68	63	56	64	69	53	68	65	93	281	1064
KIOSK003	โรงพยาบาลกุฉินารายณ์	กาฬสินธุ์	5	1	1	0	0	0	0	1	0	2	0	2	12
KIOSK004	มหาวิทยาลัยราชภัฏ จังหวัดสกลนคร	สกลนคร	1	1	0	0	0	0	0	3	1	5	0	1	12
KIOSK005	ห้างเสริมไทยพลาซ่า จังหวัดมหาสารคาม	มหาสารคาม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
KIOSK006	บิ๊กซี สาขานครพนม	นครพนม	6	7	10	9	17	19	7	15	28	10	18	20	166
KIOSK007	บิ๊กซี สาขาสุรินทร์	สุรินทร์	10	7	0	9	6	4	7	3	10	9	5	17	87

รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จังหวัด	จำนวนการใช้งาน ปี 2564												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.	
KIOSK008	บิกซี สาขาโคราช	นครราชสีมา	13	8	2	6	7	10	2	5	5	12	13	7	90
KIOSK009	บิกซี สาขาสตูล	สตูล	33	43	51	40	54	57	31	47	34	30	37	43	500
KIOSK010	บิกซี สาขาขอนแก่น	ขอนแก่น	7	9	1	6	8	0	0	0	0	0	0	0	31
KIOSK011	บิกซี สาขากาฬสินธุ์	กาฬสินธุ์	2	1	3	0	0	0	0	0	4	1	4	3	18
KIOSK012	สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดร้อยเอ็ด	ร้อยเอ็ด	5	2	0	6	4	0	0	0	2	0	0	1	20
KIOSK013	มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ กรุงเทพ	กรุงเทพฯ	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	6
KIOSK014	ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล พลาซ่า จังหวัดระยอง	ระยอง	0	1	3	4	3	2	0	0	0	1	2	1	17
KIOSK015	บิกซี สาขาแพร่	แพร่	5	4	5	3	3	7	2	3	2	1	2	6	43
KIOSK016	โรงเรียนแพร่ปัญญานุกูล	แพร่	2	18	25	1	0	0	0	0	0	0	3	17	66
KIOSK017	โรงพยาบาลพิจิตร	พิจิตร	8	7	4	0	1	0	0	0	1	0	0	1	22
KIOSK018	โรงเรียนพิจิตรปัญญานุกูล	พิจิตร	16	61	15	3	1	5	2	0	1	1	43	49	197
KIOSK019	โรงเรียนน่านปัญญานุกูล	น่าน	0	1	6	0	0	4	0	0	0	0	4	5	20
KIOSK020	ชุมชนบ้านเอื้ออาทร ปทุมธานี (ลาดหลุมแก้ว 2)	ปทุมธานี	57	35	28	59	50	29	138	114	44	44	26	16	640
KIOSK021	ศาลากลางจังหวัดพะเยา	พะเยา	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
KIOSK022	พมจ.ภูเก็ต	ภูเก็ต	8	7	7	6	0	5	3	0	0	1	3	2	42
KIOSK023	TTRS Chevalier	กรุงเทพฯ	2	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	7
KIOSK024	บิกซี สาขาตรัง	ตรัง	4	10	6	5	10	5	0	0	4	3	2	1	50
KIOSK025	ชมรมคนहुหนวจังหวัดตรัง	ตรัง	1	0	1	2	0	0	1	0	2	2	3	3	15
KIOSK026	บิกซี สาขาสุขสวัสดิ์ (พระ ประแดง)	สมุทรปราการ	0	0	1	5	5	11	5	10	5	6	9	8	65
KIOSK027	ท่าอากาศยานภูเก็ต	ภูเก็ต	0	5	2	2	3	2	4	2	1	1	0	5	27
KIOSK028	ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัด ปัตตานี	ปัตตานี	6	0	0	0	3	0	0	1	1	0	0	0	11
KIOSK029	ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัด นราธิวาส	นราธิวาส	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KIOSK030	ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัด ยะลา	ยะลา	1	4	2	2	0	4	0	0	0	0	1	0	14
KIOSK031	มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ	กรุงเทพฯ	8	13	5	2	2	0	0	0	1	0	0	8	39
KIOSK032	โรงเรียนเศรษฐเสถียรในพระ ราชูปถัมภ์ (ตู้ที่ 2)	กรุงเทพฯ	1	160	144	15	0	0	0	0	0	0	45	72	437
KIOSK033	สำนักงานส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ แห่งชาติ (พก.)	กรุงเทพฯ	6	8	16	3	5	12	12	13	17	3	7	5	107
KIOSK034	โรงเรียนเศรษฐเสถียรในพระ ราชูปถัมภ์	กรุงเทพฯ	10	145	170	51	2	15	3	2	8	2	53	91	552
KIOSK035	BTS อโศก	กรุงเทพฯ	10	4	16	2	6	8	1	0	1	2	4	17	71

รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จังหวัด	จำนวนการใช้งาน ปี 2564												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.	
KIOSK036	วิทยาลัยดอนบอสโก	กรุงเทพฯ	10	59	179	46	0	0	0	0	0	0	0	1	295
KIOSK037	สถานีรถไฟหัวลำโพง	กรุงเทพฯ	7	11	10	27	9	8	11	11	7	9	7	6	123
KIOSK038	สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	กรุงเทพฯ	1	1	2	1	1	1	0	4	0	5	1	0	17
KIOSK039	บิกซี สาขาอยุธยา	อยุธยา	2	3	0	4	2	3	1	2	0	1	2	3	23
KIOSK040	ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ	นนทบุรี	0	0	1	0	2	12	5	2	0	0	2	2	26
KIOSK041	บิกซี สาขาอ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม	นครปฐม	3	1	4	18	2	0	7	1	1	0	1	6	44
KIOSK042	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม (ตู้ที่ 1)	นครปฐม	0	8	39	9	0	0	0	0	0	0	0	4	60
KIOSK043	วิทยาลัยราชสุดา	นครปฐม	2	0	1	1	1	0	1	7	3	1	3	4	24
KIOSK044	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ธนบุรี	กรุงเทพฯ	2	5	7	2	0	0	0	0	0	0	1	7	24
KIOSK045	บิกซี สาขาบางนา	กรุงเทพฯ	5	5	4	3	3	6	9	0	0	0	4	4	43
KIOSK046	ท่าอากาศยานดอนเมือง	กรุงเทพฯ	1	2	2	3	2	2	7	2	2	3	4	0	30
KIOSK047	สถานีตำรวจทุ่งมหาเมฆ	กรุงเทพฯ	3	5	3	1	3	0	0	2	0	0	0	1	18
KIOSK048	โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ	กรุงเทพฯ	0	6	15	0	0	0	1	0	0	0	4	2	28
KIOSK049	สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพจตุจักร (หมอชิต)	กรุงเทพฯ	6	2	7	6	4	6	1	2	4	9	9	1	57
KIOSK050	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี	ปราจีนบุรี	0	117	125	0	1	2	2	2	0	0	1	0	250
KIOSK051	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี	กาญจนบุรี	0	8	8	0	0	3	0	0	0	0	0	0	19
KIOSK052	โรงเรียนโสตศึกษาเทพรัตน์	ประจวบคีรีขันธ์	0	8	4	0	0	0	2	0	1	0	0	9	24
KIOSK053	บิกซี สาขาเพชรเกษม สาขา 2	กรุงเทพฯ	9	20	26	6	17	17	8	12	2	2	7	6	132
KIOSK054	สถานคุ้มครองและพัฒนาคนพิการบ้านนนทภูมิ จังหวัดนนทบุรี	นนทบุรี	5	13	2	14	7	5	2	0	0	7	1	0	56
KIOSK055	บิกซี สาขาราชดำริห์	กรุงเทพฯ	4	9	20	6	11	0	2	5	6	2	12	8	85
KIOSK056	บิกซี สาขาวงศ์สว่าง	กรุงเทพฯ	1	1	1	0	1	1	2	1	0	0	0	0	8
KIOSK057	บิกซี สาขาติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี	นนทบุรี	11	17	33	32	14	35	24	16	0	15	8	22	227
KIOSK058	บิกซี สาขาบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี	นนทบุรี	10	7	4	3	5	3	5	3	9	6	4	11	70
KIOSK059	บิกซี สาขาสุขาภิบาล 3 สาขา 2 (ลำสาละ)	กรุงเทพฯ	2	9	4	1	0	3	0	5	1	0	2	4	31
KIOSK060	บิกซี สาขาพระราม 2	กรุงเทพฯ	0	0	0	0	0	0	0	2	0	7	11	19	39

รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จังหวัด	จำนวนการใช้งาน ปี 2564												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.	
KIOSK061	บิกซี สาขาพระราม 4	กรุงเทพฯ	0	0	4	8	15	5	5	9	4	10	15	8	83
KIOSK062	บิกซี สาขาสะพานควาย	กรุงเทพฯ	10	6	11	3	12	14	20	16	4	6	2	3	107
KIOSK063	บิกซี สาขารัชดาภิเษก	กรุงเทพฯ	4	10	23	3	8	3	6	4	5	3	2	13	84
KIOSK064	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนนทบุรี	นนทบุรี	0	12	10	0	0	0	4	2	0	0	4	0	32
KIOSK065	NECTEC ชั้น 1	ปทุมธานี	1	0	2	1	0	1	1	1	0	2	1	1	11
KIOSK066	บิกซี สาขารังสิต จังหวัดปทุมธานี	ปทุมธานี	6	6	6	6	6	8	1	6	3	4	3	2	57
KIOSK067	โรงเรียนโสตศึกษาป่านเลิศ (ลพบุรี)	ลพบุรี	0	0	3	2	0	1	0	0	0	0	0	0	6
KIOSK068	ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเทศบาลเมืองน่าน	น่าน	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3	5	7	18
KIOSK069	โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร 2	เชียงใหม่	315	596	710	108	9	74	85	3	0	8	2	0	1910
KIOSK070	สถานีขนส่งจังหวัดตาก	ตาก	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	2	7
KIOSK071	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดตาก	ตาก	1	34	38	2	0	4	7	0	0	0	3	4	93
KIOSK072	โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร	เชียงใหม่	147	320	527	88	0	36	45	3	2	4	0	0	1172
KIOSK073	มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่	เชียงใหม่	0	7	4	4	0	0	1	1	0	2	0	0	19
KIOSK074	เทศบาลนครปากเกร็ด	นนทบุรี	1	2	8	1	2	1	0	0	0	0	1	3	19
KIOSK075	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น	ขอนแก่น	1	366	303	0	0	0	0	0	0	0	0	0	670
KIOSK076	มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี	อุบลราชธานี	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
KIOSK077	มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา	นครราชสีมา	1	8	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	13
KIOSK078	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดอุดรธานี	อุดรธานี	56	123	89	0	0	9	1	0	2	2	0	51	333
KIOSK079	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดมุกดาหาร	มุกดาหาร	1	3	10	0	3	1	1	2	2	3	2	3	31
KIOSK080	มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ (ชลบุรี)	ชลบุรี	0	2	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	6
KIOSK081	วิทยาลัยเทคนิคบางแสน	ชลบุรี	1	4	5	0	0	2	0	0	0	2	0	0	14
KIOSK082	โรงเรียนนครสวรรค์ปัญญากุล	นครสวรรค์	1	8	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	14
KIOSK083	บิกซี สาขาเชียงใหม่	เชียงใหม่	2	10	7	2	1	4	4	4	1	2	3	1	41
KIOSK084	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช	นครศรีธรรมราช	47	627	690	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1366

รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จังหวัด	จำนวนการใช้งาน ปี 2564												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.	
KIOSK085	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา (ตู้ที่ 2)	สงขลา	242	326	295	58	5	1	0	1	1	0	2	1	932
KIOSK086	บิกซี สาขาสุราษฎร์ธานี	สุราษฎร์ธานี	13	2	3	3	3	5	8	4	0	3	4	3	51
KIOSK087	บิกซี สาขาหาดใหญ่	สงขลา	14	29	20	33	12	10	4	5	10	11	19	23	190
KIOSK088	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา (ตู้ที่ 1)	สงขลา	162	196	239	55	4	2	1	0	0	0	0	0	659
KIOSK089	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์	เพชรบูรณ์	27	114	100	5	0	28	18	0	0	0	0	0	292
KIOSK090	บิกซี สาขาสุพรรณบุรี	สุพรรณบุรี	4	1	2	2	7	3	1	1	2	3	2	1	29
KIOSK091	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม (ตู้ที่ 2)	นครปฐม	0	139	463	100	0	3	0	0	2	2	0	63	772
KIOSK092	บิกซี สาขาชลบุรี	ชลบุรี	11	9	15	16	9	19	7	1	24	21	34	18	184
KIOSK093	บริษัท แพนดอร่า โปรดักชั่น จำกัด (จ.ลำพูน)	ลำพูน	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	25
KIOSK094	สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมา (แห่งที่ 2)	นครราชสีมา	2	0	1	6	3	3	6	0	0	0	0	0	21
KIOSK095	วิทยาลัยการอาชีพพุทธมณฑล	นครปฐม	0	0	1	0	0	4	0	0	0	1	3	0	9
KIOSK096	บิกซี สาขานครปฐม	นครปฐม	1	0	4	4	1	2	1	5	3	3	3	2	29
KIOSK097	บิกซี สาขาชุมพร	ชุมพร	2	6	4	3	2	5	9	2	6	0	6	2	47
KIOSK098	โรงพยาบาลร้อยเอ็ด	ร้อยเอ็ด	1	1	4	4	0	0	0	0	0	0	0	3	13
KIOSK099	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสระแก้ว	สระแก้ว	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
KIOSK100	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสุรินทร์	สุรินทร์	33	448	364	47	0	0	0	0	0	0	0	131	1023
KIOSK101	โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ จิตต์อารี(ลำปาง)	ลำปาง	1	5	0	0	0	7	2	12	14	2	6	2	51
KIOSK102	Airport Rail Link หัวหมาก	กรุงเทพฯ	8	3	7	10	10	18	11	6	2	4	3	7	89
KIOSK103	บิกซี สาขาพิษณุโลก	พิษณุโลก	8	11	14	9	6	14	4	5	7	12	6	6	102
KIOSK104	บิกซี สาขาสมุทรปราการ	สมุทรปราการ	3	2	17	2	0	10	2	1	6	4	8	2	57
KIOSK105	โรงเรียนพิษณุโลกปัญญานุกูล	พิษณุโลก	2	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8
KIOSK106	โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา	อยุธยา	7	0	5	5	13	4	0	0	0	1	6	0	41
KIOSK107	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด	ร้อยเอ็ด	1	16	100	0	0	15	32	0	0	0	11	22	197
KIOSK108	โรงเรียนนครราชสีมาปัญญา นุกูล	นครราชสีมา	65	101	125	14	7	2	1	0	0	0	0	1	316
KIOSK109	โรงพยาบาลรามาริบัติ	กรุงเทพฯ	5	4	15	6	2	4	1	3	3	4	1	4	52
KIOSK110	โรงพยาบาลทหารผ่านศึก	กรุงเทพฯ	2	1	4	0	0	0	1	0	2	0	1	0	11

รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จังหวัด	จำนวนการใช้งาน ปี 2564												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.	
KIOSK111	ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี	กรุงเทพฯ	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
KIOSK112	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัด ชัยภูมิ	ชัยภูมิ	16	58	56	4	0	5	0	0	0	0	0	0	139
KIOSK113	สำนักส่งเสริมอาชีพคนพิการ	กรุงเทพฯ	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	1	5
KIOSK114	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล สงคราม (จ.พิษณุโลก)	พิษณุโลก	0	4	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	8
KIOSK115	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัด ชลบุรี	กรุงเทพฯ	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	35	241	278
KIOSK116	สำนักงาน กสทช.	กรุงเทพฯ	0	0	1	2	0	0	0	2	0	1	0	3	9
KIOSK117	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิ ราช	นนทบุรี	1	0	8	7	0	0	0	3	1	13	1	0	34
KIOSK118	MRT สะพานพระนั่งเกล้า	นนทบุรี	0	0	1	0	0	0	3	3	2	1	0	0	10
KIOSK119	TTRS	ชลบุรี	85	374	476	132	0	1	0	0	0	0	0	0	1068
KIOSK120	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	สุรินทร์	5	0	1	0	0	0	0	0	3	14	0	6	29
KIOSK121	บักชี สาขามหาชัย จังหวัด สมุทรสาคร	สมุทรสาคร	2	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	3	11
KIOSK122	บักชี สาขาอ่อนนุช	กรุงเทพฯ	17	13	22	13	0	13	10	10	15	25	7	11	156
KIOSK123	ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัด ลำพูน	ลำพูน	2	0	2	3	3	3	0	0	0	0	0	2	15
KIOSK124	บริษัท ดิวรอป เชียงใหม่ จำกัด	เชียงใหม่	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6
KIOSK125	บักชี สาขาเชียงราย	เชียงราย	4	5	5	5	2	4	0	4	4	2	2	2	39
KIOSK126	AIS Shop เซ็นทรัลปิ่นเกล้า	กรุงเทพฯ	5	2	6	5	1	8	3	0	3	5	5	0	43
KIOSK127	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯสายใต้ใหม่ (ฉิมพลี)	กรุงเทพฯ	5	2	8	3	1	2	0	0	0	3	3	5	32
KIOSK128	บักชี สาขานวนคร จังหวัด ปทุมธานี	ปทุมธานี	2	3	5	7	5	4	2	1	8	10	10	14	71
KIOSK129	บักชี สาขาราชบุรี	ราชบุรี	2	0	6	15	23	5	1	7	19	19	31	45	173
KIOSK130	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯเอกมัย	กรุงเทพฯ	197	45	5	20	68	3	20	7	14	23	12	59	473
KIOSK131	บริษัท เวสเทิร์น ประเทศ ไทย	อยุธยา	2	1	0	1	0	0	11	6	6	6	4	5	42
KIOSK132	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	กรุงเทพฯ	1	2	4	2	0	1	2	0	1	1	0	0	14
KIOSK133	BTS อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	กรุงเทพฯ	20	20	19	32	16	19	9	21	0	17	11	11	195
KIOSK134	โรงพยาบาลแพร์ (Hos Phrae)	แพร่	1	2	4	2	0	1	0	0	0	0	0	3	13

รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จังหวัด	จำนวนการใช้งาน ปี 2564												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.	
KIOSK135	บิกซี สาขาตาก	ตาก	20	20	17	24	21	22	39	24	52	39	35	7	320
KIOSK136	มหาวิทยาลัยราชภัฏ จังหวัด มหาสารคาม	มหาสารคาม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KIOSK137	บิกซี สาขาสกลนคร	สกลนคร	10	9	14	4	23	5	10	7	6	9	6	4	107
KIOSK138	โรงพยาบาลสงขลานครินทร์	สงขลา	4	2	5	2	1	0	0	0	2	0	0	2	18
KIOSK139	สถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิม พระเกียรติ จังหวัด อุบลราชธานี	อุบลราชธานี	1	11	5	21	2	2	3	0	1	2	3	2	53
KIOSK140	บิกซี สาขาพัทลุง	ชลบุรี	10	5	4	0	4	4	12	1	0	0	1	1	42
KIOSK141	โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช	กรุงเทพฯ	2	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12
KIOSK142	บิกซี สาขาภูเก็ต 1	ภูเก็ต	14	9	14	11	8	15	13	16	3	6	1	46	156
KIOSK143	บิกซี สาขาระนอง	ระนอง	13	13	8	8	11	8	4	1	3	7	8	10	94
KIOSK144	โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย บูรพา จ.ชลบุรี	ชลบุรี	3	7	7	8	3	3	3	4	1	6	2	9	56
KIOSK145	บิกซี สาขานครสวรรค์สาขา2	นครสวรรค์	17	14	16	24	12	5	19	6	10	43	24	15	205
KIOSK146	พมจ. นนทบุรี	นนทบุรี	2	1	4	4	2	0	0	3	4	4	5	5	34
KIOSK147	บิกซี สาขากำแพงเพชร	กำแพงเพชร	12	12	12	16	8	8	11	7	23	31	10	8	158
KIOSK148	สถานีขนส่งผู้โดยสาร เชียงใหม่แห่งที่ 2 (อาเขต 3)	เชียงใหม่	2	2	1	2	0	13	8	0	4	3	4	1	40
KIOSK149	Airport Rail Link มักกะสัน	กรุงเทพฯ	114	148	98	1	2	1	2	1	1	2	8	6	384
KIOSK150	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	เชียงใหม่	0	8	9	3	3	7	9	1	5	2	2	0	49
KIOSK151	บิกซี สาขาศรีสะเกษ	ศรีสะเกษ	23	19	17	17	24	25	7	17	69	23	26	82	349
KIOSK152	บิกซี สาขาร้อยเอ็ด	ร้อยเอ็ด	4	0	12	3	8	8	3	2	6	7	3	4	60
KIOSK153	บิกซี สาขามหาสารคาม	มหาสารคาม	0	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5
KIOSK154	บิกซี สาขาเลย	เลย	10	21	6	13	6	9	8	13	8	18	13	8	133
KIOSK155	บิกซี สาขามุกดาหาร	มุกดาหาร	4	7	15	6	4	10	0	1	3	3	18	1	72
KIOSK156	ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ลาลาย	นครปฐม	10	9	11	11	3	3	1	0	14	8	10	17	97
KIOSK157	ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล พัทยาศึกษา	ชลบุรี	1	2	2	1	3	7	3	0	3	5	1	3	31
KIOSK158	ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัลเวสต์เกต	นนทบุรี	1	3	6	7	0	0	0	0	0	0	1	11	29
KIOSK159	โรงพยาบาล จุฬา	กรุงเทพฯ	3	0	1	1	0	0	0	3	1	1	0	2	12
KIOSK160	บิกซี อุดรธานี	อุดรธานี	42	19	7	2	5	9	2	1	1	2	3	28	121
KIOSK161	บิกซี สาขากระบี่	กระบี่	8	0	4	0	0	3	0	0	1	0	4	1	21
KIOSK162	สำนักงานสลากกินแบ่ง รัฐบาล	นนทบุรี	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
KIOSK163	บิกซี สาขาน่าน	น่าน	1	3	1	1	0	1	2	6	2	3	1	2	23
KIOSK164	บิกซี สาขาบุรีรัมย์	บุรีรัมย์	15	22	20	21	7	18	8	6	10	10	14	15	166
KIOSK165	บิกซี เพชรบูรณ์	เพชรบูรณ์	6	2	1	2	4	3	0	0	3	2	3	4	30

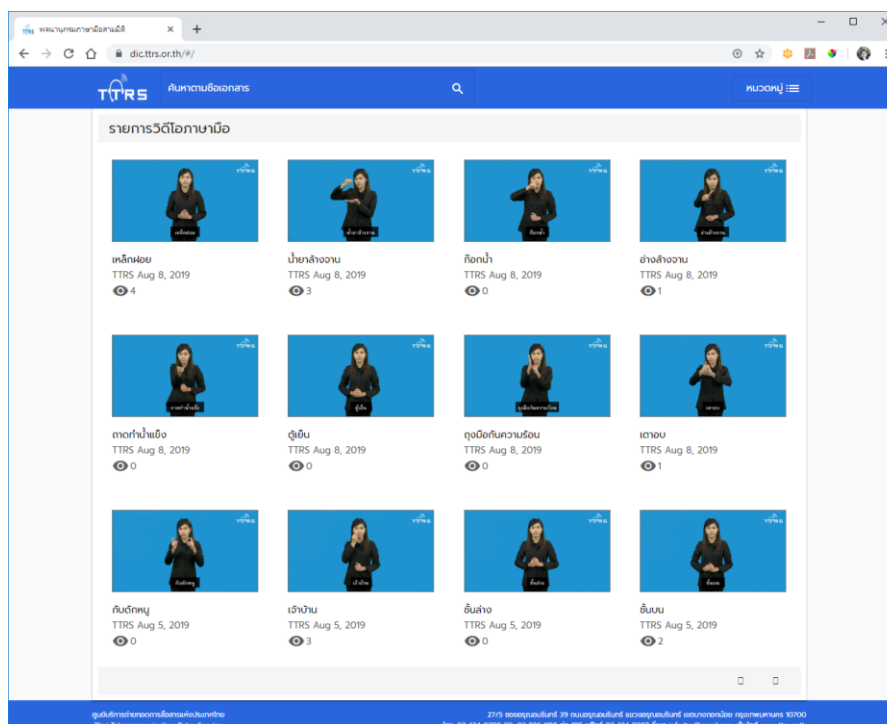
รหัสตู้	สถานที่ตั้งตู้	จังหวัด	จำนวนการใช้งาน ปี 2564												รวม
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
KIOSK166	ห้างสรรพสินค้าสยามสแควร์วัน	กรุงเทพฯ	5	13	3	2	0	2	0	1	2	1	1	5	35
KIOSK167	Airport Rail Link รามคำแหง	กรุงเทพฯ	3	3	4	2	2	1	2	1	4	1	0	0	23
KIOSK168	บิ๊กซี สาขาลำพูน	ลำพูน	4	9	9	8	4	6	3	2	3	2	2	10	62
KIOSK169	บจก.แพนดอร่าโปรดักชั่น ดีก AAA ชั้น 2	กรุงเทพฯ	13	4	16	6	5	10	18	17	8	7	12	10	126
KIOSK170	บิ๊กซี สาขาลพบุรี	ลพบุรี	1	4	1	0	0	2	0	1	0	6	6	3	24
KIOSK171	บิ๊กซี สาขาสุโขทัย	สุโขทัย	20	14	19	5	6	6	5	5	3	7	5	16	111
KIOSK172	ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ หาดผ่น จ.เชียงใหม่	เชียงใหม่	47	53	65	2	0	23	36	74	67	31	1	1	400
KIOSK173	Centara Grand ราชดำริ	กรุงเทพฯ	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
KIOSK174	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	เชียงราย	0	3	4	0	3	3	1	0	0	2	0	0	16
KIOSK175	MRT ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์	กรุงเทพฯ	1	0	1	0	2	1	2	0	0	3	1	0	11
KIOSK176	MRT กำแพงเพชร	กรุงเทพฯ	2	5	7	2	5	3	5	1	1	2	1	4	38
KIOSK177	ชมรมคนहुหนวพระราม9	กรุงเทพฯ	18	11	24	22	11	11	5	2	5	2	4	0	115
KIOSK178	รพ. ศิริราช	กรุงเทพฯ	4	9	4	2	0	0	3	2	0	0	0	0	24
KIOSK179	บิ๊กซี สาขาปัตตานี	ปัตตานี	45	44	50	35	28	32	13	6	41	36	26	39	395
KIOSK180	บิ๊กซี สาขาลำปาง	ลำปาง	2	7	3	5	20	6	48	21	5	2	3	2	124
รวม			2,577	5,564	6,533	1,677	857	1,080	1,040	771	838	886	1,018	2,004	24,845

ในปี 2564 มีการย้ายตู้ TTRS จำนวน 6 ตู้ ดังนี้

ที่	Kiosk ID	จุดติดตั้งปัจจุบัน	ย้ายมาจาก	วันที่ย้าย
1	KIOSK115	ศูนย์ TTRS (นำกลับมาปรับปรุง)	บริษัท แพรนต้า จิวเวลรี่	18 กุมภาพันธ์ 2564
2	KIOSK01	บิ๊กซี สาขาวารินชำราบ	ศูนย์ TTRS	3 เมษายน 2564
3	KIOSK26	บิ๊กซี สาขาพระประแดง	ศูนย์ TTRS	22 เมษายน 2564
4	KIOSK118	MRT สะพานพระนั่งเกล้า	สมาคมคนพิการจังหวัดสมุทรปราการ	30 เมษายน 2564
5	KIOSK115	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดชลบุรี	ศูนย์ TTRS	2 พฤศจิกายน 2564
6	KIOSK119	ศูนย์ TTRS (นำกลับมาปรับปรุง)	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดชลบุรี	2 พฤศจิกายน 2564

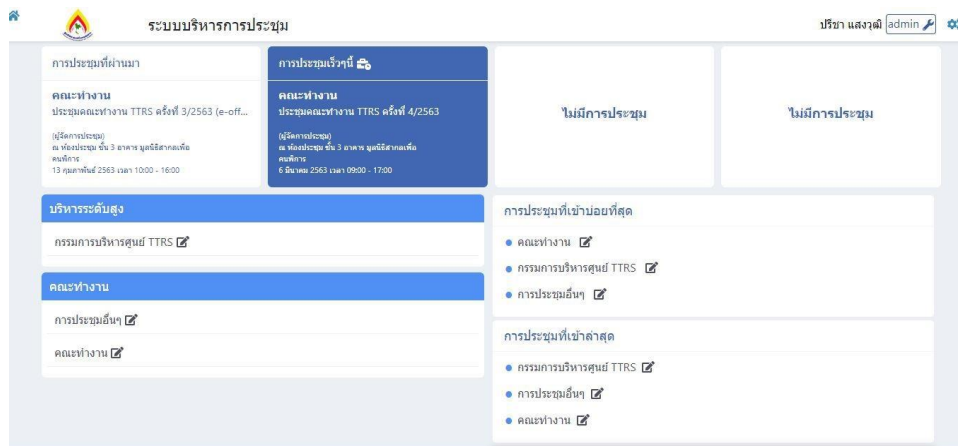
3.4. รายงานผลบริการสนับสนุน

1) คลังคำศัพท์ภาษามือ เพื่อเก็บข้อมูลคำศัพท์ภาษามือ สำหรับช่วยให้ผู้พิการทางการได้ยินที่ใช้ภาษามือท้องถิ่นหรือผู้ที่ต้องการฝึกใช้ภาษามือ สามารถศึกษาคำศัพท์ภาษามือแบบมาตรฐานได้อย่างสะดวกมากขึ้น ทางเว็บไซต์ <https://dic.ttrs.or.th> ดังภาพที่ 14 และมีจำนวนคำศัพท์ภาษามือที่ผลิตในปี 2564 จำนวน 1,250 คำศัพท์ แบ่งเป็น วิดีโอภาษามือ 1,250 วิดีโอ และวิดีโอสะกดนิ้วมือ 1,250 วิดีโอ รวม 2,500 วิดีโอ ดังมีรายการคลังคำศัพท์ภาษามือตามภาคผนวก ค



ภาพที่ 14 เว็บไซต์คลังคำศัพท์ภาษามือ

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



หน้าหลัก		รายการโปรด	เอกสารงาน	การติดตามเอกสาร	กรุณา มีขวัญ		User	
เลือกกลุ่มเพื่อกรอง		บันทึกข้อความ TTRS		เอกสารงาน (ทั้งหมด)		ค้นหาแบบเต็มหน้าจอ		จองเลข
บันทึกข้อความ TTRS								+ สร้างเอกสาร
		ทั้งหมด	รอดำเนินการ	ส่งแล้ว	เอกสารกลับ	รายการเลขที่จอง	เอกสารส่งคืน	
เลขที่หนังสือ	วันที่	เรื่อง	สถานะ	วันที่สร้าง	ผู้บันทึก	การจัดการ		
ttrs.2563/068	26/2/2563	ขออนุมัติเบิกจ่ายค่าจ้างบุคลากร และค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ประจำเดือนกันยายน 2563	ส่งแล้ว	26/2/2563 14:36	กรุณา มีขวัญ	ส่ง		
ttrs.2563/060	24/2/2563	ขออนุมัติจ้างเดินหมอบยกขนถ่ายของในเรือ สิ้นสการพร ซึ่งจดทะเบียนแล้ว	ส่งแล้ว	25/2/2563 10:54	กรุณา มีขวัญ	ส่ง		
ttrs.2563/061	24/2/2563	ขออนุมัติเช่า Storage	ส่งแล้ว	25/2/2563 10:54	กรุณา มีขวัญ	ส่ง		
ttrs.2563/062	24/2/2563	ขออนุมัติจ้างค่าบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสมมาตรไดนามิกอินเทอร์เน็ต (nWise)	ส่งแล้ว	25/2/2563 10:54	กรุณา มีขวัญ	ส่ง		

CalendarOrganizationsContactsTicketsInternal LAsAssetsReportsAssignmentsAll																										🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍		🔍			
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--	--

ภาพที่ 16 ระบบอินทราเน็ต TTRS

3.5. รายงานผลบริการสมาชิกสัมพันธ์

การให้บริการของสมาชิกสัมพันธ์ ในปี 2564 มีจำนวนผู้ใช้บริการรวม 4,095 ครั้ง เป็นการให้บริการสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาทางเทคนิค แจ้งเรื่องร้องเรียน สมัครสมาชิก แก่โทรศัพท์ผ่าน และอื่นๆ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 22 ตารางผลการให้บริการสมาชิกสัมพันธ์

เดือน	ประเภทการติดต่อ						
	สอบถามข้อมูล	สอบถามปัญหาทางเทคนิค	แจ้งเรื่องร้องเรียน	สมัครสมาชิก	แก้ไขรหัสผ่าน	เรื่องอื่นๆ	รวม
มกราคม	10	19	2	25	108	30	194
กุมภาพันธ์	15	13	4	25	103	26	186
มีนาคม	84	27	0	21	237	33	402
เมษายน	130	54	3	18	211	636	1,052
พฤษภาคม	27	49	4	10	187	19	296
มิถุนายน	11	24	0	9	219	28	291
กรกฎาคม	15	18	2	8	132	11	186
สิงหาคม	11	26	0	13	156	15	221
กันยายน	11	28	1	15	138	36	229
ตุลาคม	12	34	1	10	130	32	219
พฤศจิกายน	31	38	6	29	274	49	427
ธันวาคม	29	26	3	37	256	41	392
รวม	386	356	26	220	2,151	956	4,095

ศูนย์ TTRS พบว่าผู้ใช้ติดต่อเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ในเรื่องแก้ไขรหัสผ่านเป็นจำนวนมากที่สุด 2,151 ครั้ง รองลงมาเป็นเรื่องอื่นๆ 956 ครั้ง และสอบถามข้อมูล 386 ครั้ง เนื่องจากการเปลี่ยนระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video ในเดือนเมษายน ทำให้ยังมีผู้ใช้ที่ติดต่อผ่านมาทางระบบเก่าโดยเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์จะแจ้งให้ทราบเรื่องการเปลี่ยนระบบและมีการติดต่อมาเรื่องการติดตั้งระบบใหม่เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังได้รับคำชมเชย จำนวน 12 เรื่อง และเรื่องร้องเรียน จำนวน 25 เรื่อง ดังนี้

ตารางที่ 23 รายการชมเชยการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้รับบริการ	ชื่อผู้ให้บริการ	เรื่องที่ชมเชย
1	1 มีนาคม 2564	คุณวรุตม์	คุณจารุพัฒน์	พิมพ์เร็ว ตอบทัน
2	10 มีนาคม 2564	คุณวรุตม์	คุณคเชนทร์	พิมพ์เข้าใจ ไม่ทิ้งคนหูหนวก
3	23 มีนาคม 2564	คุณวรุตม์	คุณจารุพัฒน์	บริการดี
4	10 พฤษภาคม 2564	คุณสุไพลหมาน	คุณพจี	ยิ้ม พอใจ
5	14 พฤษภาคม 2564	คุณเสกสรร	คุณอังคณา	นิสัยดี ยิ้ม ภาษามือเข้าใจ
6	28 พฤษภาคม 2564	คุณสุนันท์	คุณอัฒภากร	ชื่อสัตย์

ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้รับบริการ	ชื่อผู้ให้บริการ	เรื่องที่ชมเชย
7	28 พฤษภาคม 2564	คุณสุนันท์	คุณวัลลภา	ซื่อสัตย์
8	4 มิถุนายน 2564	คุณวรุตม์	คุณจารุพัฒน์	ภาษามือเข้าใจ
9	14 มิถุนายน 2564	คุณสุไพลหมาน	คุณคเชนทร์	บริการดี เรียบร้อย
10	13 กรกฎาคม 2564	คุณศิริศักดิ์	คุณปิติพัฒน์	บริการน่ารักดีมาก ไพเราะดี
11	16 สิงหาคม 2564	คุณศิริศักดิ์	คุณจารุพัฒน์	ภาษามือสื่อสารเข้าใจชัด เยี่ยม
12	25 ตุลาคม 2564	คุณศิริศักดิ์	คุณจารุพัฒน์	ภาษามือสื่อสารเข้าใจชัด เยี่ยม

ตารางที่ 24 รายการร้องเรียนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

รายการร้องเรียน	การตรวจสอบ	การแก้ไข
1) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร บริการแะ หน้าหึ่ง ภาษามือแรง	ตรวจสอบแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ ถ่ายทอดการสื่อสารให้บริการไม่ดี และ น้ำหนักของภาษามือแรงเกินไป	หัวหน้าได้ตักเตือน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการ สื่อสารและให้ปรับปรุง การให้บริการ
2) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร ภาษามือใจร้อนและหน้าดุ	ตรวจสอบแล้วพบว่า ล่ามสีหน้าปกติ แปลตามปกติ	
3) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร สื่อสารไม่เข้าใจ ทำหน้าโกรธนิด หน่อย	ไม่สามารถตรวจสอบได้ เนื่องจากภาพ วิดีโอที่บันทึกไว้ไม่ชัด ภาพแตก	
4) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร ติดต่อปลายทางไม่ได้ ผู้ใช้บริการ ไม่เชื่อ	ตรวจสอบแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ ถ่ายทอดการสื่อสารไม่สามารถติดต่อ ปลายทางได้จริง	
5) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร ภาษามือแรง ไม่สุภาพ	ตรวจสอบแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ ถ่ายทอดการสื่อสารภาษามือแรงและ ไม่เข้าใจ	หัวหน้าได้ตักเตือน เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการ สื่อสารและให้ปรับปรุง การให้บริการ
6) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารกด วางสาย ไม่ไหว	ตรวจสอบแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ ถ่ายทอดการสื่อสารให้บริการปกติ ไม่ เป็นไปตามที่ผู้ให้บริการแจ้ง และวาง สายเนื่องจากคนหูดีแจ้งว่าติดประชุม ต้องการวางสาย	

รายการร้องเรียน	การตรวจสอบ	การแก้ไข
7) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารขอวางสายก่อน ยังคุยไม่จบ	ตรวจสอบแล้วพบว่าผู้ใช้บริการเข้ามา 2 ครั้ง ผ่านบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ครั้งที่ 1 สายคนหูหนวกหลุด คนหูดีแจ้งก่อนวางสายว่าไม่สะดวกคุยแล้วเนื่องจากตึกแล้ว ครั้งที่ 2 เจ้าหน้าที่แจ้งก่อนโทรออกกว่าคนหูดีแจ้งไว้ก่อนหน้านี้ว่าไม่สะดวกคุย แต่คนหูหนวกยืนยันให้โทร จึงให้บริการไป แต่เนื่องจากเลยเวลาให้บริการตามปกติแล้ว ล่ามจึงแจ้งทั้งคนหูหนวกและคนหูดีว่าเลยเวลาให้บริการแล้ว คนหูดีจึงบอกให้ล่ามวางสายไปได้เลย	
8) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารติดต่อปลายทางไม่ได้ ผู้ใช้บริการไม่เชื่อ	ตรวจสอบแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารไม่สามารถติดต่อปลายทางได้จริง	
9) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารให้บริการคนหูหนวกที่ส่งของก่อนจะใช้บริการ TTRS ลูกค้ายกเลิกการส่งของผ่านแอปพลิเคชัน และคนหูหนวกสอบถามเรื่องการยกเลิก ได้รับแจ้งจากลูกค้าว่าขอโทษด้วย คุยไม่รู้เรื่อง จึงใช้บริการ TTRS แต่เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารภาษามือไม่ชัดไม่เข้าใจ	ตรวจสอบแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารแจ้งข้อมูลถูกต้องครบถ้วน แต่ลูกค้ารีบวางสาย ไม่ต้องการสนทนาต่อ	
10) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารอารมณ์เสีย โกรธ ใจร้อน บริการไม่เหมาะสม	ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารใช้น้ำหนักมือที่เหมือนกระแทกคำ ทำให้คนหูหนวกไม่	หัวหน้าได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารรอดูภาษามือของคนหูหนวกให้จบก่อน

รายการร้องเรียน	การตรวจสอบ	การแก้ไข
	พอใจ แต่เจตนาของล่ำคือการอธิบายให้คนหูหนวกเข้าใจเหตุผล	ไม่ทำภาษามือสวน ขณะที่คนหูหนวกยังทำภาษามือไม่จบ และให้ล่ำใช้น้ำหนักมือที่ไม่กระแทกกระแทก
11) ผู้ใช้บริการขอให้เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารพิมพ์ที่อยู่ของลูกค้าที่จะต้องไปส่งของ แต่เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารไม่พิมพ์ทำให้ผู้ใช้บริการไปผิดทาง	ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารไม่พิมพ์ที่อยู่ให้จริง ทำให้ผู้ใช้บริการไปผิดทาง	หัวหน้าได้ตักเตือนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารและให้ปรับปรุงการให้บริการ
12) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารไม่ทำภาษามือ เมื่อทำภาษามือแล้วต้องการ Capture รูปหน้าจอ แต่เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารวางสายไปก่อน	ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทำผิดจริง	หัวหน้าได้ตักเตือนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารและให้ปรับปรุงการให้บริการ
13) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทำภาษามือหน้าดู สีหน้าไม่ยิ้ม	ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทำผิดจริง	หัวหน้าได้ตักเตือนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารและให้ปรับปรุงการให้บริการ
14) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารบริการไม่ดี สีหน้าไม่สบาย โกรธทำให้งง	ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทำผิดจริง	หัวหน้าได้ตักเตือนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารและให้ปรับปรุงการให้บริการ
15) เจ้าหน้าที่หน้าหยิ่ง บริการไม่ดี สื่อสารเรื่องส่งของแจ้งที่อยู่ไม่ถูก	ตรวจสอบแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการตามปกติ ใช้สีหน้าตามน้ำเสียงของคนหูดี	
16) เจ้าหน้าที่สีหน้าโกรธ หลังจบการสนทนาได้สอบถามคู่สนทนาว่าไม่ได้โกรธ	ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทำผิดจริง	หัวหน้าได้ตักเตือนเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารและให้ปรับปรุงการให้บริการ

รายการร้องเรียน	การตรวจสอบ	การแก้ไข
17) เจ้าหน้าที่สื่อสารไม่ค่อยตรงกัน เรื่องการสอบถามเส้นทาง	ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทำผิดจริง	มีการตั้งคณะกรรมการในการสืบสวนความจริง และร่วมกันแก้ปัญหาเกี่ยวกับสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย และเชิญคนหูหนวกที่ทำงานส่งของที่มีผลกระทบต่อการใช้งาน เข้ามาหารือร่วมกัน
18) ผู้ใช้บริการ แจ้งเลขหมายโทรศัพท์ ครั้งแรกไม่มีผู้รับสาย ครั้งที่ 2 ใส่เบอร์ไม่ครบ ยังไม่ได้โทรออก ครั้งที่ 3 ขอแก้เลขหมายที่แจ้งผิดเมื่อครั้งที่ 2 แต่เจ้าหน้าที่วางสายไปก่อน	ตรวจสอบแล้วพบว่าไฟล်วิดีโอไม่สมบูรณ์ จึงไม่สามารถตรวจสอบได้	หัวหน้าได้แจ้งให้ตรวจสอบเลขหมายโทรศัพท์ก่อนโทรออกทุกครั้ง
19) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารทำภาษามือช้า ทำให้คนหูหนวกไม่เข้าใจ	ตรวจสอบแล้วพบว่าปลายทางถามคำถามที่มีการใช้ภาษามือใกล้เคียงกัน 2 ครั้ง ซึ่งเจ้าหน้าที่แปลถูกต้องแล้ว	
20) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารแปลสั้นกว่าที่คนหูหนวกทำภาษามือไป ไม่แน่ใจว่าแปลครบถ้วนหรือไม่	ตรวจสอบแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่แปลถูกต้อง มีบางช่วงที่แปลไม่ครบทุกคำ เนื่องจากคนหูดีพูดยาว และพูดชนกับที่คนหูหนวกทำภาษามือ แต่เนื้อหาโดยรวมครบ ช่วงที่คนหูดีพูดและคนหูหนวกทำภาษามือพร้อมกัน เจ้าหน้าที่จะรอให้คนหูดีพูดจบก่อนแล้วแปลภาษามือของคนหูหนวกให้คนหูดีฟัง และมีช่วงที่อินเทอร์เน็ตช้า ทำให้มีผลกระทบต่อภาพบ้าง	หัวหน้าแนะนำให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้คนหูหนวกทราบว่าคนหูดีพูดอยู่ และช่วงที่คนหูหนวกทำภาษามือก็ให้แจ้งคนหูดีให้รอ ล่ามจะได้แปลไปพร้อมกัน
21) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารไม่รอสาย พอโทรออกเดียวเดี๋ยวก็นับว่าสายไม่ว่างทันที	ตรวจสอบแล้วพบว่า มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน 2 คน ได้โทรออกไป	

รายการร้องเรียน	การตรวจสอบ	การแก้ไข
	จำนวน 5 ครั้ง ซึ่งทั้ง 5 ครั้งไม่สามารถติดต่อได้ และไม่มีคนรับสายจริง	
22) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารแจ้งข้อมูลไม่ครบ ทำให้ไปไม่ถูก	ตรวจสอบแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ผิดจริง เนื่องจากคนहुหนวกส่งอาหารให้ลูกค้า สอบถามบ้านเลขที่จากคนहुดี แต่เจ้าหน้าที่แปลให้ไปซอย 1 พอไปที่ซอย 1 รอนาน จึงติดต่อกลับมาใหม่ ถึงได้บ้านเลขที่ และไปส่งได้ถูกต้อง	หัวหน้าได้ดักเตือนและให้เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อมูลให้ครบ และตรวจสอบให้แน่ใจว่าคนहुหนวกเข้าใจเส้นทางหรือไม่ ถ้าคนहुหนวกไม่สอบถามเพิ่มเติมจึงจบการสนทนาได้
23) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารสีหน้าโกรธ	ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่ได้ทำสีหน้าโกรธคนहुหนวก แต่ทำหน้าขมวดคิ้วเพราะพยายามดูภาษามือของคนहुหนวก	หัวหน้าได้แนะนำให้เจ้าหน้าที่ยิ้มให้มากขึ้น และระวังเรื่องสีหน้า
24) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารแปลภาษามือไม่เข้าใจ จึงให้พิมพ์ส่งมาให้ แต่เจ้าหน้าที่ไม่ยอมพิมพ์	ตรวจสอบแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่พิมพ์ครบตามที่คนहुดีแจ้ง แต่คนहुดีอธิบายจุดตั้งร้าน ที่ร้านไม่มีชื่อร้าน ทำให้คนहुหนวกเข้าใจผิดว่าเจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความไม่ครบ	
25) เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารสีหน้าโกรธ	ตรวจสอบแล้วพบว่าไฟลัวิดีโอไม่สมบูรณ์ จึงไม่สามารถตรวจสอบได้	หัวหน้าได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ยิ้มให้มากขึ้น

บทที่ 4

การประชาสัมพันธ์

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

4.1. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

4.1.1. สื่อสิ่งพิมพ์

ศูนย์ TTRS ดำเนินการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบโบรชัวร์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแนะนำและประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS จำนวน 1 รายการ ดังนี้

ลำดับที่	รายการ
1	โบรชัวร์แนะนำบริการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย  The brochure is titled 'ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย Thai Telecommunication Relay Service'. It describes the service as a bridge for communication between people with hearing or speech disabilities. It lists various services: Thai Sign Language (TTRS Sign), Thai Braille (TTRS Braille), Thai Caption (TTRS Caption), and Thai Live Chat (TTRS Live Chat). It also includes a section for emergency services with numbers 1669 (Police), 191 (Ambulance), and 199 (Fire). The bottom of the brochure provides contact information for TTRS, including a website, email, and phone numbers, along with a QR code.

4.1.2. สื่อวีดิทัศน์

ศูนย์ TTRS ดำเนินการจัดทำสื่อวีดิทัศน์เพื่อประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS จำนวน 2 เรื่อง ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 25 นอกจากนี้ยังมีสื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์การให้บริการ จำนวน 20 เรื่อง รายละเอียดตามภาคผนวก ง

ตารางที่ 25 รายการสื่อวีดิทัศน์แนะนำศูนย์ TTRS

ลำดับที่	รายการ
1	สื่อวีดิทัศน์แนะนำศูนย์ TTRS เรื่อง คนที่ไม่ได้ยิน 
2	สื่อวีดิทัศน์เชิญเชิญเครือข่ายหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น (TTRS OK) ครั้งที่ 3 

4.1.3. ของที่ระลึก

ศูนย์ TTRS ดำเนินการจัดทำของที่ระลึกของศูนย์ TTRS จำนวน 1 รายการ ดังนี้

ตารางที่ 26 รายการของที่ระลึก

ลำดับที่	รายการ
1	ของที่ระลึก สายคล้องหน้ากากอนามัย จำนวน 4,000 ชิ้น 

4.2. การประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ศูนย์ TTRS ดำเนินการประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค และจัดการแถลงข่าวของศูนย์ TTRS เป็นประจำทุกปี และในปี 2564 ยังมีการระบาดของโรค Covid-19 ศูนย์ TTRS เปิดให้บริการศูนย์ช่วยคนหูหนวกในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19 เพื่อให้คนหูหนวกทราบข่าวสาร และความรู้ในการระวังตัวจากโรค Covid-19 มีรายละเอียดการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ดังนี้

4.2.1. ประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค

ศูนย์ TTRS ได้ปรับรูปแบบการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS ใน 4 ภูมิภาค เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19 โดยเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้คนหูหนวกและคนทั่วไปรู้จักศูนย์ TTRS โดยดำเนินการประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค จำนวน 1 ครั้ง และการประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ผ่าน Facebook Live จำนวน 10 ครั้ง ดังนี้

ตารางที่ 27 การประชาสัมพันธ์ 4 ภูมิภาค

รายการ	ภูมิภาค
1. งาน InterCare Asia 2021 ณ ไบเทค บางนา กรุงเทพฯ วันที่ 23-25 ธันวาคม 2564 	กลาง

ตารางที่ 28 การประชาสัมพันธ์ออนไลน์ผ่าน Facebook Live

ครั้งที่	วันที่	ชื่อตอน	จำนวน คนเข้าชม สูงสุด	จำนวน คนกด Like	จำนวน คนกด Share	จำนวน ความ คิดเห็น
1	7 ตุลาคม 2564	EP.1 ตอน แนะนำบริการ LINE OA TTRS ใหม่ 	66	100	20	121

ครั้งที่	วันที่	ชื่อตอน	จำนวน คนเข้าชม สูงสุด	จำนวน คนกด Like	จำนวน คนกด Share	จำนวน ความเห็น
2	14 ตุลาคม 2564	EP.2 ตอน เสนอชื่อหน่วยงานรับรางวัล TTRS OK ครั้งที่ 3 	50	120	15	90
3	21 ตุลาคม 2564	EP3. รู้หรือไม่? TTRS Number คืออะไร 	70	121	19	262
4	28 ตุลาคม 2564	EP4. ลืมรหัสผ่าน TTRS แก้ไขเองได้อย่างไร 	69	104	11	103

ครั้งที่	วันที่	ชื่อตอน	จำนวน คนเข้าชม สูงสุด	จำนวน คนกด Like	จำนวน คนกด Share	จำนวน ความ คิดเห็น
5	4 พฤศจิกายน 2564	EP5. เว็บไซต์ TTRS รูปแบบใหม่ 	62	71	10	155
6	11 พฤศจิกายน 2564	EP6. บริการคนหูหนวกติดต่อคนหูดี 	46	92	10	111
7	18 พฤศจิกายน 2564	EP7. เจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ 	46	90	13	151

ครั้งที่ ที่	วันที่	ชื่อตอน	จำนวน คนเข้า ชมสด สูงสุด	จำนวน คนกด Like	จำนวน คนกด Share	จำนวน ความ คิดเห็น
8	25 พฤศจิกายน 2564	EP8. ประสบการณ์การใช้บริการ TTRS ของคุณ รายการ "TTRS ขวณ Live" EP.8 	44	112	12	83
9	21 ธันวาคม 2564	งาน TTRS OK EP1 	48	88	10	30
		งาน TTRS OK EP2 	28	79	2	57

ครั้งที่	วันที่	ชื่อตอน	จำนวน คนเข้าชม สูงสุด	จำนวน คนกด Like	จำนวน คนกด Share	จำนวน ความ คิดเห็น
10	30 ธันวาคม 2564	อวยพรปีใหม่และสรุปผลงาน TTRS 1 ปีที่ผ่านมา 	90	234	6	404
รวม			619	1,211	128	1,567

4.2.2. การแถลงข่าว

ศูนย์ TTRS ได้จัดงานแถลงข่าวในปี 2564 จำนวน 1 ครั้ง ดังนี้

พิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น (TTRS OK) ครั้งที่ 3



ภาพที่ 17 พิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น (TTRS OK) ครั้งที่ 3

พิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบรรณารักษ์ถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น (TTRS OK) ครั้งที่ 3 จัดขึ้นเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2564 ณ ห้อง Ballroom 1&2 โรงแรมฮอติเดย์ อินน์ สุขุมวิท กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการรับรู้หรือยอมรับการให้บริการจากคนหมู่นวผ่านศูนย์ TTRS รวมทั้งขยายจำนวนของหน่วยงานที่สนับสนุนออกไปให้มากที่สุด เพื่อให้คนหมู่นวสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้โดยมีข้อจำกัดน้อยที่สุด ในปี 2564 ประเทศไทยเผชิญกับสถานการณ์โควิด-19 แพร่ระบาด ทำให้คนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูดมีความจำเป็นต้องใช้บริการด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้น การสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้คนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูดได้เข้าถึงการบริการด้านสาธารณสุข เช่น การติดต่อเพื่อรักษาพยาบาลเมื่อติดโรคโควิด-19 การจองวัคซีนโควิด-19 การฉีดวัคซีนโควิด-19 เป็นต้น ได้ทั่วถึงและเท่าเทียม ศูนย์ TTRS ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูดในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.ไพรัช ธัชยพงษ์ เลขาธิการมูลนิธิเทคโนโลยีสารสนเทศตามพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และที่ปรึกษาอาวุโสผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติหน่วยงานสนับสนุนบริการถ่ายทอดการสื่อสารดีเด่น ประจำปี 2564 ร่วมกับนายวิรัตน์ ศรีนวล ผู้อำนวยการส่วนจัดให้มีบริการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ทางสังคม สำนักงาน กสทช. และศาสตราจารย์วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ ประธานกิตติมศักดิ์ มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ โดยมีหน่วยงานที่ได้รับรางวัลดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	รายละเอียด
1	โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์	มีคนหมู่นวได้เข้ารับการรักษาโควิด-19 ที่โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้ความช่วยเหลือคนหมู่นวเป็นอย่างดี ให้ความร่วมมือติดต่อประสานงานเพื่อจะได้สื่อสารกับคนหมู่นวและรับคนหมู่นวเข้ารักษา นอกจากนั้นยังมีการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์วีดีโอที่โรงพยาบาลเพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกับคนหมู่นวที่เข้ารับการรักษา
2	สถาบันการแพทย์จักรินฤบดินทร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล	สถาบันการแพทย์จักรินฤบดินทร์ ให้การดูแลคนหมู่นวที่รักษาอาการโควิด-19 แบบ Home Isolation คนหมู่นวติดต่อขอคำปรึกษาช่วงหลังเที่ยงคืนหลายครั้งในเรื่องเดิม เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี พุดจาสุภาพไพเราะ เอาใจใส่ผู้ป่วยคนหมู่นวเป็นอย่างดี
3	โรงพยาบาลสนามบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธรเพื่อคนพิการ	มีคนหมู่นวเข้ารับการรักษาอาการโควิด-19 ในโรงพยาบาลสนามบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธรเพื่อคนพิการ ที่ใช้บริการ TTRS จำนวน 54 คน เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พยายามอำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วย

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รายละเอียด
		คนหูหนวกอย่างเต็มที่ ตั้งแต่การประสานงานกับผู้ป่วย การ สอบถามอาการผู้ป่วย การรักษา แนะนำการทานยา โดยทำด้วย ความใจเย็นและเข้าใจบริการของล่ามภาษามือ มีการสอบถามความ ช่วยเหลือที่คนหูหนวกต้องการเพิ่มเติม อีกทั้งอำนวยความสะดวก ให้คนหูหนวกที่รักษาหายแล้วได้กลับบ้านอย่างสวัสดิภาพ ภายใน โรงพยาบาลสนามยังมีเครื่องวีดิโอโทรศัพท์ ที่เป็นโมเดลการ ให้บริการคนหูหนวกในโรงพยาบาล
4	โรงพยาบาลทริภุชชัย เมโม เรียล จังหวัดลำพูน	คนหูหนวกเข้ารับการฉีควัคซีนแล้วมีอาการหัวใจเต้นเร็วและใจสั่น จึงติดต่อสอบถามมายังโรงพยาบาลทริภุชชัย เมโมเรียล เจ้าหน้าที่ ตอบคำถามดีและยินดีให้ความช่วยเหลือคนหูหนวกอย่างเต็มที่
5	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลเฉลิมพระเกียรติฯ (วัด ประยูร)	คนหูหนวกขอความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลเฉลิมพระเกียรติฯ (วัดประยูร) เรื่อง ชุดตรวจ ATK จากแอป พลิเคชันเป่าตัง เจ้าหน้าที่ใจเย็นขณะรอสายที่ล่ามภาษามือกำลัง แปลให้คนหูหนวกและรับฟังที่ล่ามภาษามืออธิบายเป็นอย่างดี
6	กรมส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ	คนหูหนวกติดต่อสอบถามเรื่องเงินเยียวยาคนพิการที่ได้รับ ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ระบาด จำนวน 3,000 บาท เจ้าหน้าที่เข้าใจบริการของ TTRS อธิบายข้อมูลอย่างละเอียด ครบถ้วน และใจเย็นในการให้ข้อมูล อีกทั้งให้ข้อมูลเพิ่มเติมที่คน หูหนวกไม่ได้ถาม นอกจากนั้น ยังมีการลงพื้นที่เร่งช่วยเหลือกลุ่ม คนพิการ ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 พร้อม ตั้งคณะทำงานช่วยเหลือผู้พิการที่ติดเชื้อโควิด-19 เป็นการเฉพาะ ทั้งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัดภายใต้ “ทีมเรามีเรา” ประสานงานให้คนหูหนวกได้เข้าไป รพ.สนาม เข้ารับวัคซีน
7	โรงพยาบาลวิภาวดี อมตะ นคร จังหวัดชลบุรี	มีคนหูหนวกที่ติดโควิด-19 เข้ารักษาตัวที่โรงพยาบาลวิภาวดี อมตะนคร มีพยาบาลเข้ามาสอบถามอาการโดยสื่อสารผ่านการ เขียนแต่คนหูหนวกไม่เข้าใจคำเขียนที่เป็นทางการ จึงพยายามอยาก ใช้บริการ TTRS ช่วยสื่อสาร เมื่อได้ใช้บริการ TTRS แล้ว ทำให้การ สื่อสารเข้าใจกันมากขึ้น พยาบาลยอมรับบริการของ TTRS และยัง

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รายละเอียด
		แนะนำหมอที่รักษาคนหูหนวกให้ใช้บริการ TTRS ช่วยในการสื่อสารอีกด้วย
8	โรงพยาบาลศูนย์ยะลา	คนหูหนวกเข้ารับการฉีดวัคซีนที่โรงพยาบาลศูนย์ยะลา ได้ใช้บริการของ TTRS ช่วยในการสื่อสาร สอบถามข้อมูลคนหูหนวกเกี่ยวกับประวัติส่วนตัว การเรียน อาชีพ โดยไม่จำเป็นต้องมีล่ามภาษามือไปด้วย
9	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย	คนหูหนวกใช้บริการ TTRS ช่วงดึก เนื่องจากมีอาการเจ็บหัวใจ คาดว่าเกิดจากผลข้างเคียงของวัคซีนโควิด-19 ทางโรงพยาบาลได้ให้การรักษา ตรวจ X-ray ปอด คลื่นหัวใจ และตรวจเลือด ให้การดูแลคนหูหนวกเป็นอย่างดี
10	โรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร	คนหูหนวกใช้บริการ TTRS ช่วงดึก มีอาการเจ็บหัวใจ คาดว่าเกิดจากผลข้างเคียงของวัคซีนโควิด-19 แต่ทางโรงพยาบาลไม่มีแพทย์เฉพาะทางนอกเวลา จึงได้แนะนำโรงพยาบาลที่มีแพทย์โรคหัวใจนอกเวลาให้บริการ และทางโรงพยาบาลกลางให้บริการคนหูหนวกเป็นอย่างดี
11	โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี	คนหูหนวกที่ติดเชื้อโควิด ได้เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี และรับเครื่องโทรศัพท์วิดีโอไปติดตั้ง เพื่อให้บริการ TTRS สื่อสารกับคนหูหนวกในการรักษาจนคนหูหนวกอาการเป็นปกติ
12	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	คนหูหนวกติดต่อสายด่วน สปสช. เลขหมาย 1330 สอบถามเรื่องวัคซีนโควิด-19 เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการรับวัคซีนโควิดแก่คนหูหนวกเป็นอย่างดี
13	โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ	คนหูหนวกสอบถามเรื่องการฉีดวัคซีนโควิด-19 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสอบถามข้อมูลคนหูหนวกและให้คำแนะนำดีทำให้คนหูหนวกได้รับคิวฉีดวัคซีนโควิดเข็มแรก
14	ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	คนหูหนวกติดต่อเรื่องขอใบรับรองการฉีดวัคซีนโควิด-19 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการดูใบรับรองวัคซีนโควิด-19 ในแอปพลิเคชันหมอพร้อมและให้เบอร์โทรหน่วยงานที่รับผิดชอบ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ยังได้ติดต่อศูนย์ TTRS เพื่อให้บริการฉีด

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รายละเอียด
		วัคซีนโควิดแก่คนหูหนวกทั้งฉีดเข็มที่ 1-2 และฉีดบูสเตอร์เข็มที่ 3 มีการประสานงานแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการฉีดวัคซีนเป็นอย่างดี
15	โรงพยาบาล เอ็ม ที อินเทอร์เน็ต	คนหูหนวกสอบถามเรื่องการฉีดวัคซีนโควิด-19 คนหูหนวกตอบไม่ตรงคำถามแต่โอเปอเรเตอร์ก็ให้คำอธิบายแก่คนหูหนวกเป็นอย่างดี เรื่องมีวัคซีนบริจาคให้คนพิการฉีดฟรี
16	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตำบลต้นธง	คนหูหนวกสอบถามเรื่องขอ ATK ที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่มีบริจาคแต่ได้ให้คำแนะนำให้คนหูหนวกนำเอกสารการจัดประชุมเข้ามาคุยที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อให้การช่วยเหลือเกี่ยวกับการตรวจโควิด เจ้าหน้าที่แนะนำดีมาก
17	โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา	คนหูหนวกสอบถามเรื่องการตรวจโควิด-19 เนื่องจากมีอาการป่วย เจ้าหน้าที่แจ้งสถานที่และให้คำแนะนำดี อีกทั้งมีคนหูหนวกเข้ารับบริการฉีดวัคซีนโควิด ได้ใช้บริการ TTRS ช่วยในการสื่อสาร เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือการใช้บริการเป็นอย่างดี และนำเรื่องนี้ไปเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook ของโรงพยาบาล
18	MedEx Ventures Co., Ltd	คนหูหนวกสอบถามเรื่องการตรวจโควิด-19 ของชาวต่างชาติที่ต้องการตรวจก่อนขึ้นเครื่องบิน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี
19	โรงพยาบาลศิริราช	คนหูหนวกสอบถามเรื่องขอใบรับรองการตรวจโควิด-19 และการกักตัว เป็นการขอใบรับรองย้อนหลัง เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลดี
20	เทศบาลตำบลสันผีเสื้อ จ.เชียงใหม่	เจ้าหน้าที่คนหูหนวกติดต่อเจ้าหน้าที่ล่าภาษามือ TTRS เพื่อติดต่อไปยังคนหูหนวกที่ติดโควิด สอบถามอาการและข้อมูลผู้ป่วยโควิดที่โรงพยาบาลลานนา 3
21	โรงพยาบาลบางปะกอกสมุทรปราการ	คนหูหนวกสอบถามข้อมูลเรื่องวัคซีนสำหรับคนติดโควิด ทางโรงพยาบาลให้คำแนะนำดี แจ้งสถานที่ฉีดวัคซีนชัดเจน ให้เวลาเจ้าหน้าที่ล่าภาษามือในการแปล และไม่เร่งตอนที่ล่าภาษามือ กำลังคุยกับคนหูหนวก
22	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	คนหูหนวกสอบถามเรื่องการลงทะเบียนฉีดวัคซีนโควิด-19 เจ้าหน้าที่แนะนำเรื่องการใช้แอปพลิเคชันหมอประจวบพร้อมเพื่อให้คนหูหนวกสามารถมีช่องทางในการลงทะเบียนด้วยตนเองได้

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รายละเอียด
23	โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จ.ตาก	มีคนहुหนวกติดเชื้อโควิด เข้ารับการตรวจและรักษาที่โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช โดยใช้บริการ TTRS ช่วยในการสื่อสาร เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี
24	สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ กรมการแพทย์	เจ้าหน้าที่สถาบันสิรินธรฯ ให้ความช่วยเหลือคนहुหนวกในการประสานงานรับคนहुหนวกที่มีความเสี่ยงไปตรวจหาเชื้อโควิด และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี
25	โรงพยาบาลสิรินธร	มีคนहुหนวกติดเชื้อโควิด-19 เข้ารับการตรวจและรักษาที่โรงพยาบาลสิรินธร โดยการติดต่อสื่อสารผ่านบริการ TTRS ทางโรงพยาบาลได้รับคนहुหนวกไว้รักษาเนื่องจากอาการของคนहुหนวกอยู่ในกลุ่มสีเหลือง
26	ศูนย์แท็กซี่โควิด โรงพยาบาลราชวิถี	โรงพยาบาลราชวิถีนำร่องโครงการ Ambulance Taxi (แท็กซี่ฉุกเฉิน) เพื่อผู้ป่วยโควิด-19 พร้อมประสานผู้ป่วยเดินทางเข้ารับการรักษาด่วนที่โรงพยาบาลสนาม ฮอสพิเทล สถานที่กักตัวกับครอบครัวโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โดยให้บริการคนहुหนวกจำนวนหลายคน
27	ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล	ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกได้ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ TTRS ให้ช่วยเหลือทำคลิปการอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการเข้ารับบริการฉีดวัคซีนแต่ละจุด

4.2.3. การให้บริการของศูนย์ช่วยคนहुหนวกในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19

ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19 ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารเรื่อง Covid-19 จำนวน 1,586 ครั้ง และจัดทำสื่อวีดิทัศน์เพื่อแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับโรค Covid-19 เผยแพร่ผ่านทาง Facebook และ YouTube จำนวน 109 เรื่อง ดังมีรายละเอียดในภาคผนวก จ



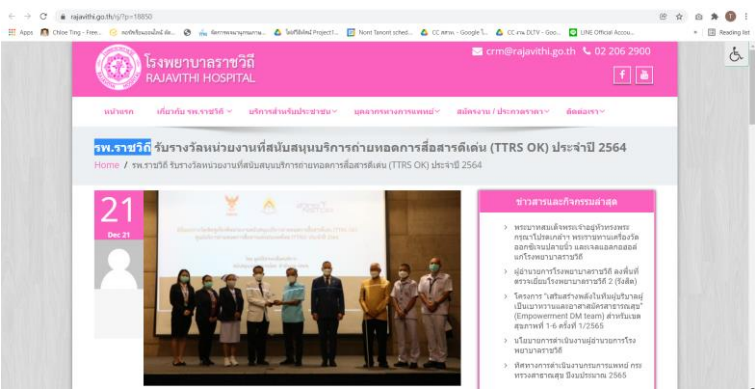
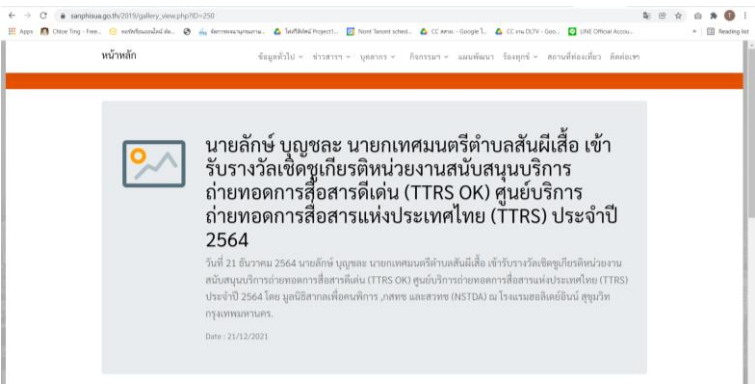
ภาพที่ 18 การให้บริการของศูนย์ช่วยคนหูหนวกในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19

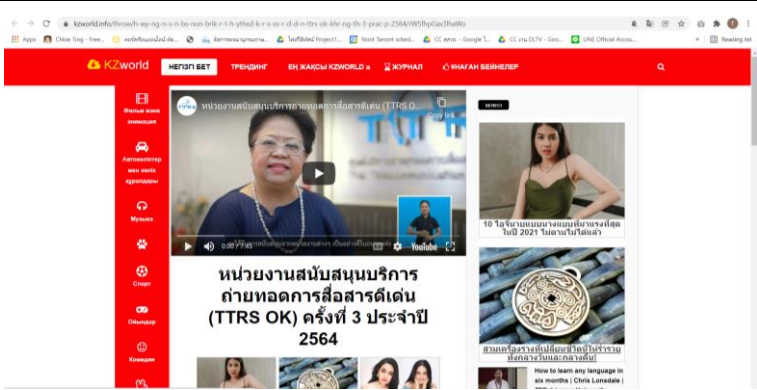
4.2.4. การประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานอื่น

การประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS จากหน่วยงานอื่น มีจำนวน 6 ครั้ง ดังนี้

ตารางที่ 29 การประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานอื่น

ลำดับที่	หน่วยงาน	ช่องทางการประชาสัมพันธ์
1	กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	

ลำดับที่	หน่วยงาน	ช่องทางการประชาสัมพันธ์
2	https://thainews.easybranches.com/communication/2605624	
3	โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ	
4	โรงพยาบาลราชวิถี	
5	เทศบาลตำบลสันผีเสื้อ	

ลำดับที่	หน่วยงาน	ช่องทางการประชาสัมพันธ์
6	เว็บไซต์ KZ World	

4.3. การเยี่ยมชม

ศูนย์ TTRS ได้ต้อนรับคณะเยี่ยมชมจากหน่วยงานภายนอก รวม 9 ครั้ง ดังนี้

ตารางที่ 30 รายการเยี่ยมชม

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด
1	16 มกราคม 2564	คุณวิจิตรา รชตะนันท์กุล รองอธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว และผู้ติดตาม เข้าเยี่ยมชมศูนย์ TTRS 
2	28 มกราคม 2564	ทีมงานจากรายการ ยิ้มสู้คู่บุญ ช่อง News1 เข้าถ่ายทำ และเยี่ยมชมการดำเนินงานของศูนย์ TTRS 

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด
3	29 มกราคม 2564	คณะผู้บริหาร Swing Thailand และคุณนันทาว องค์อภิชาติ เยี่ยมชมการดำเนินงานของศูนย์ TTRS  
4	1 มีนาคม 2564	คณะทำงาน บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เยี่ยมชมการดำเนินงานของศูนย์ TTRS  
5	3 มีนาคม 2564	คณะแพทย์ พยาบาล จากบ้านปันดาวน สมาคมผู้ปกครองคนพิการทางสติปัญญาแห่งประเทศไทย รพ.ศิริราช เยี่ยมชมการดำเนินงานของศูนย์ TTRS  

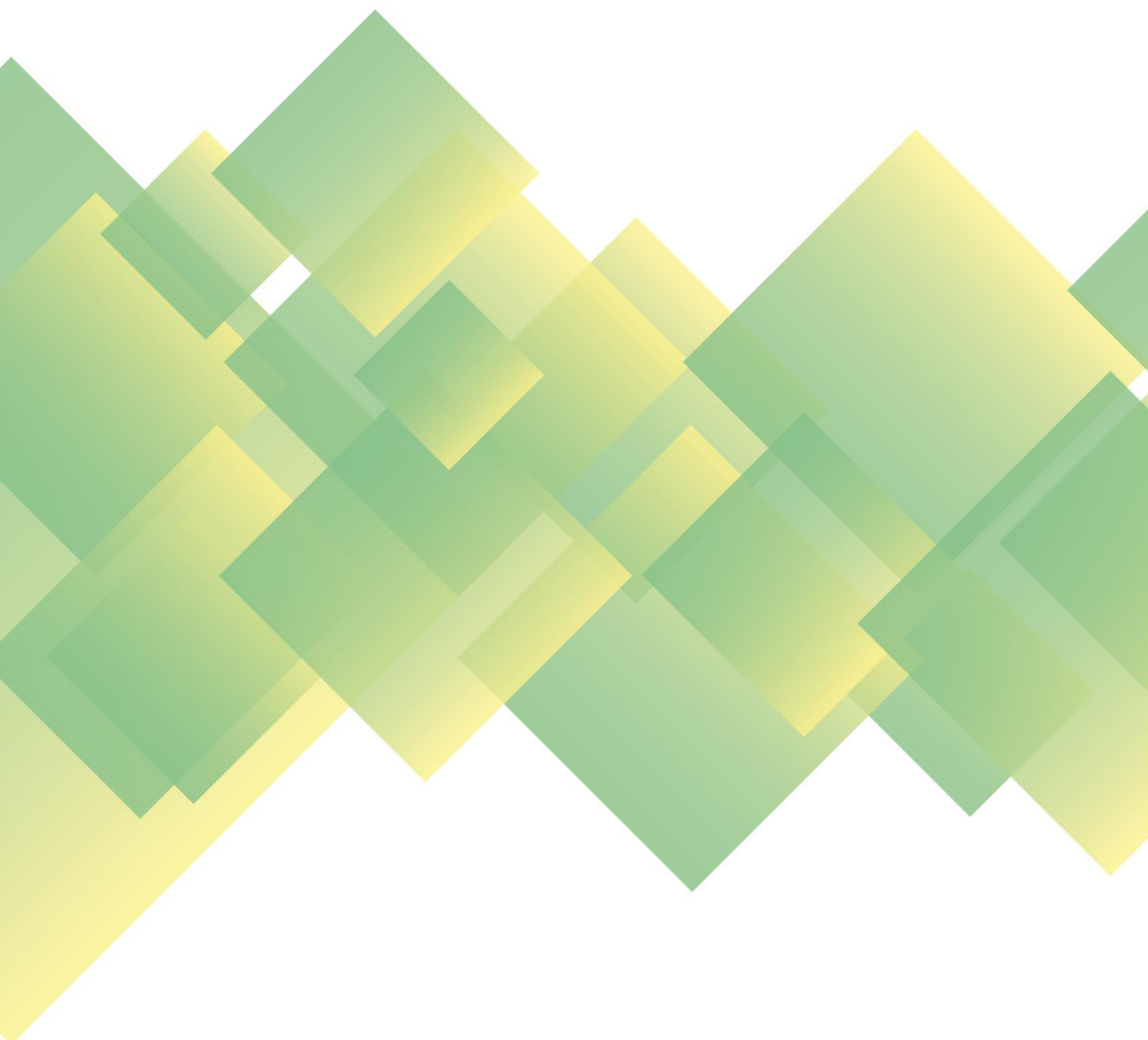
ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด
6	11 มีนาคม 2564	คุณสรลวรีย์ จักรเกษมกิจ คุณลัดดาวัลย์ ยังเฟื่องมนต์ คุณวัชรารักษ์ มนตรีวัต และคุณดวงเดือน เจริญจิตต์กุล เยี่ยมชมการดำเนินงานของ ศูนย์ TTRS  
7	26 มีนาคม 2564	คณะเยี่ยมชม จากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เยี่ยมชมการดำเนินงานของศูนย์ TTRS  
8	12 พฤษภาคม 2564	คณะเยี่ยมชมจากสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ เยี่ยมชมการดำเนินงานของศูนย์ TTRS  
9	8 มิถุนายน 2564	คุณสรายุภัทร อนุมัติราชกิจ อธิบดีกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการ และคณะฯ เยี่ยมชมการดำเนินงานของศูนย์ TTRS  

4.4. การบรรยายและร่วมประชุม

4.4.1. การบรรยายและร่วมประชุมภายในประเทศ

ศูนย์ TTRS ได้มีการบรรยายและเข้าร่วมประชุมในประเทศ รวม 1 ครั้ง ดังนี้

1) บรรยายเรื่องลุ่มเทคโนโลยี ในรายวิชา การลุ่ม เทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ
คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2564 โดยมีคุณ
อัทธภากร เตียงปรีชารักษ์ หัวหน้ากลุ่มบริการถ่ายทอดการสื่อสาร เข้าร่วมบรรยายในครั้งนี้



บทที่ 5

การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

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 ซึ่งต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการให้บริการเพื่อให้การ สนับสนุนในการปฏิบัติต่อคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด ผ่านศูนย์ TTRS ซึ่งจะช่วยให้คน พิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูดเข้าใช้บริการจากหน่วยงานดังกล่าว และจากศูนย์ TTRS ได้อย่าง สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5.1. การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS

ศูนย์ TTRS ร่วมกับสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย จัดอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการ สื่อสารศูนย์ TTRS เพื่อสร้างบุคลากรที่เป็นคนหูหนวกในแต่ละจังหวัดให้เป็นวิทยากรแนะนำการให้บริการ ถ่ายทอดการสื่อสารของ ศูนย์ TTRS ให้เป็นที่รู้จักและใช้บริการในกลุ่มของคนหูหนวกให้มากขึ้น โดยได้ ดำเนินการจัดอบรมใน 4 ภาค และอบรมออนไลน์ รวม 5 รุ่น ดังนี้

- 1) รุ่นที่ 1 วันที่ 30-31 ตุลาคม 2564 ณ โรงแรมโนโวเทล สยามสแควร์ กรุงเทพมหานคร
- 2) รุ่นที่ 2 วันที่ 9-10 ตุลาคม 2564 ณ โรงแรมแคนทารี จังหวัดนครราชสีมา
- 3) รุ่นที่ 3 วันที่ 16-17 ตุลาคม 2564 ณ โรงแรมแกรนด์ริเวอร์ไซด์ จังหวัดพิษณุโลก
- 4) รุ่นที่ 4 วันที่ 23-24 ตุลาคม 2564 ณ โรงแรมโดมอนด์พลาซ่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 5) รุ่นอบรมออนไลน์ วันที่ 23-24 ตุลาคม 2564

ในการอบรมจะมีการทดสอบก่อนและหลังการอบรมเพื่อประเมินความรู้และความเข้าใจของผู้เข้ารับ การอบรม มีการสอบปฏิบัติการใช้งานแอปพลิเคชันต่างๆ มีผู้เข้าอบรมทั้งสิ้น 154 คน ผ่านการอบรม 147 คน และไม่ผ่านการอบรม 7 คน มีรายชื่อวิทยากรแกนนำฯ ในภาคผนวก ข โดยจังหวัดที่วิทยากรแกนนำอบรมไม่ ผ่านจะใช้วิทยากรแกนนำจังหวัดใกล้เคียงเป็นวิทยากรในจังหวัดที่ไม่มีวิทยากรแทน ซึ่งมีเพียงจังหวัดนราธิวาส จังหวัดเดียวที่ไม่มีวิทยากรแกนนำโดยมีวิทยากรแกนนำจากจังหวัดปัตตานีเป็นวิทยากรแทน มีรายชื่อผู้เข้ารับ

การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS ในภาคผนวก ฉ รายละเอียดการอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS มีดังนี้

ตารางที่ 31 การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS

รุ่น	วันที่	สถานที่	จำนวนผู้ เข้าอบรม	จำนวน		จังหวัดที่ไม่มี วิทยากรแกนนำ
				ผ่าน	ไม่ผ่าน	
รุ่นที่ 1	วันที่ 30-31 ตุลาคม 2564	ณ โรงแรมโนโวเทล สยามสแควร์ กรุงเทพมหานคร	37	36	1	-
รุ่นที่ 2	วันที่ 9-10 ตุลาคม 2564	ณ โรงแรมแคนทารี จังหวัดนครราชสีมา	28	28	-	-
รุ่นที่ 3	วันที่ 16-17 ตุลาคม 2564	ณ โรงแรมแกรนด์ ริเวอร์ไซด์ จังหวัด พิษณุโลก	37	34	3	-
รุ่นที่ 4	วันที่ 23-24 ตุลาคม 2564	ณ โรงแรมโดมอนด์ พลาซ่า จังหวัดสุราษฎร์ ธานี	16	13	3	จังหวัดนราธิวาส
รุ่นอบรม ออนไลน์	วันที่ 23-24 ตุลาคม 2564	ออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM	36	36	-	-
รวม			154	147	7	

5.2. การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน

ศูนย์ TTRS ได้จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน เพื่อให้คนพิการทางการได้ยินสามารถเข้าถึงบริการของศูนย์ TTRS ได้ และได้จัดอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในสังคมให้กับบุคคลทั่วไปที่ติดต่อสื่อสารกับคนพิการทางการได้ยิน เช่น ผู้ปกครอง ครอบครัว บุคลากรทางการแพทย์ ตำรวจ เป็นต้น โดยมีผู้เข้ารับการอบรมรวม 2,610 คน แบ่งเป็นอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน จำนวน 2,246 คน และอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในสังคมให้กับบุคคลทั่วไปที่ติดต่อสื่อสารกับคนพิการทางการได้ยิน จำนวน 364 คน มีรายชื่อผู้เข้ารับการอบรมในภาคผนวก ข โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.2.1. อบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

ศูนย์ TTRS ร่วมกับสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย จัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน มีคนพิการทางการได้ยินเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้นจำนวน 2,246 คน ดังนี้

ตารางที่ 32 การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

ที่	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	ผู้เข้าอบรม
1	กรุงเทพฯ	โรงแรมเซ็นทรา แจ้งวัฒนะ	23 เมษายน 2564	357
		วิทยาลัยการอาชีพพุทธมณฑล	17 พฤศจิกายน 2564	
		สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย	21 พฤศจิกายน 2564	
		ออนไลน์ผ่าน Zoom ณ มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ครั้งที่ 1	11 ธันวาคม 2564	
		ออนไลน์ผ่าน Zoom ณ มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ครั้งที่ 2	13 ธันวาคม 2564	
		ออนไลน์ผ่าน Zoom ณ มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ครั้งที่ 3	20 ธันวาคม 2564	
		สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย	25 ธันวาคม 2564	
2	กระบี่	ห้องประชุมเล็กโรงเรียนอุดรกิจ	14 พฤศจิกายน 2564	25
3	กาญจนบุรี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดกาญจนบุรี	14 พฤศจิกายน 2564	25
4	กาฬสินธุ์	เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	20 พฤศจิกายน 2564	25
5	กำแพงเพชร	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดกำแพงเพชร	13 พฤศจิกายน 2564	23
6	ขอนแก่น	ห้องประชุมแก่นเมือง ชั้น 1 อาคารศาลากลาง	21 พฤศจิกายน 2564	25
7	จันทบุรี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดจันทบุรี	19 ธันวาคม 2564	25
8	ฉะเชิงเทรา	บ้านนายก๊ก โฮมสเตย์ แปรรวี	12 ธันวาคม 2564	21
9	ชลบุรี	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดชลบุรี	12 ธันวาคม 2564	25
10	ชัยนาท	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดชัยนาท	12 ธันวาคม 2564	25
11	ชัยภูมิ	ศูนย์บ้านเสี้ยนน้อยพัฒนาจังหวัดชัยภูมิ	19 ธันวาคม 2564	25
12	ชุมพร	เทศบาลเมืองจังหวัดชุมพร	7 พฤศจิกายน 2564	20
13	เชียงราย	อบจ.เชียงราย	5 พฤศจิกายน 2564	25
14	เชียงใหม่	ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านชุมชนช่วงสิงห์	14 พฤศจิกายน 2564	25
15	ตรัง	ร้านครัวตรัง	21 พฤศจิกายน 2564	50
		ครัวพูน ศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา 4	12 ธันวาคม 2564	
16	ตราด	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดตราด	19 ธันวาคม 2564	25
17	ตาก	ศูนย์บริการจังหวัดตาก	27 พฤศจิกายน 2564	20
18	นครนายก	ศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีประจำจังหวัดนครนายก	21 พฤศจิกายน 2564	25
19	นครปฐม	เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่	18 ธันวาคม 2564	23

ที่	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	ผู้เข้าอบรม
20	นครพนม	สมาคมคนหูหนวกจังหวัดนครพนม	13 พฤศจิกายน 2564	25
21	นครราชสีมา	ศูนย์การศึกษาพิเศษเขต 11	14 พฤศจิกายน 2564	50
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครราชสีมา	19 ธันวาคม 2564	
22	นครศรีธรรมราช	ห้องประชุม ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช	4 ธันวาคม 2564	25
23	นครสวรรค์	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	5 ธันวาคม 2564	25
24	นนทบุรี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนนทบุรี	20 พฤศจิกายน 2564	50
		ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนนทบุรี ครั้งที่ 2	12 ธันวาคม 2564	
25	นราธิวาส	สถานีบริการน้ำมัน ปตท.กาเสาะ	11 ธันวาคม 2564	25
26	น่าน	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดน่าน	28 พฤศจิกายน 2564	25
27	บึงกาฬ	สำนักงาน กศน.จังหวัดบึงกาฬ	20 พฤศจิกายน 2564	11
28	บุรีรัมย์	โรงแรมเจริญสินเพลสุบุรีรัมย์	21 พฤศจิกายน 2564	25
29	ปทุมธานี	สำนักงานอบต.บ้านกลาง	21 พฤศจิกายน 2564	50
		สำนักงานอบต.บ้านกลาง ครั้งที่ 2	19 ธันวาคม 2564	
30	ประจวบคีรีขันธ์	เทศบาลตำบลปรามบุรี	20 พฤศจิกายน 2564	25
31	ปราจีนบุรี	ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดปราจีนบุรี	19 ธันวาคม 2564	25
32	ปัตตานี	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดปัตตานี	6 พฤศจิกายน 2564	25
33	พระนครศรีอยุธยา	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	12 ธันวาคม 2564	25
34	พังงา	โรงแรมงูา	20 พฤศจิกายน 2564	25
35	พัทลุง	อบจ.เมืองพัทลุง	19 ธันวาคม 2564	25
36	พิจิตร	อบต.พิจิตร	7 พฤศจิกายน 2564	26
37	พิษณุโลก	ร้านกาแฟคุณทาม	21 พฤศจิกายน 2564	25
38	เพชรบุรี	ศูนย์การศึกษาประจำจังหวัดเพชรบุรี	19 ธันวาคม 2564	25
39	เพชรบูรณ์	เทศบาลเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์	20 พฤศจิกายน 2564	25
40	แพร่	โรงแรมแพร่นครา	27 พฤศจิกายน 2564	10
41	พะเยา	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดพะเยา	7 พฤศจิกายน 2564	25
42	ภูเก็ต	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดภูเก็ต	6 พฤศจิกายน 2564	25
43	มหาสารคาม	ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 11	12 พฤศจิกายน 2564	25
44	มุกดาหาร	กศน.มุกดาหาร	19 ธันวาคม 2564	25
45	แม่ฮ่องสอน	ชมรมคนหูหนวกจังหวัดแม่ฮ่องสอน	12 ธันวาคม 2564	5
46	ยะลา	เทศบาลนครยะลา	23 พฤศจิกายน 2564	25
47	ยโสธร	โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด	4 ธันวาคม 2564	12
48	ร้อยเอ็ด	ห้องประชุมที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด	6 พฤศจิกายน 2564	25
49	ระนอง	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระนอง	12 ธันวาคม 2564	25
50	ระยอง	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระยอง	21 พฤศจิกายน 2564	25

ที่	จังหวัด	สถานที่	วันที่จัดอบรม	ผู้เข้าอบรม
51	ราชบุรี	สำนักงานตำบลดำเนินสะดวก	12 ธันวาคม 2564	25
52	ลพบุรี	โรงเรียนลพบุรีปัญญานุกูล	28 พฤศจิกายน 2564	25
53	ลำปาง	โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์จิตต์อารีฯ	20 พฤศจิกายน 2564	25
54	ลำพูน	ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดลำพูน	14 พฤศจิกายน 2564	25
55	เลย	บ้านผู้ใหญ่ ต.ผาน้อย	27 พฤศจิกายน 2564	26
56	ศรีสะเกษ	กศน.เมืองศรีสะเกษ	13 พฤศจิกายน 2564	25
57	สกลนคร	ห้องศูนย์ประชุมอเนกประสงค์ผู้สูงอายุเทศบาลนคร สกลนคร	12 ธันวาคม 2564	23
58	สงขลา	วิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชยการหาดใหญ่	19 ธันวาคม 2564	25
59	สตูล	องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล	6 พฤศจิกายน 2564	25
60	สมุทรปราการ	โรงเรียนวัดด่านสำโรง	14 พฤศจิกายน 2564	25
61	สมุทรสงคราม	อบจ.สมุทรสงคราม	8 ธันวาคม 2564	16
62	สมุทรสาคร	อบจ.สมุทรสาคร	11 ธันวาคม 2564	25
63	สระแก้ว	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสระแก้ว	19 ธันวาคม 2564	25
64	สระบุรี	สมาคมคนหูหนวกจังหวัดสระบุรี	5 ธันวาคม 2564	25
65	สิงห์บุรี	อาคารทำดีเพื่อร.9	4 ธันวาคม 2564	25
66	สุโขทัย	สมาคมคนหูหนวกแห่งสุโขทัย	22 พฤศจิกายน 2564	25
67	สุพรรณบุรี	วิทยาลัยสารพัดช่างบรรหาร-แจ่มใส	5 ธันวาคม 2564	25
68	สุราษฎร์ธานี	กศน.สุราษฎร์ธานี	13 พฤศจิกายน 2564	50
		พมจ.สุราษฎร์ธานี	19 ธันวาคม 2564	
69	สุรินทร์	สมาคมคนตาบอดจังหวัดสุรินทร์	7 พฤศจิกายน 2564	25
70	หนองคาย	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดหนองคาย	27 พฤศจิกายน 2564	11
71	หนองบัวลำภู	ห้องประชุมศูนย์เครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชน (ตึกเขียว)	18 พฤศจิกายน 2564	25
72	อ่างทอง	ศูนย์บริการคนพิการอ่างทอง	13 พฤศจิกายน 2564	14
73	อุดรธานี	สมาคมคนตาบอดห้องประชุมชั้น 2	14 พฤศจิกายน 2564	25
74	อุทัยธานี	ร้านทุ่งเนินแจ่ง	19 ธันวาคม 2564	13
75	อุดรดิษฐ์	ศูนย์การเรียนรู้หนองบัว	21 พฤศจิกายน 2564	15
76	อุบลราชธานี	โรงเรียนเทศบาลสอง หนองบัว	7 พฤศจิกายน 2564	25
77	อำนาจเจริญ	หอประชุมที่ว่าการอำเภอเมืองอำนาจเจริญ	27 พฤศจิกายน 2564	25

5.2.2. อบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในสังคมให้กับบุคคลทั่วไปที่ติดต่อสื่อสารกับคนพิการทางการได้ยิน

ศูนย์ TTRS ดำเนินการจัดอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในสังคมให้กับบุคคลทั่วไปที่ติดต่อสื่อสารกับคนพิการทางการได้ยิน จำนวน 364 คน โดยแบ่งเป็นจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจภาคใต้ ในวันศุกร์ที่ 17 ธันวาคม 2564 ผ่านระบบ Application Zoom Cloud Meeting และ Facebook live TTRS Thailand ซึ่งมีตำรวจภูธรภาค 8 และตำรวจภูธรภาค 9 เข้าร่วมอบรม รวมทั้งหมด 140 แห่ง จำนวน 264 คน และจัดอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่มีการได้ยินโดยมีผู้เข้าร่วมอบรมจำนวน 100 คน

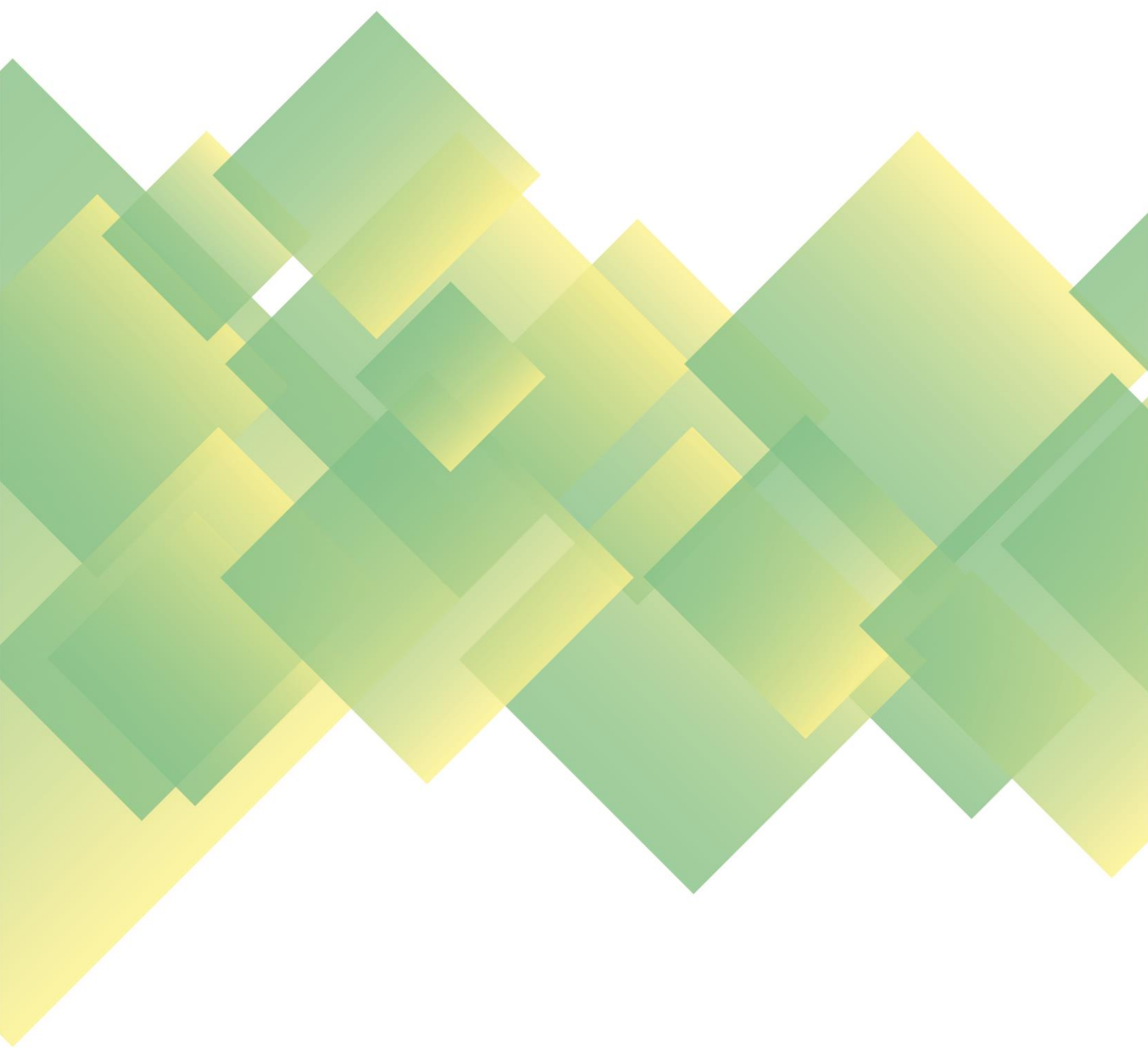
5.3. การอบรมบริการคำบรรยายแทนเสียง

ศูนย์ TTRS ร่วมกับสมาคมผู้ไร้กล่องเสียงในประเทศไทย จัดทำสื่อการสอนพูดด้วยหลอดอาหาร และวิธีการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด (ผู้ไร้กล่องเสียง) เพื่อให้ผู้ไร้กล่องเสียงได้เรียนรู้วิธีการฝึกพูดด้วยหลอดอาหารและสามารถฝึกการพูดด้วยตนเองผ่านสื่อการสอนนี้ เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของศูนย์ TTRS ได้ โดยได้ดำเนินการดังนี้

ตารางที่ 33 การจัดทำสื่อการสอนพูดด้วยหลอดอาหารและวิธีการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด (ผู้ไร้กล่องเสียง)

วันที่ถ่ายทำ	สถานที่	รายละเอียด
22 ธันวาคม 2564	ห้องสตูดิโอ 4 ณ มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ	ถ่ายวิดีโอสื่อการสอนพูดด้วยหลอดอาหารสำหรับคนพิการทางการพูด (ผู้ไร้กล่องเสียง) ระดับแรก ประกอบไปด้วย ● แนะนำการฝึกพูดด้วยหลอดอาหาร ● การฝึกพูดด้วยหลอดอาหารระดับแรก ● กายบริหารก่อนเริ่มเรียน ระหว่างพัก และหลังการฝึกพูด  ผู้ดำเนินการ นายวันชัย บานแย้ม (วิทยากร) นายไกรสิทธิ์ บุญขจาย (ผู้ช่วยวิทยากร) นายณรงค์ ตัณฑ์บุญมี (ผู้ช่วยวิทยากร)

วันที่ถ่ายทำ	สถานที่	รายละเอียด
23 ธันวาคม 2564	ห้องสตูดิโอ 4 ณ มุลนิธิสากล เพื่อคนพิการ	ถ่ายวิดีโอสื่อการสอนพูดด้วยหลอดอาหารสำหรับคนพิการทางการพูด (ผู้ไร้กล่องเสียง) ระดับต้น   ผู้ดำเนินการ นายวันชัย บานแย้ม (วิทยากร) นายสมศักดิ์ แสงราวี (ผู้ช่วยวิทยากร)
27 ธันวาคม 2564	ห้องสตูดิโอ 4 ณ มุลนิธิสากล เพื่อคนพิการ	ถ่ายวิดีโอสื่อการสอนพูดด้วยหลอดอาหารสำหรับคนพิการทางการพูด (ผู้ไร้กล่องเสียง) ระดับกลาง   ผู้ดำเนินการ นายวันชัย บานแย้ม (วิทยากร) นายธนพล ธรรมรุกชาติ (ผู้ช่วยวิทยากร)
28 ธันวาคม 2564	ห้องสตูดิโอ 4 ณ มุลนิธิสากล เพื่อคนพิการ	ถ่ายวิดีโอสื่อการสอนพูดด้วยหลอดอาหารสำหรับคนพิการทางการพูด (ผู้ไร้กล่องเสียง) ระดับสูง   ผู้ดำเนินการ นายวันชัย บานแย้ม (วิทยากร) นางวัชรีย์ ว่องอรุณ (ผู้ช่วยวิทยากร)



บทที่ 6

การติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้

ศูนย์ TTRS ได้ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารผ่านโทรคมนาคม ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีผู้ใช้บริการจากทั่วประเทศ ศูนย์ TTRS จึงติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้เป็นประจำในแต่ละปี ในปี 2564 ศูนย์ TTRS ได้จัดการประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารใน 4 ภูมิภาค เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ครอบคลุมไปยังส่วนภูมิภาคด้วย

6.1. การจัดการประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2564

ศูนย์ TTRS ดำเนินการจัดการประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2564 ใน 4 ภูมิภาค มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 232 คน มีรายละเอียดการจัดการประชุมดังนี้

- 1) ภาคกลาง จัดการประชุมในวันเสาร์ที่ 20 พฤศจิกายน 2564 เวลา 08.30 - 16.30 น. ห้อง Pinnacle 1-2 และ Pinnacle 4-5 ชั้น 4 โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล กรุงเทพฯ
- 2) ภาคเหนือ จัดการประชุมในวันอาทิตย์ที่ 21 พฤศจิกายน 2564 เวลา 08.30 - 16.30 น. ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านชุมชนช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่
- 3) ภาคใต้ จัดการประชุมในวันอาทิตย์ที่ 21 พฤศจิกายน 2564 เวลา 08.30 - 16.30 น. ห้องประชุมเทศบาลเมือง จังหวัดชุมพร
- 4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จัดการประชุมในวันอาทิตย์ที่ 21 พฤศจิกายน 2564 เวลา 08.30 - 16.30 น. ห้องประชุมเบญจพร โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์

ในการจัดการประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารประจำปี 2564 ได้แบ่งการประชุมเป็น 3 ช่วง คือ 1) บรรยายสรุปผลการดำเนินงาน TTRS ความคืบหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ และแผนการดำเนินงานปีต่อไป 2) แนะนำบริการต่างๆ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และ 3) ประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร โดยการประเมินความพึงพอใจในปี 2564 นี้ จะไม่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 4 บริการ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการน้อย คือ 1) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความสั้น (SMS) 2) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านโทรศัพท์มือถือ 3) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเครื่องบริการถ่ายทอดการสื่อสารสาธารณะ (ตู้ TTRS) เนื่องจากตู้ TTRS ส่วนใหญ่ติดตั้งในสถานศึกษา ซึ่งในช่วงสถานการณ์การระบาดของไวรัส Covid-19 สถานศึกษาส่วนใหญ่จะปิดจึงทำให้จำนวนการใช้ตู้ TTRS มีจำนวนน้อย และ 4) บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบปรับปรุงเสียงพูด

6.2. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร โดยใช้แบบประเมินออนไลน์ ด้วย Google Form มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 232 คน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการและการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจจำแนกในแต่ละบริการ

4.1 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

4.2 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat

4.3 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

4.4 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

4.5 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์

4.6 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการจำแนกตามภูมิภาค

มีเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจดังนี้

มากที่สุด 4.21 – 5.00

มาก 3.41 – 4.20

ปานกลาง 2.61 – 3.40

น้อย 1.81 – 2.60

น้อยที่สุด 1.00 – 1.80

สัญลักษณ์ที่ใช้

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

M = ค่าเฉลี่ย

f = ค่าความถี่

SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

% = ร้อยละ หรือ เปอเซนต์

มีผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.33 และ เพศหญิง ร้อยละ 42.67 ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 37.07 รองลงมาคือ 21-30 ปี ร้อยละ 32.76 ส่วนใหญ่มาจากภาคกลาง ร้อยละ 68.53 รองลงมาคือภาคใต้ ร้อยละ 11.21 ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 36.64 และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด ร้อยละ 43.10 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,001 – 11,000 บาท ร้อยละ 25.43 รองลงมา คือ 7,001 – 9,000 บาท ร้อยละ 14.65 สำหรับเครือข่ายโทรศัพท์ที่ใช้ ส่วนใหญ่ใช้ 1-2 Call (เติมเงิน) มากที่สุด ร้อยละ 30.17 รองลงมาคือ True Move H สำหรับหุนนก และ AIS รายเดือน มีผู้ใช้เท่ากันที่ร้อยละ 23.71 โดยส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยค่าใช้จ่าย โทรศัพท์รายเดือน ประมาณ 280 บาท ดังรายละเอียดในตารางที่ 33

ตารางที่ 34 ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน	<i>f</i>	%
1. เพศ		
ชาย	133	57.33
หญิง	99	42.67
รวม	232	100
2. อายุ		
10-20 ปี	1	0.43
21-30 ปี	76	32.76
31-40 ปี	86	37.07
41-50 ปี	54	23.28
51-60 ปี	12	5.17
61 ปีขึ้นไป	3	1.29
รวม	232	100
3. ภูมิภาค		
ภาคกลาง	159	68.53
ภาคเหนือ	25	10.78
ภาคใต้	26	11.21
ภาคอีสาน	22	9.48
รวม	232	100
4. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	2	0.86

ข้อมูลพื้นฐาน	<i>f</i>	%
ประถมศึกษา	8	3.45
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	38	16.38
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.	74	31.90
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	20	8.62
ปริญญาตรี	85	36.64
ปริญญาโท	4	1.72
ปริญญาเอก	1	0.43
รวม	232	100
5. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	9	3.88
ข้าราชการ/ พนักงานราชการ/ ลูกจ้างในหน่วยงานราชการ	22	9.48
พนักงานบริษัท	100	43.10
รับจ้าง	53	22.84
ค้าขาย	9	3.88
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	9	3.88
อื่นๆ	30	12.93
รวม	232	100
6. รายได้ต่อเดือน (โดยเฉลี่ย)		
น้อยกว่า 1,000 บาท	17	7.33
1,000 – 3,000 บาท	6	2.59
3,001 – 5,000 บาท	15	6.47
5,001 – 7,000 บาท	9	3.88
7,001 – 9,000 บาท	34	14.65
9,001 – 11,000 บาท	59	25.43
11,001 – 13,000 บาท	21	9.05
13,001 บาทขึ้นไป	71	30.60
รวม	232	100
7. เครือข่ายโทรศัพท์ที่ใช้		
 1-2 Call (เติมเงิน)	70	30.17
 AIS (รายเดือน)	55	23.71

ข้อมูลพื้นฐาน		<i>f</i>	%
 สำหรับหู้ดี		42	18.10
 สำหรับหูนวก		55	23.71
 ดีแทค (รายเดือน)		7	3.02
 ดีแทค Happy (เติมเงิน)		-	-
 My (รายเดือน)		-	-
 My (เติมเงิน)		1	0.43
ไม่ระบุ		2	0.86
รวม		232	100
ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์/เดือน	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>M</i>
	99	1699	280

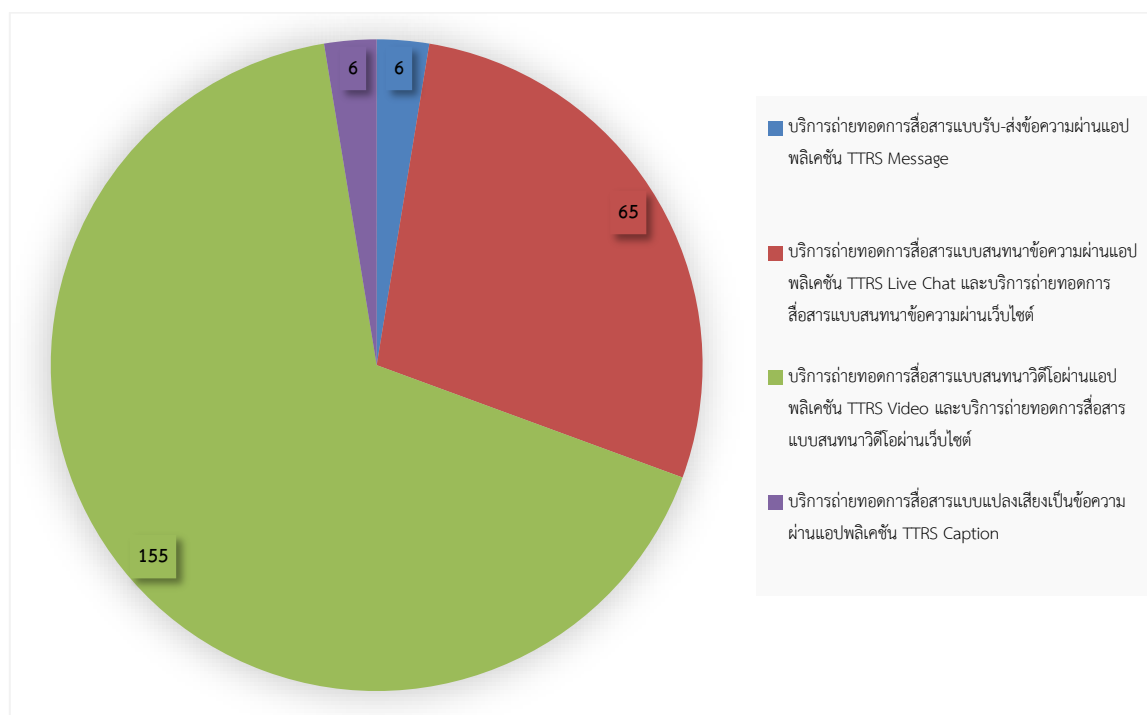
จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการในแต่ละบริการ

ผลการวิเคราะห์จำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละบริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์มากที่สุด (ร้อยละ 66.81) รองลงมาคือบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ (ร้อยละ 28.01) ดังรายละเอียดในตารางที่ 35

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการในแต่ละบริการ

บริการ	<i>f</i>	%
บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	6	2.59
บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	65	28.01
บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	155	66.81
บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	6	2.59
รวม	232	100

จำนวนผู้ใช้ในแต่ละบริการ



ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการและการประชาสัมพันธ์

2.1 ความพึงใจในบริการสมัครสมาชิก บริการร้องเรียน บริการแจ้งปัญหา และบริการติดต่อสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ความพึงใจในบริการสมัครสมาชิก บริการร้องเรียน บริการแจ้งปัญหา และบริการติดต่อสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจเกี่ยวกับบริการสมัครสมาชิกมากที่สุด ($M = 4.53$) รองลงมา คือ บริการติดต่อสอบถาม ($M = 4.30$) และ บริการการร้องเรียน ($M = 4.26$) ส่วนบริการการแจ้งปัญหา มีค่าเฉลี่ยความพึงใจน้อยที่สุด ดังรายละเอียดในตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ความพึงใจในบริการสมัครสมาชิก บริการร้องเรียน บริการแจ้งปัญหา และบริการติดต่อสอบถาม

รายการ	<i>N</i>	<i>M</i>	ระดับความพึงพอใจ
บริการสมัครสมาชิก	232	4.53	มากที่สุด
บริการการร้องเรียน	205	4.26	มากที่สุด
บริการการแจ้งปัญหา	202	4.09	มาก
บริการติดต่อสอบถาม	206	4.30	มากที่สุด
รวม		4.30	มากที่สุด

2.2 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่ามีความพึงพอใจเรื่องข้อมูลและข่าวสารมีประโยชน์/น่าสนใจมากที่สุด ($M = 4.53$) รองลงมาคือ เข้าถึงข้อมูลได้หลายช่องทาง เช่น Facebook Line Website มากที่สุด ($M = 4.47$) และ ข้อมูลและข่าวสารมีความชัดเจน-ถูกต้อง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($M = 4.47$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 37

ตารางที่ 37 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

รายการ	<i>N</i>	<i>M</i>	ระดับความพึงพอใจ
เข้าถึงข้อมูลได้หลายช่องทาง เช่น Facebook Line Website	232	4.47	มากที่สุด
ข้อมูลและข่าวสารมีความชัดเจน-ถูกต้อง	232	4.47	มากที่สุด
มีการเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	232	4.36	มากที่สุด
ข้อมูลและข่าวสารมีประโยชน์/น่าสนใจ	232	4.53	มากที่สุด
ข้อมูลและข่าวสารมีความทันสมัย	232	4.45	มากที่สุด
เผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว	232	4.37	มากที่สุด
รวม		4.44	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่

3.1 เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร TTRS (ล่ามภาษามือ)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร TTRS (ล่ามภาษามือ) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่ามีความพึงพอใจด้าน บุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มากที่สุด ($M = 4.58$) รองลงมา พิมพ์ข้อความตอบได้ถูกต้อง เข้าใจง่าย ($M = 4.49$) และภาษามือชัดเจน-ถูกต้อง ($M = 4.45$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 38

ตารางที่ 38 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร TTRS (ล่ามภาษามือ)

รายการ	<i>N</i>	<i>M</i>	ระดับความพึงพอใจ
สื่อสารได้ตรงความต้องการอย่างรวดเร็ว	71	4.44	มากที่สุด
พิมพ์ข้อความตอบได้รวดเร็ว	71	4.41	มากที่สุด
พิมพ์ข้อความตอบได้ถูกต้อง เข้าใจง่าย	71	4.49	มากที่สุด
ภาษามือชัดเจน-ถูกต้อง	155	4.45	มากที่สุด
สะกดนิ้วมือชัดเจน-ถูกต้อง	155	4.37	มากที่สุด

รายการ	N	M	ระดับความพึงพอใจ
สีหน้าชัดเจน มีการใช้สีหน้าสอดคล้องกับเรื่องราวที่สื่อสาร	155	4.29	มากที่สุด
สื่อสารได้ตรงความต้องการอย่างรวดเร็ว	155	4.37	มากที่สุด
มีคุณภาพ อ่อนนุ่ม ยิ้มแย้มแจ่มใส	155	4.37	มากที่สุด
บุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	155	4.58	มากที่สุด
รวม		4.42	มากที่สุด

3.2 เจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ TTRS

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ TTRS อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่ามีความพึงพอใจการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มากที่สุด ($M = 4.78$) รองลงมาให้ความช่วยเหลือในการสมัครสมาชิก และ สุภาพ อ่อนนุ่ม ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($M = 4.69$) และ ภาษามือชัดเจน-ถูกต้อง ($M = 4.66$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 39

ตารางที่ 39 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ TTRS

รายการ	N	M	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	89	4.54	มากที่สุด
ภาษามือชัดเจน-ถูกต้อง	89	4.66	มากที่สุด
สื่อสารตรงความต้องการได้อย่างรวดเร็ว	89	4.62	มากที่สุด
พิมพ์ข้อความตอบได้รวดเร็ว	89	4.62	มากที่สุด
สุภาพ อ่อนนุ่ม ยิ้มแย้มแจ่มใส	89	4.69	มากที่สุด
การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	89	4.78	มากที่สุด
ให้ความช่วยเหลือในการสมัครสมาชิก	89	4.69	มากที่สุด
การรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งกลับ	89	4.55	มากที่สุด
สามารถตอบคำถามของท่านได้	89	4.61	มากที่สุด
รวม		4.64	มากที่สุด

ตอนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจจำแนกในแต่ละบริการ

4.1 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่ามีความพึงพอใจเรื่องระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการมากที่สุด ($M = 4.67$) รองลงมาคือวิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน และการได้รับประโยชน์จากบริการนี้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($M = 4.50$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 40

ตารางที่ 40 ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message

รายการ	<i>N</i>	<i>M</i>	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน	6	4.50	มากที่สุด
วิธีการสมัครสมาชิก	6	4.33	มากที่สุด
วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน	6	4.50	มากที่สุด
ข้อความ รูปภาพหรือวิดีโอที่ได้รับจาก TTRS ดูแล้วเข้าใจง่าย-ถูกต้อง	6	4.33	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	6	4.67	มากที่สุด
ท่านพอใจในการบริการกรณีฉุกเฉิน	6	3.67	มาก
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	6	4.50	มากที่สุด
รวม		4.36	มากที่สุด

4.2 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่ามีความพึงพอใจวิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน และเจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความเข้าใจง่ายและรวดเร็วมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($M = 4.62$) รองลงมาคือ ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ ($M = 4.60$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 41

ตารางที่ 41 ความพึงพอใจต่อการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat

รายการ	N	M	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน	65	4.62	มากที่สุด
วิธีการสมัครสมาชิก	65	4.57	มากที่สุด
วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน	65	4.57	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	65	4.35	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความเข้าใจง่ายและรวดเร็ว	65	4.62	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	65	4.60	มากที่สุด
การปรับขนาดตัวอักษรได้ตามต้องการ	65	4.48	มากที่สุด
ท่านพอใจในการบริการกรณีฉุกเฉิน	54	3.87	มาก
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	65	4.43	มากที่สุด
รวม		4.46	มากที่สุด

4.3 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์ ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่าความพึงพอใจในการบริการกรณีฉุกเฉินมากที่สุด ($M = 4.88$) รองลงมาคือวิธีการใช้งานบนเว็บไซต์ เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความเข้าใจง่ายและรวดเร็ว ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ และการได้รับประโยชน์จากบริการนี้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($M = 4.83$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 42

ตารางที่ 42 ความพึงพอใจต่อการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์

รายการ	N	M	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการสมัครสมาชิก	12	4.67	มากที่สุด
วิธีการใช้งานบนเว็บไซต์	12	4.83	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	12	4.83	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความเข้าใจง่ายและรวดเร็ว	12	4.83	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	12	4.83	มากที่สุด
การปรับขนาดตัวอักษรได้ตามต้องการ	12	4.58	มากที่สุด
ท่านพอใจในการบริการกรณีฉุกเฉิน	8	4.88	มากที่สุด
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	12	4.83	มากที่สุด
รวม		4.79	มากที่สุด

4.4 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่ามีความพึงพอใจด้านวิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน มากที่สุด ($M = 4.66$) รองลงมาคือ ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้ ($M = 4.55$) และวิธีการสมัครสมาชิก และวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($M = 4.54$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 43

ตารางที่ 43 ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video

รายการ	<i>N</i>	<i>M</i>	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน	155	4.66	มากที่สุด
วิธีการสมัครสมาชิก	155	4.54	มากที่สุด
วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน	155	4.54	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	155	4.37	มากที่สุด
ขนาดหน้าจออ่านมีความเหมาะสม	155	4.52	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	155	4.50	มากที่สุด
ท่านพอใจในการบริการกรณีฉุกเฉิน	115	4.20	มาก
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	155	4.55	มากที่สุด
รวม		4.49	มากที่สุด

4.5 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่ามีความพึงพอใจเรื่องระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ มากที่สุด ($M = 4.87$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ทำภาษามือชัดเจนเข้าใจ ($M = 4.84$) และ วิธีการสมัครสมาชิกและขนาดจออ่านเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 4.77$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 44

ตารางที่ 44 ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์

รายการ	<i>N</i>	<i>M</i>	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการสมัครสมาชิก	31	4.77	มากที่สุด
วิธีการใช้งานบนเว็บไซต์	31	4.71	มากที่สุด

รายการ	N	M	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่รับสายได้รวดเร็ว	31	4.68	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ทำภาษามือชัดเจนเข้าใจ	31	4.84	มากที่สุด
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	31	4.87	มากที่สุด
ขนาดจอเหมาะสม	31	4.77	มากที่สุด
ท่านพอใจในการบริการกรณีฉุกเฉิน	28	4.61	มากที่สุด
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	31	4.74	มากที่สุด
รวม		4.75	มากที่สุด

4.6 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่ามีความพึงพอใจเรื่องระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการมากที่สุด ($M = 4.50$) รองลงมา คือ การได้รับประโยชน์จากบริการนี้ วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน และความชัดเจนของขนาดตัวอักษร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($M = 4.33$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 45

ตารางที่ 45 ความพึงพอใจต่อบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption

รายการ	N	M	ระดับความพึงพอใจ
วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน	6	4.33	มากที่สุด
วิธีการสมัครสมาชิก	6	4.17	มาก
วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน	6	4.00	มาก
ความชัดเจนของขนาดตัวอักษร	6	4.33	มากที่สุด
ความถูกต้องของข้อความ	6	3.83	มาก
ข้อความปรากฏรวดเร็วสอดคล้องกับการสนทนา	6	3.67	มาก
ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารได้ตรงความต้องการ	6	4.50	มากที่สุด
ท่านได้รับประโยชน์จากบริการนี้	6	4.33	มากที่สุด
รวม		4.15	มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่ามีความพึงพอใจบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์มากที่สุด ($M = 4.79$) รองลงมาคือบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์ ($M = 4.75$) และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video ($M = 4.49$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 46

ตารางที่ 46 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

รายการ	M	ระดับความพึงพอใจ
1 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message	4.36	มากที่สุด
2 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat	4.46	มากที่สุด
3 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์	4.79	มากที่สุด
4 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video	4.49	มากที่สุด
5 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์	4.75	มากที่สุด
6 บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบแปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption	4.15	มาก
รวม	4.50	มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ	90.00	

สรุปข้อเสนอแนะจากที่ประชุมการประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ดังนี้

ที่	ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ
1.	บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบรับ-ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Message
1.1	ต้องการให้มีการแจ้งเตือนด้วยการสั่น และมีไฟเตือน
1.2	ไม่มีเลขจำนวนบอกข้อความที่ส่งเข้ามาว่ามีข้อความจำนวนเท่าไรที่ตอบกลับ
1.3	ช่วงรอข้อความตอบกลับ อยากให้ลாம்ส่งข้อความแจ้งด้วยว่า ขณะนี้กำลังติดต่อให้อยู่ เพื่อจะได้รู้ว่ากำลังติดต่อให้

ที่	ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ
2.	บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Live Chat และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาข้อความผ่านเว็บไซต์
2.1	แก้ไขหน้าต่างเขตของระบบโดยให้สามารถนำภาพมาจากโฟลเดอร์ในคอมพิวเตอร์มาวางในเว็บไซต์ได้ทันทีโดยไม่ต้องเปิดจาก browser มีระบบที่สามารถบันทึกเบอร์ต่างๆ ในระบบ Live chat ด้วยตนเองในเว็บไซต์
2.2	โลโก้บริการ Web Chat อยากให้อาตัวอักษร ก ออก แล้วใส่ภาพภาษามือคำว่าแชทแทน
2.3	เมื่อเข้าไปดึงข้อมูลจากสมุดโทรศัพท์แล้ว อยากให้ภาพที่ขึ้นเป็นภาพที่บันทึกเหมือนในโทรศัพท์ (เช่น สมมุติว่าในโทรศัพท์บันทึกเบอร์แม่ไว้ แล้วถ่ายรูปแม่เซฟไว้ ก็ให้ในแอปพลิเคชันขึ้นเป็นรูปแม่เหมือนกับในสมุดโทรศัพท์ด้วย)
2.4	อยากให้ส่งพิกัดของคนหุติให้คนหุหนวกได้
2.5	ในหน้าต่างเขต อยากให้ภาพไอคอน เป็นภาพของคนที่คุณคือภาพของคนหุหนวก และภาพของล่ามเหมือนในไลน์หรือเฟซบุ๊ก
2.6	บริการ Receiving เมื่อคนหุติโทรเข้ามาผ่าน TTRS Number แล้วล่ามติดต่อหาคนหุหนวก อยากให้คนหุหนวกเลือกได้ว่าจะรับสายจากล่ามผ่านระบบ TTRS Video หรือ Live Chat
2.7	อยากให้มึบริการแปลข้อความเป็นภาษามือ (เมื่อคนหุหนวกอ่านข้อความไม่เข้าใจ อยากให้อาให้ล่ามช่วยแปลให้)
2.8	อยากให้มึข้อความแจ้งให้คนหุหนวกทราบว่าตอนนี้กำลังรอสาย Live Chat เป็นคิที่เท่าไร
2.9	อยากให้เพิ่มบริการฉุกเฉินเรื่องรถเสีย หรือยางแตก เพื่อส่งพิกัดขอให้มาช่วยเหลือ
2.10	อยากให้แจ้งเลขล่ามด้วย
2.11	ถ้าไม่มีการรับสายไม่ต้องประเมินความพึงพอใจ
2.12	อยากให้แอปพลิเคชันในไอโฟนใช้งานง่ายเหมือนแอนดรอยด์
2.13	กรณีส่งโลเคชันอยากให้คนหุติส่งโลเคชันผ่านล่ามแล้วส่งให้คนหุหนวกได้
2.14	หลังจบบริการอยากให้มึรูปการุณนารักขอบคุณที่ใช้บริการ
2.15	ใส่เบอร์โทร แล้วโทรออกแจ้งว่าไม่สามารถเชื่อมต่อได้
2.16	กรณีเปิด 2 แอปแล้วการสนทนาของ TTRS ดับไป (แกร็ป และ TTRS ปิด TTRS เพื่อค้นข้อมูล)
3.	บริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Video และบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบสนทนาวิดีโอผ่านเว็บไซต์
3.1	สีพื้นหลังของข้อความ อยากให้พื้นสีด้านหลังข้อความเข้ม
3.2	อยากให้ปรับเปลี่ยนการออกแบบหน้า UI ให้สวยงาม ทันสมัย
3.3	อยากให้ฉากหลังของล่ามเป็นสีส้มอ่อน
3.4	อยากให้ภาพของล่ามชัด แบบ HD

ที่	ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ
3.5	ภาพกระตุกค้าง อยากให้มีการแก้ไข
3.6	ช่องพิมพ์ข้อความ อยากให้เห็นชัดเจนตำแหน่งชัดเจน และปุ่มวางสายหาไม่พบไม่ทราบว่าต้องกดตรงไหน
3.7	เมื่อใช้บริการรวมสาย สามหน้าจอ อยากให้หน้าจอมีขนาดที่ใหญ่ขึ้นกว่าเดิม
3.8	อยากให้ปรับเพิ่มขนาดหน้าจอคนหมุนวนได้
3.9	หน้าจอของหมุนวนกับหน้าจอของล่ามอยากให้มีขนาดที่แตกต่างกัน
3.10	หน้าจอ อยากให้สามารถปิดหน้าจอให้แบ่งครึ่งได้ เหมือนกับไลน์
3.11	ขณะคุยวิดีโอคอลผ่านไลน์อยู่ มีสายจาก TTRS เข้ามา ทำให้สายจากไลน์หลุดไปทันที อยากให้แก้ไขโดยถ้ามีสายจาก TTRS เข้ามาให้มีการแจ้งเตือนว่ามีสายเข้า โดยไม่ตัดสายจากแอปพลิเคชันอื่นไป
3.12	เมื่อมีเบอร์โทรศัพท์เข้ามาผ่านเบอร์ของซิมโทรศัพท์ อยากให้สามารถเลือกรับผ่าน TTRS ได้
3.13	การใช้บริการ TTRS Video แบบ VRI หน้าจอตรงเมนูที่เปิด-ปิด ไมโครโฟนกับลำโพง อยากให้แก้ไขโดยถ้าปิดลำโพง หรือปิดไมค์ ให้มีสัญลักษณ์เหมือนบล็อกรูป เพื่อให้แยกออกจากตอนนี้กำลังปิดหรือเปิดไมโครโฟนกับลำโพงอยู่
3.14	โทรศัพท์ Samsung J6 เมื่อมีสาย Missed Call ที่คนหุ้ตติดต่อผ่าน TTRS มาแล้ว คนหมุนวนไม่สามารถกดที่เบอร์เพื่อติดต่อกลับได้ ต้องจดเบอร์แล้วกดเข้าแอปพลิเคชันจึงจะโทรกลับได้
3.15	ข้อความตรงแชทเมื่ออยู่บนพื้นสีดำ มองเห็นข้อความได้ปกติ แต่เมื่อข้อความยาวลงมาทับจอล่าม (ช่วง WFH ฉากหลังของล่ามบางคนเป็นสีขาว ทำให้สับสนกับข้อความ มองเห็นไม่ชัด) ขอให้ล่ามที่ให้บริการ ไม่ใช้ฉากหลังสีขาว
3.16	อยากให้ตั้งค่าเลือกเปลี่ยนสีข้อความได้เอง ขณะที่กำลังคุยสายอยู่ (บางคนก็บอกว่าไม่ต้องเสียเวลาดังค่า ให้ล็อกสีไว้เลย)
3.17	คนหมุนวนบางคนส่งพิมพ์ข้อความแล้วล่ามไม่เห็น หรือมองไม่เห็นข้อความที่ล่ามพิมพ์ส่งมา
3.18	อยากให้ฟังก์ชันที่แสดงมีทั้งตัวเลข และข้อความภาษาไทย
3.19	เฉพาะกลุ่มที่เป็นไรเดอร์ อยากมีรหัสสมาชิก TTRS 2 login เพื่อใช้บริการโทรศัพท์ 2 เครื่องพร้อมกัน
3.20	เคยใช้บริการ VRI แล้วคนหุ้ตได้ยินเสียงไม่ชัด เสียงเบา
3.21	ถ้าเลือกใช้บริการ VRI แล้ว ให้ระบบตั้งค่าการเปิดลำโพง และไมโครโฟนแบบดังสุดอัตโนมัติ โดยไม่ต้องมาปรับเอง
3.22	อยากให้มีการแจ้งเป็นข้อความอยู่ในแอป TTRS Video ว่าสามารถให้บริการเรื่องใดได้บ้างในช่วง 23.00-07.00

ที่	ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ
3.23	อยากให้มีการประเมินล่ามหลังวางสายในทุกแอปพลิเคชัน ทุกบริการ และอยากให้สามารถแนบข้อเสนอแนะ เป็นวิดีโอภาษามือได้
3.24	เมนูสอบถาม TTRS อยากให้แจ้งให้ชัดว่าเป็นคนไหนให้บริการ เพราะบางคนดูแล้วเข้าใจว่าคนหุติให้บริการ
3.25	ใช้บริการ TTRS Video ประมาณ 5-6 นาที แล้วหน้าจอดับ เป็นแบบนี้มา 3 ครั้งแล้ว (ระบบแอนดรอยด์)
3.26	ระหว่างรอคิวอยากให้หน้าจอแสดงให้เห็นว่าตอนนี้เหลืออีกกี่คิว อยู่คิวที่เท่าไร
3.27	อยากให้มีแถบเมนูเบอร์โทรออกที่ช่วยเป็นลำดับจะได้ง่าย
3.28	อยากให้มีหัวข้อเมนูเลือกว่าอยากคุยเรื่องอะไร เช่น หมอ รถ สมัครงาน ตามสภการแปลของล่ามที่ชำนาญเรื่องนั้นๆ
3.29	เมื่อวางสายไปแล้วหน้าจอคนหุหนวกค้างอยู่ เห็นล่ามหยิบโทรศัพท์มาเล่น
3.30	ระบบ iOS เข้าไปประวัติสนทนาไม่สามารถคัดลอกข้อความได้แต่ Android ทำได้
3.31	ข้อความทับหน้าล่ามอยากให้นำออก
3.32	iPhone 13 Pro และ iPhone 11 มีปัญหา TTRS Number คนหุติโทรมาไม่สามารถรับสายได้ซึ่งเป็นบ่อยมาก
3.33	อยากให้ TTRS Video มีส่งภาพให้ล่ามดูได้เหมือนไลน์
3.34	อยากให้สามารถเลือกก๊อปปี้เฉพาะข้อความได้
3.35	กรณีที่มิโทรศัพท์มีกล้องหลังหลายกล้องอยากให้มีปุ่มเลือกกล้องหน้ากับหลังแค่ 2 ปุ่ม
3.36	iPhone 11 กรณีมีสาย Miss Call TTRS Video ไม่โชว์ประวัติการโทรให้โทรกลับ
3.37	ขึ้นชมระบบ TTRS Video สามารถกดโทรผ่านโทรศัพท์ได้เลยไม่ต้องเข้าแอปพลิเคชัน
4	แปลงเสียงเป็นข้อความผ่านแอปพลิเคชัน TTRS Caption
4.1	ขอให้ย่ายช่วงเวลาเปิดบริการตั้งแต่ 9.30 - 18.30 น. จะได้มีคนให้บริการมากขึ้น
4.2	อยากให้เพิ่มวัน เวลาในการให้บริการ
4.3	อยากให้พิมพ์ให้ถูกต้องและรวดเร็ว
5	การปฏิบัติงานของล่าม
5.1	อยากให้ล่ามพิมพ์สื่อสารให้รวดเร็ว
5.2	อยากให้ล่ามแจ้งสายหลุดหรือไม่รับสายเพราะมีกรณีไม่แจ้ง
5.3	อยากให้ล่ามมีทักษะการพูดภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน
5.4	ล่ามภาษามือให้บริการ Live chat บริการดี ชมเชยเรื่องโปรแกรมใช้งานง่าย
5.5	ชมเชยเรื่องการพิมพ์ข้อความ
5.6	ติดต่อ Grab อยากให้ล่ามพูดสนทนาให้เร็ว บางครั้งช้าทำให้รอนาน

ที่	ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ
5.7	อยากให้ล่ามแสดงสีหน้าท่าทางเพิ่ม
5.8	การเปลี่ยอยากให้ล่ามแปลทีละคน ไม่อยากให้ขัดจังหวะ
5.9	ขณะโทรออกไปยังหุติ อยากให้ล่ามบอกด้วยว่ากำลังโทรหาคนหุติแล้ว ล่ามไม่บอกทำให้ไม่รู้ว้โทรออกไปแล้วหรือยัง แล้วล่ามก็ทำภาษามือ วางสาย ทำให้คนหุทวนวไม่เข้าใจ
5.10	ถ้าล่ามดูภาษามือไม่เข้าใจอยากให้ล่ามถามด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้ม แต่ที่พบล่ามจะหน้าไม่ยิ้มเหมือนไม่พอใจ
5.11	อยากให้เลื้อของล่าม มีหลายสี แล้วลัดเปลี่ยนสวมใส่
5.12	คนหุทวนวกวดวงสายอยาก ถ้าหุทวนวดวงสายอยากให้ล่ามช่วยกวดวงสายให้ (แนะนำให้คนหุทวนวบอกล่ามให้กวดวง)
5.13	จาก Grab ล่ามภาษามือพิมพ์สถานที่ไม่ถูกต้อง อาจฟังสำเนียงคนพื้นที่ผิด
5.14	ล่ามแสดงสีหน้าโกรธ แต่พอเจอคนหุติสีหน้าปกติ ไม่แนใจว้คนหุติโกรธจริงหรือเปล่า
5.15	ล่ามแปลไม่ตรงเกี่ยวกับการซ่อมรถ อยากให้หาล่ามที่ชำนาญเกี่ยวกับรถมล่ามแทน
5.16	คนหุทวนวททำภาษามือยังไม่จบแต่ล่ามทำมือสว่น
5.17	ขอชมเชยล่ามบางคนยิ้มแย้ม ใจเย็น
5.18	กรณีหลัง 5 หุ่มนัดคนหุติรับของแต่ล่ามไม่ให้บริการเพราะไม่ตรง 9 บริการฉุกเฉิน
5.19	ล่ามบางคนเวลาวางสายไม่พูดตามสคริปต์ เพียงแค่พยักหน้าแล้วกวดวงสาย
5.20	ล่ามบางคนยังสื่อสารไม่เข้าใจ
5.21	บางครั้งล่ามอีกคนโทรไปหาหุติไม่ติด แต่ล่ามอีกคนโทรติด
6	อื่นๆ
6.1	จากคนขับ Grab/food panda อยากให้สายที่ลูกค้าโทรติดต่อเข้าผ่านแอปของ Grab/food panda สามารถกดเชื่อมต่อกับล่าม TTRS ได้
6.2	อยากให้ TTRS ทำความร่วมมือกับบริษัท Grab โดยให้สมาคมคนหุทวนวแห่งประเทศไทยเข้าร่วมคุยด้วย
6.3	เคยใช้บริการ VRI คุยกับหมอ แต่มีหมอบางคนปฏิเสธการใช้บริการ TTRS อยากให้ประชาสัมพันธ์ให้หมอรู้จัก และยอมรับการใช้บริการผ่าน TTRS
6.4	อยากให้ม้บริการล่ามประชุมทางไกล (มีทั้งล่ามภาษามือ และ caption)
6.5	อยากให้ม้ล่ามสำหรับการประชุม สัมมนา
6.6	อยากให้ล่ามแชทกับชาวต่างชาติพิมพ์แชทคุยในช่องแชทของ Grab ได้เลย
6.7	อยากให้ม้บริการ TTRS Caption ต่อไป
6.8	ต้องการนามบัตร และคำแนะนำตัวกรณีจะใช้แอปฯ ของ TTRS และทำเป็นเสียงให้คนหุติฟัง
6.9	ระหว่างใช้บริการ มีการแจ้งเตือนจากแอปพลิเคชันอื่นแจ้งเตือนมาบังหน้าสนทนา

ที่	ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ
6.10	เมื่ออยู่ในที่กั้นดาร์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี ไม่สามารถใช้บริการ TTRS ได้
6.12	Grab อยากให้คนหุติแชร์โลเคชันส่งให้ล่ามและล่ามส่งให้คนหุหนวกได้
6.13	อยากให้ทุกบริการของ TTRS อยู่ในแอปพลิเคชันเดียวกัน

บทที่ 7

การสนับสนุนการผลิตล่ามภาษามือ

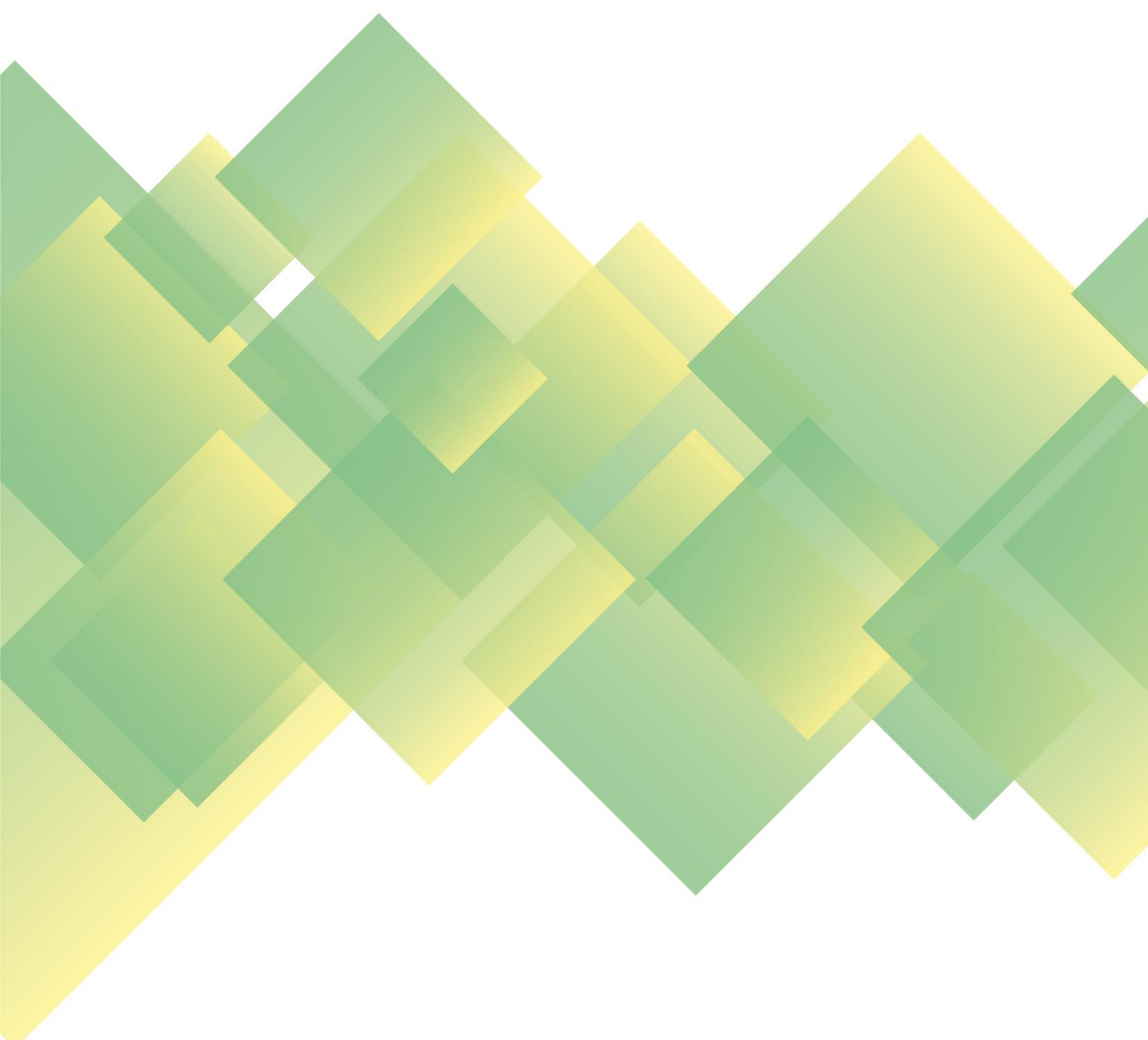
มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ได้มีบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการผลิตล่ามภาษามือสำหรับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย กับวิทยาลัยราชสุตา มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาที่มุ่งพัฒนาการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ และเป็นสถาบันการศึกษาแห่งเดียวในประเทศไทยที่เปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต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

นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการเป็นนักศึกษาที่มีการได้ยิน ที่เข้าศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหูหนวกศึกษา วิชาเอกล่ามภาษามือไทย (หลักสูตร 4 ปี) โดยนักศึกษาดังกล่าวเข้าศึกษาในหลักสูตรนี้ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2562

ในปี 2562 วิทยาลัยราชสุตา มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรเพื่อพัฒนานักศึกษาในสาขาวิชาล่ามภาษามือไทยให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการประกอบวิชาชีพล่ามภาษามือ โดยในปีการศึกษานี้ นักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรายวิชาพื้นฐานและรายวิชาการศึกษาทั่วไปพร้อมกับนักศึกษาหูหนวก เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน เช่น รายวิชาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับความพิการและคนพิการ และรายวิชาวัฒนธรรมคนหูหนวก ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับผู้ที่จะประกอบอาชีพล่ามภาษามือ

ในเดือนสิงหาคม 2563 มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการและวิทยาลัยราชสุตา มหาวิทยาลัยมหิดล กำหนดขอบเขตของความร่วมมือและหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มเติม เป็นส่วนหนึ่งของบันทึกข้อตกลงเดิม โดยจะมีการเชิญผู้แทนจากองค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านล่ามภาษามือ เข้ามาเป็นกรรมการร่วมเพื่อกำกับดูแลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2564 นักศึกษากำลังศึกษาในชั้นปีที่ 3 เนื้อหาของรายวิชาจะมุ่งเน้นรายวิชาเฉพาะทางสาขาล่ามภาษามือเป็นหลัก ซึ่งทางหลักสูตรฯ และวิทยาลัยฯ ได้วางแผนกำกับติดตามและส่งเสริมให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการเรียนให้ได้ตามเป้าหมายต่อไป



บทที่ 8

สรุปผลการดำเนินงาน

ในปี 2564 ศูนย์ TTRS ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการพูด ตามแผนการดำเนินงานหลัก 6 แผนงาน สรุปผลการดำเนินงานดังนี้

1. แผนการบริหารศูนย์ TTRS

ศูนย์ TTRS มีโครงสร้างการบริหารบุคลากรแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารสำนักงาน ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร ฝ่ายระบบสารสนเทศ มีเจ้าหน้าที่รวม 62 คน คิดเป็นร้อยละ 88.57 ตามแผนการดำเนินงาน แบ่งเป็น ผู้อำนวยการ 1 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารสำนักงาน 12 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการถ่ายทอดการสื่อสาร 41 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบสารสนเทศ 8 คน มีการพัฒนาบุคลากรอย่างน้อยคนละ 1 หลักสูตร

มีการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์ TTRS จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100 ของเป้าหมาย และมีการประชุมคณะทำงานจำนวน 35 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 145.83 ของเป้าหมาย

2. แผนการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์ TTRS ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร 9 บริการ มีจำนวนสมาชิกที่สมัครใช้บริการจำนวนรวม 50,137 คน เป็นสมาชิกใหม่ จำนวน 297 คน มีจำนวนครั้งในการใช้บริการเพิ่มขึ้นจำนวน 349,845 ครั้ง รวมการให้บริการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2560 ถึงเดือนธันวาคม 2564 เป็นจำนวน 1,161,193 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 109.84 ของเป้าหมายจำนวนการให้บริการตามตัวชี้วัด (1,057,134 ครั้ง) มีผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารในปี 2564 ผ่านข้อกำหนดมาตรฐานทุกข้อ ยกเว้นค่าเฉลี่ยในการรับสายฉุกเฉิน ไม่ผ่านข้อกำหนดมาตรฐาน เนื่องจากในปี 2564 มีผู้ใช้บริการมากขึ้นและในช่วงดึกจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ 1 คน สำหรับให้บริการเรื่องสำคัญ ซึ่งทำให้มีการรอสายฉุกเฉินที่นานกว่า 10 วินาที

ตู้ TTRS มีจำนวน 180 ตู้ ติดตั้งใน 58 จังหวัด ในปี 2564 มีการย้ายตู้ที่ใช้บริการน้อยไปยังสถานที่ที่มีความต้องการใช้ตู้ TTRS จำนวน 6 ตู้

บริการสนับสนุน ได้เพิ่มคลังคำศัพท์ภาษามือจำนวน 1,250 คำศัพท์ แบ่งเป็น วิดีโอภาษามือ 1,250 วิดีโอ และวิดีโอสะกดนิ้วมือ 1,250 วิดีโอ รวม 2,500 วิดีโอ

บริการสมาชิกสัมพันธ์ มีจำนวนผู้ใช้บริการรวม 4,095 ครั้ง

3. แผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ TTRS

ศูนย์ TTRS ดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ในปี 2564 ดังนี้

- 1) สื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 1 รายการ
- 2) สื่อวีดิทัศน์ จำนวน 2 รายการ และสื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์การให้บริการ จำนวน 20 เรื่อง
- 3) ของที่ระลึก จำนวน 1 รายการ 4,000 ชิ้น

การประชาสัมพันธ์ ได้ให้บริการช่วยเหลือคนหูหนวกในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19 ให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารเกี่ยวกับเรื่อง Covid-19 จำนวน 1,586 ครั้ง และจัดทำสื่อวีดิทัศน์เพื่อแนะนำ และให้ความรู้เกี่ยวกับโรค Covid-19 เผยแพร่ผ่านทาง Facebook และ YouTube จำนวน 109 เรื่อง

การเยี่ยมชม ได้ต้อนรับคณะเยี่ยมชมจากหน่วยงานภายนอก จำนวน 9 ครั้ง

การบรรยายและร่วมประชุม จำนวน 1 ครั้ง

4. แผนการอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

ศูนย์ TTRS ดำเนินการอบรมให้กับกลุ่มเป้าหมาย โดยมีผู้เข้ารับการอบรมรวม 2,764 คน คิดเป็นความสำเร็จตามเป้าหมายรวมร้อยละ 89.74 ของตัวชี้วัด โดยแบ่งเป็นการอบรมดังนี้

- 1) การอบรมวิทยากรแกนนำบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS มีผู้เข้ารับการอบรม 154 คน
- 2) การอบรมการใช้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน มีผู้เข้ารับการอบรม 2,610 คน
- 3) การอบรมคำบรรยายแทนเสียง ได้จัดทำสื่อวีดิทัศน์สำหรับผู้ไร้กล่องเสียง จำนวน 4 ตอน

5. แผนการติดตามประเมินผลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้

ศูนย์ TTRS จัดประชุมประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร ประจำปี 2564 ใน 4 ภูมิภาค มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 232 คน มีผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 90.00

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. นายเสวต ศรีตลานุกต์ | คณะทำงาน |
| 5. นางสาวอัมพกาฐ์ เทียงปรีชารักษ์ | คณะทำงาน |
| 6. นางสาวชนัญชิตา ชีพเสรี | คณะทำงาน |
| 7. นางสาวเรวดี บางท่าโรง | คณะทำงาน |
| 8. นางสาวกุลธิดา มิ่งขวัญ | คณะทำงาน |
| 9. นางสาวณัฏริศาภรณ์ ทราวุธ | คณะทำงาน |
| 10. นางสาวปภาวี ธรรมเกิดทรัพย์ | คณะทำงาน |
| 11. นางสาวสิริลักษณ์ ลักษณะมีชัย | คณะทำงานและเลขานุการ |
| 12. นายปรีชา แสงวุฒิ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 13. นางสาวธีราพร โคโตสี | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

