

## โครงการ “ศูนย์ช่วยเหลือคนหูหนวกที่ประสบอุทกภัย (TTRS-R)” (Telecommunication Relay Service – Relief)

### ๑. หลักการและเหตุผล

มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการได้มีบันทึกความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในการจัดตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับบุคคลคนที่บกพร่องทางการได้ยินและบุคคลที่บกพร่องทางการพูด หรือศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) เมื่อวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้กับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดและผู้บกพร่องทางการพูด จำนวน ๖ บริการ คือ ๑) บริการ SMS/MMS ๒) บริการสนทนาข้อความ ๓) บริการสนทนาวิดีโอ ๔) บริการตู้ TTRS ๕) บริการสนทนาวิดีโอผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ และ ๖) บริการฉุกเฉิน

ในช่วงสถานการณ์น้ำท่วม ประชาชนในเขตที่ประสบอุทกภัยได้รับความเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะคนหูหนวกที่มีอุปสรรคในด้านการสื่อสาร ไม่สามารถแจ้งขอความช่วยเหลือได้ และไม่สามารถรับข้อมูลสถานการณ์น้ำท่วมจากสื่อสารธารณะได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ โดยศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยจึงได้ร่วมมือกับสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทซีวาเลียร์ (ประเทศไทย) เปิดภารกิจพิเศษในการดำเนินการจัดตั้ง “ศูนย์ช่วยเหลือคนหูหนวกที่ประสบอุทกภัย” เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องการแจ้งเรื่องขอความช่วยเหลือจากคนหูหนวกที่ประสบอุทกภัย และประสานงานให้ความช่วยเหลือคนหูหนวกที่ประสบอุทกภัยให้ได้รับการช่วยเหลือที่เหมาะสมตามสิทธิที่ควรจะได้รับ ในภาวะอุทกภัยเช่นนี้

### ๒. วัตถุประสงค์

๑. บริการรับแจ้งเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกิดขึ้นในภาวะน้ำท่วมภาคกลางและกรุงเทพมหานครของ  
คนหูหนวก
๒. ประสานงานเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือให้ข้อมูลแก่คนหูหนวกตามที่ร้องขอ

๓. ประสานงานให้ความช่วยเหลือกรณีคนหูหนวกต้องการอพยพ โดยจัดหารถหรือเรือเข้าไปรับพร้อมเจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือ รวมทั้งการจัดหาศูนย์พักพิงสำหรับคนหูหนวก
๔. บริการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร รวมทั้งการแจ้งเตือนภัยน้ำท่วมให้กับคนหูหนวก
๕. ประสานกับสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย เพื่อจัดทำฐานข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารของสมาชิกคนหูหนวก และการปักหมุดที่อยู่บนแผนที่ เพื่อสามารถให้ความช่วยเหลือคนหูหนวกได้ทันท่วงที

### ๓. วิธีดำเนินการ

๓.๑ บริการแจ้งขอความช่วยเหลือ ศูนย์ช่วยเหลือคนหูหนวกที่ประสบอุทกภัย ได้เปิดช่องทางให้บริการสำหรับรับแจ้งขอความช่วยเหลือ โดยมีเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารจำนวน ๘ คน แบ่งเป็น ๒ ช่วง คือ ช่วงที่ ๑ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๕.๓๐ น. และช่วงที่ ๒ เวลา ๑๔.๓๐ - ๒๑.๓๐ น. ไม่เว้นวันหยุดเพื่อรับเรื่องดังนี้

- บริการ SMS/MMS โดยให้คนหูหนวกส่ง SMS MMS เข้ามาที่เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๘ ๕๐๔ ๔๒๕๘
- บริการฉุกเฉิน โดยเลือกใช้ บริการสนทนาข้อความ และ บริการสนทนาวีดิทัศน์ ผ่านเว็บไซต์ [www.ttrs.or.th](http://www.ttrs.or.th)
- บริการอีเมล มาที่ [info@ttrs.or.th](mailto:info@ttrs.or.th)

๓.๒ บริการประสานงาน เมื่อได้รับแจ้งช่วยเหลือคนหูหนวกที่ประสบอุทกภัย จะมีทีมประสานงานรับเรื่องต่อจากเจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสาร เพื่อติดต่อหน่วยงานต่างๆ ตามที่คนหูหนวกร้องขอ โดยให้บันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล จนกระทั่งสามารถปิดเรื่องได้

งานที่ต้องดำเนินการคือ

- การจัดทำฐานข้อมูลหน่วยงานที่จำเป็นต้องติดต่อเพื่อประสานงาน
- การจัดทำฐานข้อมูลคนหูหนวกที่ประสบอุทกภัย
- การจัดทำฐานข้อมูลเพื่อบันทึกการขอความช่วยเหลือพร้อมทั้งบันทึกการติดต่อประสานงาน
- ประสานงานศูนย์พักพิงสำหรับคนหูหนวก โดยใช้โรงเรียนโสตศึกษาชลบุรี
- ประสานงานการขอรถรับส่งจากสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ

๓.๓ บริการลงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือ เมื่อเจ้าหน้าที่บริการถ่ายทอดการสื่อสาร และทีมประสานงานได้รับแจ้งขอความช่วยเหลือเร่งด่วน เช่น การอพยพ การเจ็บป่วย จะประสานงานกับหน่วยงานที่ให้การช่วยเหลือในการอพยพ และส่งต่อไปกับทีมลงพื้นที่เพื่อออกไปรับคนหูหนวก พร้อมกับหน่วยงานที่ช่วยเหลือ โดยให้มีล่ามภาษามือไปด้วย

๓.๔ บริการประชาสัมพันธ์ ทีมงานประชาสัมพันธ์จะดำเนินการประชาสัมพันธ์การเปิดให้บริการ ศูนย์ช่วยเหลือคนหูหนวกที่ประสบอุทกภัย ดังนี้

- ส่ง SMS/MMS ไปยังคนหูหนวกตามฐานข้อมูลที่มี จำนวน 1,230 คน
- ปรับเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ให้กับคนหูหนวก
- ส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์ศูนย์ช่วยเหลือคนหูหนวกที่ประสบอุทกภัย ไปยังสื่อต่างๆ
- จัดงานแถลงข่าว

๔. ระยะเวลาดำเนินการ ๗ พฤศจิกายน – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๔

๕. สถานที่ บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ตึกไทยซัมมิท ชั้นที่ ๑๑

๖. งบประมาณ ๕๐๐,๐๐๐ บาท

๗. หน่วยงานรับผิดชอบ

หัวหน้าโครงการ ศาสตราจารย์ วิริยะ นามศิริพงษ์พันธ์  
ประธานกรรมการมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ  
โทรศัพท์: ๐๘๙ ๘๙๓ ๕๐๕๐  
อีเมล: wiriyanam@gmail.com

ผู้ประสานงาน นางสาววันทนีย์ พันธชาติ  
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC)  
โทรศัพท์: ๐๘๑ ๖๑๒ ๓๓๓๕  
อีเมล: wantanee@nectec.or.th

## ๘. หน่วยงานร่วมมือ

- มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ โดยศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
- สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
- บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)
- บริษัทซีวาเลียร์ (ประเทศไทย)

## ๙. ทีมงาน จำนวน ๓๗ คน

### ทีมงานกลาง

อาจารย์สมยศ (TTRS)  
อาจารย์วันทนีย์ (NECTEC)  
อาจารย์วุฒิพงษ์ (KMUTT)  
ดร. ณัฐนันท์ (NECTEC)  
คุณจิรัฐ (TEDE)  
คุณสิริลักษณ์ (NECTEC)  
คุณนุชรีย์ (INET)

### ทีมประชาสัมพันธ์

อาจารย์วิฑูต (NADT)  
คุณอรรถกร (NECTEC)  
คุณสิริลักษณ์ (NECTEC)  
คุณจอมขวัญ (INET)

### ทีมเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสาร

คุณคมคิด คุณดาวศรี คุณดอกอ้อ  
คุณมาลินี คุณอัชฌภา คุณคเชนทร์  
คุณกนต์ธร คุณวรรณรัตน์ (TTRS)

ทีมประสานงานส่งต่อ

คุณธิดารัตน์ คุณกาญจนา (TTRS)

คุณดารินทร์ คุณกันยา

คุณนลินี คุณพิมพ์ศาศา

คุณกุลธิดา คุณปรีชา (TEDE)

ทีมเทคนิค

คุณสุชาติ คุณวิศรุต

คุณวาทัญญู คุณกิตติ (TTRS)

ทีมช่วยเหลือ

คุณเฉลิมพล (TTRS)

คุณกิตติพัฒน์ (Chevalier)

คุณไธพัทธ์ (Chevalier)

คุณจันทรัตน์ (INET)

ทีมนักวิจัย

ดร. ณัฐนันท์

คุณณัฐพงษ์ คุณพงศ์พันธ์

คุณอลงกรณ์ (NECTEC)