

เปิดผลการศึกษาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS ดัน AI ยกระดับสิทธิการสื่อสารคนพิการทางการได้ยินอย่างเท่าเทียม



กรรมการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงาน (กตป.) ด้านการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน ร่วมกับ คณะที่ปรึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นำโดย คณะวิจัยจากคณะสังคมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ จัดงานประชุมเพื่อวิพากษ์ผลการศึกษา และเวทีเสวนาในหัวข้อ **“การใช้บริการ โทรคมนาคมเพื่อการเข้าถึงอย่างเท่าเทียม ของคนพิการทางการได้ยินในสังคม ดิจิทัล”** ณ ห้องประชุมแคทลียา โรงแรม รามการ์เด้นส์ กรุงเทพมหานคร เพื่อนำ เสนอผลการประเมินการดำเนินงานศูนย์ บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) ภายใต้โครงการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลในประเด็นที่สำคัญ ด้านการ ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2568 พร้อมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิและข้อเสนอแนะเชิง นโยบายจากทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อน ระบบสื่อสารเพื่อผู้พิการสู่มาตรฐานสากล โดยได้รับเกียรติจาก นางสาวอิสราตรี ศรีอรรถกมล กรรมการติดตามและประเมิน

ผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ด้านการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน เป็นประธาน เปิดงาน

นางสาวอิสราตรี ศรีอรรถกมล กรรมการติดตามและประเมินผล **กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชน** ย้ำว่า บริการนี้ควรเป็น สิทธิพื้นฐานที่ผู้พิการพึงได้รับอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน และเท่าเทียม ไม่ใช่เป็นเพียงบริการ เสริมเฉพาะกิจ เป้าหมายสำคัญของการ จัดงานในวันนี้ คือการเปิดพื้นที่ทางวิชาการ เพื่อร่วมกันวิพากษ์และระดมความคิดเห็น ต่อผลการศึกษาที่ผ่านมา เพื่อให้มั่นใจว่า ข้อเสนอแนะที่จะเกิดขึ้นนั้น มีความสมบูรณ์ รอบด้านนำไปสู่การขับเคลื่อนการส่งเสริม สิทธิเสรีภาพของประชาชน และลดความ เหลื่อมล้ำในสังคมได้อย่างแท้จริง

ด้าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาอากาศโทหญิง ดร.งามสมัย ผิวเหลือง หัวหน้าโครงการวิจัยฯ เปิดเผย ผลการ สืบสวนความคิดเห็นกลุ่มคนพิการทางการ ได้ยินจำนวน 526 คน พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ของศูนย์ TTRS ในภาพรวมสูงถึง 4.35

คะแนน จากคะแนนเต็ม 5.00 โดยรูปแบบ บริการผ่านแอปพลิเคชัน (TTRS Video และ Live Chat) เป็นระบบที่ได้รับความนิยม สูงสุด ช่วยให้คนพิการใกล้ชิดกับครอบครัว (ร้อยละ 25.6) และได้รับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น (ร้อยละ 25.0) รวมถึงมีประโยชน์อย่างมาก ในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์และการ ติดต่อในยามฉุกเฉิน

อย่างไรก็ดี ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดสำคัญด้านเทคโนโลยี อาทิ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรและ ภาพหรือเสียงไม่ชัดเจน รวมถึงข้อจำกัด เรื่องจำนวนล่ามภาษามือที่ไม่เพียงพอ

นอกจากนี้ ผลการสำรวจกลุ่ม ประชาชนทั่วไปจำนวน 2,689 คน พบว่า ยังมีประชาชนถึง ร้อยละ 65.3 ที่ยังไม่รู้จัก บริการ ของศูนย์ TTRS ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญ ที่ทำให้เกิดการปฏิเสธรับสายหรือวางสาย เมื่อคนพิการติดต่อผ่านระบบถ่ายทอดการ สื่อสาร จึงจำเป็นต้องเร่งประชาสัมพันธ์ เชิงรุกอย่างเร่งด่วน

สำหรับแนวทางการยกระดับ บริการของศูนย์ TTRS เพื่อความเท่าเทียม



โครงการวิจัยฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะ 3 ข้อ ดังนี้ 1.ผลักดันให้ระบบ TRS และ บริการของศูนย์ TTRS เป็นโครงสร้างสิทธิขั้นพื้นฐานที่คนพิการทุกคนต้องได้รับอย่างทั่วถึง โดยเสนอให้ขยายเวลาการให้บริการ 24 ชั่วโมง 2.ขับเคลื่อนบริการของศูนย์TTRS ให้มีการบริการอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาระบบและการจัดสรรงบประมาณจะต้องมีความเสถียร เพื่อความต่อเนื่องของการบริการ ไร้รอยต่อ และไม่หยุดชะงัก เพื่อประโยชน์สูงสุดในการสื่อสารตลอดจนการใช้ชีวิตประจำวันของคนพิการ 3.เสนอให้ระบบ TRS และ บริการของศูนย์ TTRS เป็นระบบบริการทางสังคม ทำหน้าที่เป็นกลไกและโครงสร้างพื้นฐานทางสังคม ที่ช่วยลดความเหลื่อมล้ำ สร้างการมีส่วนร่วม และเปิดโอกาสให้คนพิการทางการได้ยินและการพูดสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะ และขับเคลื่อนสังคมดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียม

ทั้งนี้ รูปแบบการบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืน นำเสนอไว้ 3 รูปแบบ คือ 1.การให้บริการควรเป็นผู้ประกอบการโทรคมนาคมหรือภาคเอกชน ส่วนค่าใช้จ่ายในการให้บริการให้หักจากเงินที่ผู้ประกอบการต้องส่งให้กองทุน USO 2.กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) หรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องจะต้องจัดตั้งหน่วยงานเพื่อดำเนินการศูนย์ TTRS และ 3.กสทช. เป็นหน่วยงานคัดเลือกผู้ให้บริการโดยปรับกระบวนการสนับสนุน

งบประมาณจากกองทุน USO

ภายในงานนอกจากจะมีการนำเสนอผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลในประเด็นที่สำคัญ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2568 แล้ว ยังเปิดเวทีเสวนาวิพากษ์ผลการศึกษาและเสวนาในหัวข้อ“การใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อการเข้าถึงอย่างเท่าเทียมของคนพิการทางการได้ยินในสังคมดิจิทัล

ทั้งนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิร่วมกันเสวนาวิพากษ์ผลการศึกษาดังกล่าว และเสนอมุมมองความคิดเห็นโดยสรุปดังนี้ **ศาสตราจารย์ ดร.ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์ สมาชิกวุฒิสภา** กล่าวว่า การสื่อสารเป็น “สิทธิขั้นพื้นฐาน” ของประชาชน เพื่อความยั่งยืนด้านงบประมาณควรมีหน่วยงานรองรับ ชี้ว่าปัญหาระบบการศึกษาที่ขาดการเข้าถึงการบริการโทรคมนาคม ขาดล่ามภาษามือฯ ทำให้เกิด “หลุมดำทางการศึกษา” ส่งผลให้คนพิการเรียนต่อในระดับอุดมศึกษาน้อยลง ขอให้ทุกภาคส่วนใช้แนวคิดมองคนอย่างเท่าเทียมกันผ่านนวัตกรรมร่วมกัน

นางสาวสิริณัฐ์ อ่อนใส ผู้แทน พก.

กล่าวว่า พก.มีหน้าที่ดูแลเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จัดให้มีบริการล่ามภาษามือชุมชนใน 76 จังหวัด และ กทม. ปัจจุบันประสบปัญหาขาดแคลนล่ามภาษามืออย่างมาก แม้ว่าจะเปิดอบรมหลักสูตรล่ามภาษามือ 135 ชั่วโมง เพื่อ

เสริมการบริการแต่ยังไม่เพียงพอ กอปรกับการให้บริการยังติดอยู่กับระบบราชการ ด้าน **นายสุทธิศักดิ์ ตันตะโยธิน รองเลขาธิการ กสทช. สายงานกิจการโทรคมนาคม** กล่าวว่าในมุมมองของตนมองว่าบริการโทรคมนาคมจะเกิดความยั่งยืนผ่านโครงสร้างพื้นฐาน 3As คือ เข้าถึงทุกที่, อุปกรณ์ใช้ง่าย, ราคาเหมาะสม นอกจากนี้ยังเสนอแนวคิด 3Cs คือ ต้องมีความต่อเนื่อง, มีเครือข่ายความร่วมมือ และอุปกรณ์ เชื่อมต่อกันได้ในทุกแพลตฟอร์ม

นางสาวกนกพร ประสิทธิ์ผล ผู้อำนวยการสำนักสื่อดิจิทัล ไทยพีบีเอส กล่าวว่า Thai PBS ได้จัดทำบริการ AD, CC และ SL พร้อมพัฒนา “Big Sign” (ภาษามือจอใหญ่) บนแพลตฟอร์ม VIPA เพื่อให้คนพิการทางการได้ยินสามารถเข้าถึงสื่อสารคดี ละคร และซีรีส์ นอกจากนี้ยังพัฒนาคอนเทนต์แนวตั้งสำหรับสมาร์ตโฟนที่มีล่ามภาษามือ และทดลองทำภาษามือในมิวสิกวิดีโอ ทั้งนี้ ชี้ว่า AI ภาษาไทยทำ Text-to-Speech ได้ดี แต่ Speech-to-Text ยังมีข้อจำกัดด้านความซับซ้อนของภาษาและการถ่ายทอดอารมณ์ในเหตุการณ์สด

ด้าน **นายวิฑูต บุนนาค นายกสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย** มองว่า ปัญหา TTRS ที่มีศูนย์เดียวทำให้เกิดการผูกขาดและรอคิวนาน เสนอให้ กสทช. เปิดโอกาสให้หน่วยงานอื่น หรือ Startup เข้ามาแข่งขันเพื่อกระจายความเสี่ยง

ท้ายสุด **ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาอากาศโทหญิง ดร.งามสมัย ผิวเหลือง หัวหน้าโครงการวิจัยฯ** กล่าวว่า คณะทำงานให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อทุกมุมมอง ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันทรงคุณค่าจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนภาคประชาชน ที่ได้รับตลอดในกระบวนการเก็บข้อมูลวิจัย และในการประชุมเสวนาเพื่อวิพากษ์ผลการศึกษา โดยข้อคิดเห็นทั้งหมดจะถูกนำไป

แนวหน้า

Naew Na
Circulation: 900,000
Ad Rate: 1,250

Section: ผู้หญิง/-

วันที่: จันทร์ 15 มิถุนายน 2569

ปีที่: 47

ฉบับที่: 16478

หน้า: 17(บน)

Col.Inch: 117.70 Ad Value: 147,125

PRValue (x3): 441,375

คลิป: ชาว-ดำ

หัวข้อข่าว: เปิดผลการศึกษาระบบบริการถ่ายทอดการสื่อสารศูนย์ TTRS ดัน AI ยกระดับสิทธิการ...

เข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์และสังเคราะห์ตามหลักวิชาการ เพื่อจัดทำเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายที่ตอบโจทย์และรอบด้านที่สุด ซึ่งผลการตกลูกดังกล่าวจะถูกนำเสนออย่างครบถ้วนในรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ภายในปลายเดือนมิถุนายน 2569 นี้

“เป้าหมายสูงสุดของพวกเราคือการทำให้สังคมเห็นว่าบริการโทรคมนาคมเพื่อคนพิการทางการได้ยินและพูด เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่คนพิการทุกคนพึงมีพึงได้ เป็นเรื่องที่ทุกคนต้องใส่ใจร่วมกัน แต่จบโครงการนี้แล้วมีคนเข้าใจและหันมาเรียนรู้ภาษามือกันมากขึ้น สิ่งเหล่านี้ก็กลายเป็นกำลังใจที่ล้ำค่าสำหรับทีมวิจัย”

นางสาวอิสราศรัศมี เครือหงส์ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน กล่าวว่า กตป. จะเผยแพร่ผลการศึกษาในรูปแบบ Policy Brief เพื่อสรุปสาระสำคัญ ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย นอกจากนี้ รายงานฉบับสมบูรณ์จะถูกส่งมอบและเผยแพร่ไปยังห้องสมุดของมหาวิทยาลัย หน่วยงานภาครัฐ องค์กรที่เกี่ยวข้อง และภาคส่วนต่างๆ ที่มีบทบาทในการส่งเสริมสิทธิของคนพิการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงและแนวทางในการพัฒนานโยบาย มาตรการ และการขับเคลื่อนงานด้านการเข้าถึงการสื่อสารอย่างเป็นรูปธรรมในอนาคต

“กตป. เชื่อว่าการพัฒนาระบบโทรคมนาคมเพื่อคนพิการให้เกิดความยั่งยืน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และส่งเสริมสิทธิในการเข้าถึงการสื่อสารของประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม”