

การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์  
ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

จุฬาลักษณ์ สึงหะคเชนทร์

การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2561

**Services for the Visual and Hearing Impairments Accessing to Television**

**Contents by the Thai Public Broadcasting Service**

**Julaluck Singhakhachen**

**A Individual Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**

**for the Degree of Master of Communication Arts**

**Department of Communication Arts**

**Faculty of Communication Arts, Dhurakij Pundit University**

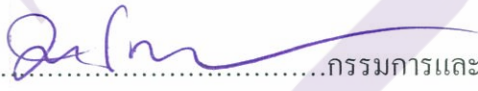
**2018**



ใบรับรองการศึกษารายบุคคล  
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
ปริญญา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อการศึกษารายบุคคล การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ เพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทาง  
โทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส  
เสนอโดย น.ส.จุฬาลักษณ์ สิงหะคเชนทร์  
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์  
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.มาโนช ชุ่มเมืองปัก  
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการศึกษารายบุคคลแล้ว

  
.....ประธานกรรมการ  
(ดร.ชนัญสรา อรนพ ณ อยุธยา)

  
.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา  
(ดร.มาโนช ชุ่มเมืองปัก)

  
.....กรรมการ  
(ผศ.ดร.พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภักย์)

คณะนิเทศศาสตร์รับรองแล้ว

  
.....คณบดีคณะนิเทศศาสตร์  
(อาจารย์ กอบกิจ ประดิษฐผลพานิช)

วันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2561

|                        |                                                                                        |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| หัวข้อการศึกษารายบุคคล | การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส |
| ชื่อผู้เขียน           | นางสาวจุฬาลักษณ์ สิงหะเคนทร์                                                           |
| อาจารย์ที่ปรึกษา       | ดร.มานิช ชุ่มเมืองปัก                                                                  |
| สาขาวิชา               | นิเทศศาสตร์                                                                            |
| ปีการศึกษา             | 2560                                                                                   |

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการดำเนินงานในระดับนโยบายเพื่อการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสและเพื่อศึกษาอุปสรรคในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธีหลักประกอบกัน คือ การวิเคราะห์เอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากแหล่งข้อมูลบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการยึดถือหลักเกณฑ์ของพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 ประกาศของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 และการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสไม่มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนในด้านการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการแต่มีการดำเนินงานภายใต้กลยุทธ์ “การใช้ช่องทางเทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อคนพิการ ” หรือ “Television For All” ในแผนการจัดทำรายการฯ นับตั้งแต่ปี 2559 โดยมีการให้บริการ 3 ประเภทคือ บริการล่ามภาษามือ (Sign Language) คำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) และบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการวางแผนและการเตรียมการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการและขั้นตอนการผลิตและเผยแพร่บริการเพื่อกลุ่มคนพิการ

อุปสรรคในการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการประกอบด้วยอุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยภายใน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการบุคลากร ด้านเทคนิค ด้านเงื่อนไขของเวลาในการผลิตรายการและประเภทรายการ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้าน

งบประมาณ และด้านข้อกำหนดสัดส่วนรายการของกสทช. ซึ่งหากอุปสรรคเหล่านี้มีการนำไปศึกษาต่อก็จะทำให้การบริการเพื่อกลุ่มคนพิการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น



|                         |                                                                                                                          |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Independent Study Title | Services for the Visual and Hearing Impairments Accessing to Television Contents by the Thai Public Broadcasting Service |
| Author                  | Julaluck Singhakhachen                                                                                                   |
| Advisor                 | Dr. Manoch Chummuangpak                                                                                                  |
| Major                   | Communication Arts                                                                                                       |
| Academic Year           | 2017                                                                                                                     |

### ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the operations under the Thai PBS's policy to provide services for people with visual and/or hearing impairments, 2) to study the Thai PBS's procedures for providing services for the visually and hearing impaired, and 3) to identify obstacles in Thai PBS's services for visually and hearing impaired audiences. The data used in this qualitative research were collected through document analysis and in-depth interview with persons involved in the topic.

The study revealed that Thai PBS's operations to provide services for people who have visual and hearing impairments were conducted according to the Thai Public Broadcasting Service Act, B.E. 2551 (2008); the Notification of the National Broadcasting and Telecommunications Commission on Licensing Criteria and Procedures for Radio or Television Broadcasting Services, B.E. 2555 (2012); and on Promotion and Protection of the Rights of Persons with Disabilities to Access and Benefit from Television Contents. The Thai PBS's operations on providing services for people with disabilities were not clearly defined as an organizational structure; however, the fundamental strategy "Television for All" including the use of technology and communication for persons with disabilities had been conducted according to the programming plans since 2016. Thus, three services namely sign language, closed captions and audio description had been provided. The key procedures to implement services for people with visual and/or hearing impairments were 1) planning and preparing, and 2) producing and broadcasting.

Obstacles and challenges founded in the Thai PBS' operation to provide services for visually and hearing impaired audiences consisted of internal factors: human resource

management, technical issues, time limitation on program production as well as program selection; and external factors: funding and budget, proportion of programs according to the NBTC broadcasting regulations. Nevertheless, the television broadcasting services for people with visual and/or hearing impairments tend to be operated more efficiently and effectively when all difficulties were carefully and consistently considered.



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษารายบุคคลนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี ต้องขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ต่าง ๆ มาตลอดระยะเวลาการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตแห่งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่านอาจารย์ ดร.มานิช ชุ่มเมืองปัก ที่คอยสละเวลาอันมีค่าในการให้เกียรติเป็นที่ปรึกษาในการให้คำชี้แนะ ซึ่งแนวทางการศึกษารายบุคคลเล่มนี้มาโดยตลอด และขอขอบคุณคณะกรรมการสอบทุกท่านที่ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ขอขอบคุณสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสและผู้ปฏิบัติงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี แม้ว่าการสัมภาษณ์ในครั้งนี้จะพบอุปสรรคหลาย ๆ อย่าง แต่ก็ยังได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ถึงแม้ว่าการสำเร็จปริญญามหาบัณฑิตนี้จะเกิดปัญหาต่าง ๆ มากมายมาตลอดระยะเวลาในการศึกษาแต่ก็นับได้ว่าเป็นอีกก้าวหนึ่งในชีวิตที่มีคุณค่าและน่าจดจำเป็นอย่างมาก ส่วนสำคัญที่สุดสำหรับการศึกษาในครั้งนี้คงเป็นเพราะว่าได้กำลังใจจากครอบครัวมาโดยตลอด ขอขอบคุณน้องแม่วทุกตัวที่ช่วยให้ผ่อนคลายจากความเหนื่อยล้าที่มาจากการเรียนและการทำงาน ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยอยู่เคียงข้างเสมอมา ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ ปริญญาโททุกท่านสำหรับกำลังใจและความช่วยเหลือ ขอขอบคุณเลขานุการภาควิชาการสื่อสารการตลาดและแบรนด์ที่ให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาในการศึกษา ขอขอบคุณพี่ ๆ ฝ่ายบริหารผังรายการที่ให้กำลังใจและคอยส่งเสริมสนับสนุนการศึกษารวมไปถึงให้คำชี้แนะต่าง ๆ มาโดยตลอด ขอขอบคุณพี่ ๆ จากสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่ไม่ได้กล่าวนามมาในที่นี้ที่คอยถามไถ่และเป็นกำลังใจให้เสมอ

จุฬาลักษณ์ สิงหะเกษนทร

## สารบัญ

|                                                                                                        | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....                                                                                  | ๗    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....                                                                               | ๘    |
| กิตติกรรมประกาศ .....                                                                                  | ๙    |
| สารบัญภาพ .....                                                                                        | ๗    |
| สารบัญตาราง .....                                                                                      | ๘    |
| <b>บทที่</b>                                                                                           |      |
| 1. บทนำ .....                                                                                          | 1    |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....                                                                     | 1    |
| 1.2 ปัญหานำวิจัย .....                                                                                 | 4    |
| 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                                                                       | 4    |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                                                                     | 4    |
| 1.5 ขีดกลางเบื้องต้นหรือนิยามศัพท์ .....                                                               | 5    |
| 2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                                                         | 6    |
| 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการขององค์กรสื่อมวลชนและ<br>แนวคิดเกี่ยวกับ บทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชน ..... | 6    |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสาธารณะ .....                                                                   | 12   |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ.....                                                                        | 18   |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                                                                        | 26   |
| 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....                                                                          | 29   |
| 3. ระเบียบวิธีวิจัย.....                                                                               | 36   |
| 3.1 แหล่งข้อมูล .....                                                                                  | 36   |
| 3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....                                                                      | 38   |
| 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                            | 40   |
| 3.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล.....                                                            | 41   |
| 3.5 การนำเสนอข้อมูล .....                                                                              | 41   |
| 4. ผลการศึกษา .....                                                                                    | 42   |

สารบัญ(ต่อ)

| บทที่                                                                                          | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.1 การดำเนินงานในระดับนโยบายของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส<br>ในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ..... | 42   |
| 4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของ<br>สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส .....      | 54   |
| 4.3 อุปสรรคในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของ<br>สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส .....    | 65   |
| 5. สรุปผลการศึกษา.....                                                                         | 74   |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา.....                                                                        | 74   |
| 5.2 อภิปรายผล .....                                                                            | 78   |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ .....                                                                           | 81   |
| 5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย .....                                                                   | 83   |
| บรรณานุกรม .....                                                                               | 84   |
| ภาคผนวก .....                                                                                  | 88   |
| ประวัติผู้เขียน .....                                                                          | 95   |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                                                     | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2.1 ปรัชญาพื้นฐานของสื่อสาธารณะเปรียบเทียบกับสื่อเชิงพาณิชย์.....                                                            | 13   |
| 2.2 ระดับความพิการทางสายตาที่กำหนดโดยองค์การอนามัยโลก .....                                                                  | 22   |
| 2.3 แสดงระดับการได้ยินของหู .....                                                                                            | 23   |
| 3.1 รายชื่อผู้ให้ข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเพื่อการ<br>ให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส..... | 37   |
| 4.1 สัดส่วนการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการตามประกาศของ กสทช. ....                                                                | 46   |
| 4.2 ตารางแสดงสัดส่วนผังรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสไตรมาส 2/2561.....                                                    | 55   |
| 4.3 รายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่มีการให้บริการ<br>แก่กลุ่มคนพิการไตรมาส2/2561 .....                                   | 56   |



## สารบัญภาพ

| ภาพที่                                                                                                                             | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2.1 องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย<br>ตามทฤษฎีของเดวิส แมคเคลลด์ .....                                                           | 8    |
| 2.2 ความหมายของความพิการ .....                                                                                                     | 18   |
| 4.1 แสดงโครงสร้างองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย.....                                                             | 52   |
| 4.2 ขั้นตอนการจัดเตรียมรายการเพื่อจัดทำบริการคำบรรยายแทนเสียง<br>(Closed Caption) และบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description)..... | 59   |
| 4.3 การผลิตบริการเสียงบรรยายภาพ Audio Description<br>ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส .....                                              | 61   |
| 4.4 การผลิตบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption)<br>ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส .....                                             | 63   |
| 4.5 การผลิตบริการล่ามภาษามือ (Sign Language) ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส .....                                                      | 65   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สื่อโทรทัศน์ถือเป็นหนึ่งช่องทางที่มีบทบาทที่สำคัญในการนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร และเป็นสื่อที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งมีประเภทรายการให้รับชมได้หลากหลาย เช่น รายการข่าว สารคดี ภาพยนตร์ เป็นต้น แม้ว่าประชากรส่วนใหญ่สามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านรายการโทรทัศน์ได้โดยสะดวก แต่การเข้าถึงสื่อโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการนั้นเป็นไปด้วยความยากลำบาก ถึงแม้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 จะได้บัญญัติการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการในด้านการรับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ แต่ในความเป็นจริงกลุ่มคนพิการในสังคมไทยก็ยังไม่สามารถที่จะเข้าถึงสื่อและข้อมูลข่าวสารได้เท่าเทียมกับคนปกติทั่วไป

กัทิตรา กลิ่นเลขา (2557, น. 2) กล่าวว่า คนพิการจำเป็นที่จะต้องพึ่งพาสื่อและเทคโนโลยีรูปแบบพิเศษในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อที่จะช่วยทดแทนความบกพร่องของกลุ่มคนพิการแต่ละประเภท โดยสื่อหรือเทคโนโลยีเหล่านั้นควรมีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้กลุ่มคนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นได้อย่างแท้จริง

จากพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2554 มาตราที่ 4 และ 20 ให้ความหมายของคำว่า พิการ คือ บุคคลที่มีความผิดปกติทางด้านร่างกาย ทางสติปัญญา หรือจิตใจ (ณัฐศักดิ์ พงษ์สวัสดิ์, 2558, น. 2-4) ทั้งนี้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้กำหนดประเภทของความพิการไว้ทั้งหมด 6 ประเภทดังนี้ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2552, น. 2)

1. ความพิการทางการเห็น
2. ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
3. ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางกาย
4. ความพิการทางด้านจิตใจ พฤติกรรม หรือออทิสติก
5. ความพิการทางสติปัญญา

## 6. ความพิการทางการเรียนรู้

สำหรับคนพิการทางการเห็นหรือกลุ่มคนพิการทางสายตานั้น นำชัย ชัยสิงหาญ (อ้างถึงใน ญัตติกัด พงษ์สวัสดิ์, 2558, น. 5) กล่าวว่า คนพิการกลุ่มนี้ถูกจัดว่าเป็นผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เนื่องจากทัศนคติของบุคคลทั่วไปเชื่อว่า คนพิการทางสายตา คือ “บุคคลชายขอบ” ที่ไม่สามารถสร้างประโยชน์และเป็นภาระให้กับสังคม อีกทั้งความบกพร่องทางการมองเห็นของกลุ่มคนพิการทางสายตาเหล่านั้นไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้เทียบเท่ากับคนปกติหรือคนพิการประเภทอื่น ๆ ได้เนื่องจากคนพิการทางสายตาขาดประสาทสัมผัสในด้านของการมองเห็นที่นับได้ว่าเป็นปัจจัยหลักในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยเฉพาะจากสื่อโทรทัศน์

ส่วนกลุ่มผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมายก็ถือเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่ไม่สามารถจะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ได้อย่างเต็มที่ เพราะความบกพร่องทางการได้ยินถือว่าเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารเป็นอย่างมาก อีกทั้งการใช้ภาษาของกลุ่มคนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินมีความแตกต่างกับคนปกติทั่วไป ศิวารถ หงส์ประยูร (2558, น. 292) กล่าวว่า มีอุปสรรคต่าง ๆ มากมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและความบันเทิงจากสื่อโทรทัศน์ ดังเช่น คำบรรยายในรายการโทรทัศน์ (Subtitle) ซึ่งเป็นภาษาที่มุ่งสื่อสารกับบุคคลทั่วไปมากกว่าที่จะผลิตขึ้นเพื่อที่กลุ่มคนพิการทางการได้ยินที่มีการใช้ไวยากรณ์ในการสื่อสารต่างจากคนปกติทั่วไป รวมไปถึงจอคำภาษามือในรายการโทรทัศน์มีขนาดเล็ก อีกทั้งรายการที่มีจอคำภาษามือยังมีน้อยและไม่มีความหลากหลาย

การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการสื่อสารของกลุ่มคนพิการนั้นมีปรากฏอยู่ในพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 มาตรา 36 โดยระบุไว้ดังนี้

มาตรา ๓๖ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาสให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป ให้คณะกรรมการกำหนดมาตรการพื้นฐานบางประการเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตจัดให้มีบริการที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ของบุคคลดังกล่าว

คณะกรรมการอาจกำหนดมาตรการส่งเสริมใด ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตพิจารณาปฏิบัติตามความเหมาะสม โดยคณะกรรมการอาจพิจารณาสนับสนุนค่าใช้จ่ายจากกองทุนหรือสนับสนุนหรือส่งเสริมด้วยวิธีอื่นก็ได้

เพื่อให้มาตรการที่กำหนดตามวรรคหนึ่งเหมาะสมต่อคนพิการและคนด้อยโอกาสให้คณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นหรือเปิดโอกาสให้คนพิการและคนด้อยโอกาสมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรการดังกล่าวด้วย

บริการที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ของคนพิการและคนด้อยโอกาสตามวรรคหนึ่งอาจ หมายรวมถึง บริการกระจายเสียงที่ออกอากาศรายการอ่านหนังสือเต็มเวลา หรือบริการ โทรทัศน์จัดให้มีล่ามภาษามือ บริการคำบรรยายเป็นอักษรวิ่ง หรือบริการคำบรรยายเป็นเสียง สำหรับรายการที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารสาธารณะ

แม้ว่าจะมีการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการ เพื่อให้ผู้ประกอบการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์มีการจัดให้มีการบริการสำหรับกลุ่มคน พิการตามที่ได้กล่าวไปในข้างต้นนั้น แต่ความก้าวหน้าในการให้บริการสำหรับกลุ่มคนพิการก็ยังไม่ ปรากฏให้เห็นได้ชัดในปัจจุบัน ผู้ประกอบการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในหลาย ๆ แห่ง ยังคงดำเนินการอยู่ในช่วงเริ่มต้นและทดลองการจัดให้มีการบริการสำหรับกลุ่มคนพิการในบาง ประเภทเท่านั้น

หนึ่งในสถานีโทรทัศน์ที่มีการให้บริการแก่กลุ่มพิการในปัจจุบัน ได้แก่ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (Thai PBS) ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและ แพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นผู้นำในการทำหน้าที่ผลิต และสร้างสรรค์รายการที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะโดยการกำหนดให้มีข่าวและ รายการข่าวสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 รายการสารประโยชน์ร้อยละ 40 และสารบันเทิง ร้อยละ 10 นอกจากนี้แล้วยังมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและการดำเนินงานอย่างมีความ รับผิดชอบต่อสังคมตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร หนึ่งในนั้นก็คือการให้ความสำคัญใน การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารของคนทุกกลุ่มในสังคมรวมไปถึงกลุ่มคนพิการ

ในช่วงประมาณปี พ.ศ. 2559 สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการเคลื่อนไหวที่ชัดเจน ในการให้บริการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการ ซึ่งได้แก่ การให้บริการเสียง บรรยายภาพ (Audio Description) เพื่อคนพิการทางการมองเห็นนั่นคือการจัดทำคำบรรยายภาพด้วย เสียงที่ให้บริการเพิ่มเติมในช่วงเวลาที่รายการปกติไม่มีเสียงบรรยายใด ๆ และการให้บริการคำ บรรยายแทนเสียง (Closed Caption) เพื่อคนพิการทางการได้ยิน โดยมีลักษณะเป็นคำบรรยายใต้ภาพ ที่แสดงขึ้นในช่วงเวลาเดียวกับที่รายการมีเสียงพูดหรือเสียงประกอบขึ้น นอกจากนี้สำหรับการ ให้บริการล่ามภาษามือ (Sign Language Interpreter) เพื่อคนพิการทางการได้ยินนั้นก็ให้บริการที่ ดำเนินการอยู่อย่างต่อเนื่องโดยเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551

อย่างไรก็ดีถึงแม้ว่าสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจะมีความตระหนักในการให้บริการ เพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการ แต่ก็ยังมีข้อจำกัดอยู่มากมายในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ศึกษาเป็นพนักงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารผังรายการ ฝ่ายบริหารผังรายการ จึงทำให้ผู้ศึกษามองเห็นถึงข้อจำกัดที่เกิดขึ้น ซึ่งได้แก่ ความไม่เพียงพอของ

ผู้ปฏิบัติงาน ความไม่พร้อมของรูปแบบรายการ อีกทั้งความไม่หลากหลายของรูปแบบรายการที่จะนำมาผลิตการบริการเพื่อกลุ่มคนพิการ ดังนั้นแล้วผู้ศึกษาจึงเกิดความสนใจในการศึกษาหัวข้อ การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ทั้งนี้ผู้ศึกษาเล็งเห็นว่าการวิจัยเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่นำไปปรับใช้ในการพัฒนาองค์กร สื่อสารมวลชน เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มคนพิการในสังคมไทยได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันจะเป็นประโยชน์ และเกิดความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเพื่อกลุ่มคนพิการได้อย่างแท้จริง

## 1.2 ปัญหาวิจัย

- 1) สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการดำเนินงานในระดับนโยบายเพื่อการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการอย่างไร
- 2) การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไร
- 3) อะไรคืออุปสรรคในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการดำเนินงานในระดับนโยบายของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ
- 2) เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส
- 3) เพื่อศึกษาอุปสรรคในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ทราบถึงนโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงบทบาทและหน้าที่ของสื่อสาธารณะ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาต่อไปในอนาคตได้
- 2) ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มคนพิการ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

3) ผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์อื่น ๆ สามารถนำข้อค้นพบจากการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการกำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่กลุ่มคนพิการได้

### 1.5 ข้อตกลงเบื้องต้นหรือนิยามศัพท์

การศึกษาถึงการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ผู้ศึกษาได้นิยามและอธิบายความหมายของคำศัพท์เพื่อความชัดเจนในประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

**การดำเนินงานในระดับนโยบาย** หมายถึง การกำหนดนโยบายเพื่อการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ

**สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส** หมายถึง สถานีโทรทัศน์ที่ออกอากาศผ่านระบบดิจิทัล HD ช่องหมายเลข 3 มุ่งเน้นการสร้างสรรค์รายการข่าว รายการสารประโยชน์ และรายการสาระบันเทิง โดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณะเป็นที่ตั้ง

**สื่อสาธารณะ** หมายถึง องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย หรือสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส มีบทบาทและหน้าที่ในการเป็นสถาบันสื่อมวลชนที่มีความเป็นอิสระทางวิชาชีพยึดมั่นในจริยธรรม ความเที่ยงตรง ความเป็นกลาง ความโปร่งใส รวมไปถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่เพื่อสาธารณะและตระหนักถึงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการ

**กลุ่มคนพิการ** หมายถึง ผู้ที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย ทางสติปัญญา หรือจิตใจ ซึ่งเป็นผู้ที่มีปัญหาในด้านของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษากลุ่มคนพิการทางการมองเห็นและการได้ยินซึ่งเป็นผู้ที่มีปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลและข่าวสารทางโทรทัศน์เนื่องจากขาดประสาทสัมผัสที่นับได้ว่าเป็นปัจจัยหลักในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

**การให้บริการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสแก่กลุ่มคนพิการ** หมายถึง การให้บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) การให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) และการให้บริการล่ามภาษามือ (Sign Language Interpreter) ของสถานีโทรทัศน์ ไทยพีบีเอส

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส” ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ในงานวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการขององค์กรสื่อมวลชนและบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสาธารณะ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการขององค์กรสื่อมวลชนและแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชน

##### 2.1.1 การดำเนินการขององค์กรสื่อมวลชน

การดำเนินการขององค์กรสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กับการกำหนดโครงสร้างขององค์กรดังที่ พะยอม วงศ์สารศรี (อ้างถึงใน พัทธนันท์ วิเศษสมวงศ์, 2551, น. 11-12) กล่าวว่า หน้าที่ในการจัดการองค์กรถือว่าการกำหนดโครงสร้างเพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมาย (Gold-seeking activities) โดยลักษณะทั่วไปขององค์กรนั้นมีการแสดงโครงสร้างออกมาในรูปแบบของแผนภูมิองค์กร (Organization chart) ที่สามารถแสดงถึงความสัมพันธ์ในด้านอำนาจหน้าที่ (Authority) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ในการทำงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร โดยจะแสดงให้เห็นว่าใครเป็นผู้บังคับบัญชาของใคร (Who reports to whom) นอกจากนี้แล้วโครงสร้างขององค์กรมีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนให้งานในองค์กรสามารถดำเนินการต่อไปได้ด้วยดีโดยจำแนกออกเป็น 4 ประการดังนี้

1. โครงสร้างองค์กรที่กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยระบุให้เห็นว่ามีใครเป็นผู้บังคับบัญชาของใคร ใครรับผิดชอบงานในด้านใด ซึ่งจะเป็นตัวช่วยให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงบทบาทหน้าที่ของผู้อื่นที่มีความเกี่ยวข้อง

2. โครงสร้างขององค์กรที่แสดงให้เห็นถึงการติดต่อสื่อสารในเรื่องการประสานงานต่าง ๆ ซึ่งโครงสร้างองค์กรจะแสดงให้เห็นถึงลักษณะของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

3. โครงสร้างขององค์กรจะกำหนดในเรื่องของการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้กับผู้บริหารสูงสุดที่จะต้องมีการดำเนินการ

4. โครงสร้างองค์กรจะกำหนดความเหมาะสมและความสมดุลในการให้ความสำคัญต่อกิจกรรมต่าง ๆ

เจเรมี ดันสทอล (อ้างถึงใน เบญจวรรณ จำเริญพร, 2552, น. 11) ได้อธิบายถึงความแตกต่างของเป้าหมายองค์กรสี่มวชนที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรกับองค์กรที่มุ่งหวังผลกำไร คือ

1. องค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร ดำเนินงานภายใต้ภายใต้วัตถุประสงค์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงิน แต่จะรับผิดชอบแทนที่เกี่ยวข้องกับการได้รับชื่อเสียง เกียรติยศ การมีอำนาจในสังคม หรือการบรรลุบรรทัดฐานทางสังคม ดังนั้นแล้วเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรจึงอยู่ภายใต้กรอบของผลประโยชน์เพื่อสาธารณะเป็นหลัก

2. องค์กรที่มุ่งหวังผลกำไร ดำเนินงานภายใต้วัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

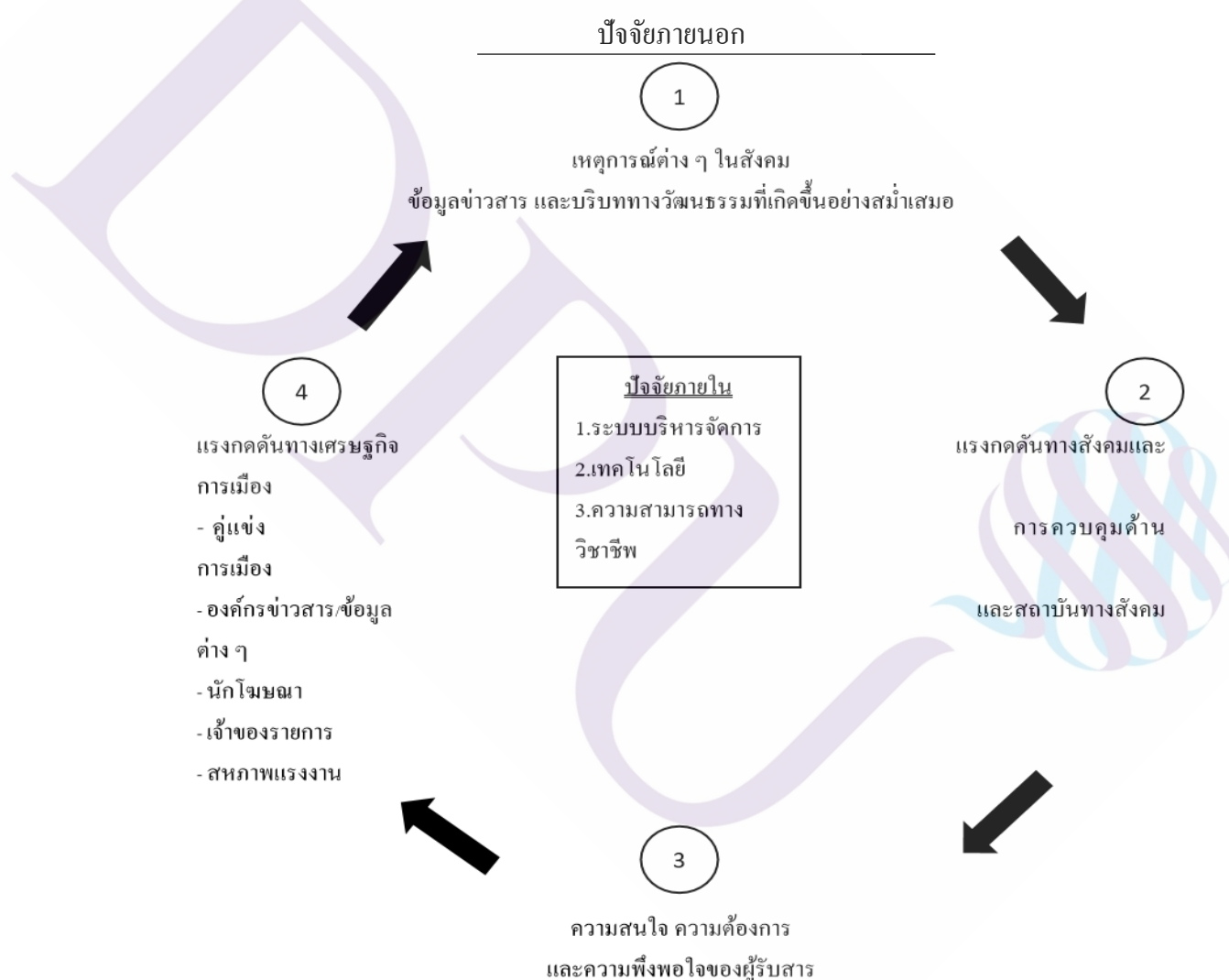
2.1 การได้รับรายได้จากการขายตรงจากกลุ่มผู้บริโภคหรือการขายช่วงระยะเวลาให้แก่ผู้ถือหุ้น

2.2 การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับสารในทางปฏิบัติองค์กรสี่มวชนจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับสารเป็นหลัก เพราะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อรายได้ที่องค์กรจะได้รับจากการโฆษณา

นอกจากนี้ เซลซนิก ได้กล่าวถึงการกำหนดเป้าหมายขององค์กรสี่มวชนที่จะต้องอาศัยกลยุทธ์ในการบริหารจัดการองค์กรที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งกลยุทธ์เหล่านั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อได้รับการยอมรับและเป็นไปในทางทิศเดียวกันกับปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กร (เบญจวรรณ จำเริญพร, 2552, น. 11)

เดนิส แมคเคลว (อ้างถึงใน พัทธนันท์ วิเศษสมวงศ์, 2551, น. 12) กล่าวว่า องค์กรสี่มวชนมีกิจกรรมหลักที่ต้องปฏิบัติคือ การผลิต (Production) การผลิตชิ้นใหม่ (Reproduction) และการเผยแพร่ (Distribution) ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ไปสู่ประชาชนในฐานะที่เป็นผู้รับสารโดยกิจกรรมเหล่านี้ย่อมอยู่ท่ามกลางแรงกดดันจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ ของสังคมทั้งภายในและภายนอกที่จะส่งผลกระทบต่อตัดสินใจในการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งสี่มวชนแต่ละประเภท เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือสี่มวชนประเภทอื่น ๆ มักจะมีมิติของตนเองในด้านของระบบการจัดการเวลาและสถานที่ และยังถูกจำกัดการยอมรับของกรอบต่าง ๆ ทางสังคม ทั้งนี้ เดนิส แมค

เคลว ยังกล่าวต่อไปอีกว่าโครงสร้างขององค์กร (Institutional Structures) มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานโดยตรงขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อผลงานที่ออกมา ดังนั้นการทำความเข้าใจการดำเนินการขององค์กรสื่อสารมวลชนจึงจะต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์กับองค์กรอื่น ๆ และกับสังคม นอกจากนี้ การที่องค์กรสื่อสารมวลชนถูกควบคุมโดยปัจจัยในด้านต่าง ๆ ของสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ส่งผลให้องค์กรสื่อสารมวลชนไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานได้โดยอิสระและต้องดำเนินงานอยู่ภายใต้ความกดดันจากตัวแปรต่าง ๆ ที่ส่งผลในเรื่องของการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติงานขององค์กร โดยแสดงเป็นภาพจำลองดังนี้



ภาพที่ 2.1 องค์กรสื่อสารมวลชนท่ามกลางภาวะแวดล้อมทางสังคมตามทฤษฎีของ เดวิส แมคเคลล์

ที่มา: เบญจวรรณ จำเริญพร, 2552, น. 13

จากแบบจำลองข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของแต่ละองค์กร สื่อมวลชนจำแนกออกเป็น 2 ส่วนที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยภายใน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรของสื่อมวลชน ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านการจัดการ (Management) หมายถึง การบริหารจัดการองค์กรใน ด้านของรายได้ การบริหารบุคลากรซึ่งจะมีความแตกต่างกันออกไปตามนโยบายของแต่ละองค์กร กำหนดขึ้น อาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ องค์กรที่ทำเพื่อประโยชน์สาธารณะ (Normative) และ องค์กรธุรกิจ (Commercial)

1.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technology) ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลิ ตการประสานงาน รวมไปถึงการเผยแพร่รายการ เนื่องจากในปัจจุบันนี้การทำงานแต่ละส่วนต้อง อาศัยความรวดเร็วและต้องมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่มีความทันสมัย และใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า เช่น สื่ออินเทอร์เน็ต (Internet) หรือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ฯลฯ จะ ช่วยทำให้การทำงานง่ายและเป็นประโยชน์ในการบริหารหรือติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรผลิตสื่อ กับกลุ่มเป้าหมาย

1.3 ปัจจัยด้านความสามารถทางวิชาชีพ (Media Professional) หมายถึงผู้ที่มีพื้น ฐานความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ประสบการณ์และความเป็นมืออาชีพในด้านการทำงานทำ หน้าที่ผลิตรายการให้มีความน่าสนใจและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้จะต้องมีมาตรฐานจรรยาบรรณ วิชาชีพทางด้านสื่อมวลชนด้วย

2. ปัจจัยภายนอก หมายถึง ปัจจัยที่เกิดจากภายนอกองค์กรสื่อมวลชนที่มีอิทธิพล ทางด้านการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาโดยขึ้นอยู่กับ สถานการณ์ในช่วงเวลานั้น ๆ ได้แก่

2.1 แรงกดดันทางด้านสังคมและการเมือง (Social and Political Pressure) การ ดำเนินงานขององค์กรสื่อมวลชนนั้นจะถูกแรงกดดันจากทางด้านสังคมและการเมือง และถูก ควบคุมโดยตรงจากกฎหมาย พระราชบัญญัติ ระเบียบ กฎเกณฑ์ รวมไปถึงข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่ทาง ฝ่ายรัฐบาลได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อความ เป็นระเบียบและทำให้การดำเนินงานขององค์กร สื่อมวลชนเป็นในทิศทางเดียวกัน

2.2 แรงกดดันทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Pressure) ประกอบไปด้วยคู่แข่งขั น (Competitors) และผู้โฆษณา (Advertisers) องค์กรสื่อมวลชนจำเป็นที่จะต้องรู้คู่แข่ง รู้รูปแบบ การผลิตของรายการต่าง ๆ ที่อยู่ในประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาพัฒนาและให้การนำเสนอเป็นไป อย่างเหมาะสม

2.3 ผู้รับสาร (Audience) หมายถึงกลุ่มลูกค้าหรือผู้บริโภคที่มีความคาดหวังและความสนใจในเรื่องเฉพาะ ซึ่งความคาดหวังและความสนใจเฉพาะนี้เป็นแรงกดดันทางตรงและทางอ้อมต่อกระบวนการผลิตขององค์กรสื่อสารมวลชน ดังนั้นองค์กรสื่อสารมวลชนต้องนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องรวมไปถึงผลิตสิ่งโดยตรงกับความสนใจและความต้องการของผู้รับสารให้ได้มากที่สุดเพื่อเป็นการดึงดูดกลุ่มผู้รับสารให้มารับชมรายการอย่างต่อเนื่องและนำมาซึ่งรายได้ขององค์กรสื่อสารมวลชน

จากที่กล่าวมา จะเห็นว่ารูปแบบการดำเนินการและลักษณะของโครงสร้างองค์กรมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานขององค์กรสื่อสารมวลชน ซึ่งเกี่ยวข้องกับทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกหลายประการ โดยผู้ศึกษานำแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการขององค์กรสื่อสารมวลชนมาเป็นแนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์โครงสร้างของสถานโทรทัศน์ไทยพีบีเอสว่ามีปัจจัยอะไรบ้างส่งผลกระทบต่อการผลิต การเผยแพร่รายการและข้อมูลข่าวสารเพื่อคนพิการประเภทที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นและการได้ยิน

### 2.1.2 บทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชน

สื่อมวลชนถือเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญ จึงถูกคาดหวังจากสังคมในแง่หน้าที่และความรับผิดชอบ แฮโรลด์ ดี ลาเวลล์ (อ้างถึงใน เบญจวรรณ จำเริญพร, 2552, น. 19-20) ได้กล่าวถึงบทบาทการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. หน้าที่ในการสังเกตการณ์และรายงานสภาพแวดล้อมทางสังคม (Surveillance of the Environment) คือ การสอดส่องและเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อสังคมและรายงานให้สังคมทราบ ซึ่งจะตรงกับหน้าที่การสื่อสารโดยทั่วไป คือ การแจ้งให้ทราบ กล่าวคือ สื่อสารมวลชนจะต้องมีหน้าที่ในการเฝ้าดูว่ามีเหตุการณ์ใดที่เกิดขึ้นในสังคมและเลือกมาเสนอ ซึ่งเรียกลักษณะเช่นนี้ว่าการกลั่นกรองข่าวสารก่อนถึงผู้รับสารหรือเรียกได้ว่า “เฝ้าประตูบ้าน” (Gate Keeper)

2. หน้าที่การประสานสัมพันธ์สังคมให้อยู่ร่วมกันได้ (Correlation of the Different parts of Society in Responding to Environment) คือ การทำหน้าที่ในการติดตามเรื่องราวที่เกิดขึ้นในสังคมอย่างถูกต้องแล้วนำมาชี้แจงเพื่อให้กลุ่มสมาชิกที่อยู่ในสังคมเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน อีกทั้งอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสงบสุข ซึ่งการทำหน้าที่นี้จะเปรียบเสมือนการวิพากษ์วิจารณ์

3. หน้าที่ในการถ่ายทอดมรดกทางสังคมไปสู่คนรุ่นต่อไป (Transmission of the Social Heritage from One Generation to the Next) กล่าวคือหน้าที่ในการให้ความรู้ ค่านิยม ทัศนคติ รวมไปถึงบรรทัดฐานทางสังคมจากยุคสมัยหนึ่งไปสู่อีกสมัยหนึ่งเพื่อให้วัฒนธรรมของสังคมนั้น ๆ ยังคงอยู่ ซึ่งการทำหน้าที่นี้คือการให้การศึกษาของสื่อมวลชน

จากหน้าที่ของสื่อมวลชน 3 ประการที่กล่าวไปข้างต้นนั้น วิลเบอร์ แชร้ม และ ชาร์ลส์ อาร์ โลท์ (อ้างถึงใน เบญจวรรณ จำริญพร, 2552, น. 20) ได้เพิ่มเติมหน้าที่ของสื่อมวลชนประการที่ 4 คือ หน้าที่ในการให้ความบันเทิง (Entertainment Function) หมายถึงการนำเสนอเพื่อให้เกิดความผ่อนคลายและลดอาการตึงเครียดของกลุ่มบุคคล โดยความบันเทิงนับว่าเป็นหนึ่งกลไกที่สามารถช่วยไม่ให้เกิดปัญหาทางสังคม รวมทั้งอาจป้องกันการล่มสลายทางสังคมได้

เดนิส แมคเควล (Danis McQuail) (อ้างถึงใน เบญจวรรณ จำริญพร, 2552, น. 20-21) กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนไว้ไม่ต่างกันมากนัก โดยแบ่งเป็น 5 บทบาทที่สรุปได้ ดังนี้

1. บทบาทและหน้าที่ในการให้ข่าวสาร คือ การให้ข่าวสารที่เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมและแสดงให้เห็นถึงอำนาจต่าง ๆ ในสังคม อีกทั้งส่งเสริมในเรื่องของนวัตกรรม ความก้าวหน้าของสังคม
2. บทบาทและหน้าที่ในการประสานสัมพันธ์ คือ การวิพากษ์วิจารณ์ แปลความหมายของเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม ช่วยขัดเกลากระบวนการต่าง ๆ ทางสังคมเพื่อสร้างบรรทัดฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับในสังคม อีกทั้งเป็นตัวช่วยในการกำหนดวาระหรือประเด็นต่าง ๆ ทางสังคม
3. บทบาทและหน้าที่ในการให้ความต่อเนื่องทางสังคม คือ ถ่ายทอดวัฒนธรรมทางสังคมเพื่อให้เกิดการยอมรับในวัฒนธรรม อีกทั้งช่วยเสริมสร้างและดำรงคงไว้ซึ่งค่านิยมพื้นฐานทางสังคม
4. บทบาทและหน้าที่ในการให้ความเพลิดเพลินหรือความบันเทิง คือ ช่วยลดระดับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมและลดระดับความตึงเครียด ช่วยให้ประชาชนได้รับความเพลิดเพลินและการพักผ่อนหย่อนใจ
5. บทบาทและหน้าที่ในการรณรงค์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง คือ การรณรงค์ให้เกิดการบรรลุเป้าหมายทางสังคมในด้านของเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง การประกอบอาชีพ และศาสนา

แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของสื่อมวลชนเหล่านี้ได้รับการยอมรับจากองค์กรสื่อสารมวลชนต่าง ๆ และถูกใช้เป็นแนวทางในการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของสื่อมวลชนที่พึงปฏิบัติเพื่อประโยชน์แก่ผู้ชมและผู้ฟัง

ผู้ศึกษาจึงได้เลือกนำแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของสื่อมวลชนมาเป็นแนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์ถึงลักษณะการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ในฐานะสถาบันสื่อสาธารณะว่ามีการดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์อย่างไร

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสาธารณะ

การแพร่ภาพกระจายเสียงโทรทัศน์ในแต่ละประเทศมีการผสมผสานกันระหว่างสื่อของรัฐบาลที่ต้องการใช้สื่อมวลชนเป็นกระบอกเสียงในการประชาสัมพันธ์และรักษาอำนาจทางการเมือง และสื่อเอกชนที่มีการพาณิชย์เข้ามาเกี่ยวข้อง และการให้สัมปทานจากรัฐบาลไปดำเนินการ (สลิททิพย์ เลิศพงศ์ภรณ์, 2554, น. 18) นอกจากนั้นก็ยังมียังมีสื่ออีกประเภทหนึ่งซึ่งเรียกว่าสื่อกระจายเสียงเพื่อสาธารณะ โดยหลักของสื่อกระจายเสียงเพื่อสาธารณะนั้นมีวัตถุประสงค์ที่มากกว่าการให้ความบันเทิงแก่ผู้ชมและผู้ฟัง และไม่ได้มุ่งหวังในการแสวงหาผลกำไรดังเช่นสื่อพาณิชย์อื่น ๆ (จิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และวีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2546, น. 4)

แนวคิดเรื่องสื่อสาธารณะที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับสื่อสาธารณะ และคุณลักษณะและบทบาทของสื่อสาธารณะ ดังนี้

### 2.2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับสื่อสาธารณะ

Atkinson (อ้างถึงใน จิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์และวีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2546, น. 4) ได้สรุปถึงแรงผลักดัน 3 ประการที่ทำให้เกิดสื่อสาธารณะ ได้แก่

ประการแรก คือ ปัจจัยในด้านเทคนิค เนื่องจากคลื่นความถี่ที่มีอยู่เป็นทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด จึงทำให้รัฐบาลเข้ามามีหน้าที่ในการจัดสรรคลื่นความถี่ให้เกิดความเหมาะสมและเป็นไปเพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม

ประการที่สอง คือ ความสำคัญของระบบกระจายเสียงมีศักยภาพสูงต่อระบบการเมือง สังคม และวัฒนธรรม จึงเป็นที่ยอมรับว่าหากประชาชนได้รับข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง รัฐบาลจะไม่สามารถที่จะควบคุมระบบการสื่อสารในทางที่ผิดได้

ประการที่สาม คือ ความไม่เชื่อมั่นในระบบกลไกของตลาดจะสามารถทำให้ระบบกระจายเสียงเป็นไปเพื่อการบริการสาธารณะได้ หากสื่อมวลชนอยู่ภายใต้การครอบครองของนักลงทุนหรือกลุ่มธุรกิจ สื่อนั้นย่อมจะผลิตเนื้อหาเพื่อให้ได้มาซึ่งจำนวนผู้ชมที่มาก ฉะนั้นแล้วระบบการกระจายเสียงเพื่อประโยชน์สาธารณะจึงเป็นสื่อมวลชนที่ไม่สามารถดำเนินการภายใต้ระบบธุรกิจที่มุ่งหวังผลกำไรได้

ทั้งนี้ Atkinson ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างสื่อสาธารณะกับสื่อเชิงพาณิชย์ใน 3 ประการ ดังตารางต่อไปนี้

## ตารางที่ 2.1 ปรัชญาพื้นฐานของสื่อสาธารณะเปรียบเทียบกับสื่อเชิงพาณิชย์

| สื่อสาธารณะ                        | สื่อเชิงพาณิชย์      |
|------------------------------------|----------------------|
| ประชากร (Citizen)                  | ผู้บริโภค (Consumer) |
| วัฒนธรรม (Culture)                 | เศรษฐกิจ (Economy)   |
| พื้นที่สื่อสาธารณะ (Public Sphere) | ตลาด (Market)        |

ที่มา : จูตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และ วีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2546, น. 4

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นได้ถึงความแตกต่างของสื่อสาธารณะและสื่อเชิงพาณิชย์มีปรัชญาพื้นฐานที่ต่างกัน 3 ด้าน คือ สื่อสาธารณะมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะเข้าถึงประชาชนโดยการมุ่งเน้นในเรื่องของการสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมในด้านต่าง ๆ เปรียบเสมือนได้เป็นพื้นที่สื่อสาธารณะของประชาชนทุกคนในประเทศ ขณะที่สื่อเชิงพาณิชย์มีจุดมุ่งหมายเพื่อการค้าและรายได้หลักจากการโฆษณา ดังนั้นแล้วผู้ชมรายการจึงเสมือนเป็นผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของสินค้าต่าง ๆ สื่อพาณิชย์จึงเปรียบเสมือนเป็นพื้นที่ของตลาดให้ผู้ซื้อและผู้ขายมาพบกัน ความแตกต่างที่ชัดเจนของสื่อสาธารณะและสื่อเชิงพาณิชย์มีจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานว่าจะมีเป้าหมายเพื่อการค้าหรือสร้างสรรค์สังคมที่มีคุณภาพ และเป้าหมายนั้นก็จะส่งผลต่อนโยบายและการผลิตเนื้อหาต่าง ๆ

วิภา อุดมฉันท (อ้างถึงใน สลิลทิพย์ เลิศพงศ์ภากรณ์, 2554, น. 20) ได้มีการเสนอถึงความจำเป็นของสื่อสาธารณะในแง่ของสิทธิประชาชน ซึ่งกล่าวว่าหากระบบตลาดทำงานเอง สิทธิที่สำคัญของพลเมือง 2 ประการซึ่งได้แก่ สิทธิในการเลือกรับชมรายการอย่างมีข้อมูล และสิทธิในการเลือกรับชมรายการอย่างมีเสรีภาพย่อมจะไม่ได้รับหลักประกันซึ่งเกิดมาจากที่ผู้รับสารไม่มีโอกาสที่จะได้รับชมและฟังรายการในแนวทางอื่น ๆ และไม่มีโอกาสที่จะได้รับชมและฟังสื่อที่มีคุณภาพสูงมากกว่านี้ ผู้รับสารจึงไม่ได้มีการเรียกร้องให้มีสื่อหรือรายการที่ตนไม่เคยเห็นและไม่เคยรู้จัก ในขณะที่ตัวกันผู้ผลิตเองก็จะไม่ทราบถึงสิ่งที่ผู้รับสารต้องการ เช่นนี้แล้วพลังในการขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์รายการที่มีคุณภาพจึงไม่เกิดขึ้น

ในประเทศไทยนั้นสื่อสาธารณะมีการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (Thai Public Broadcasting Service) จากเดิมมีการตั้งชื่อว่า สถานีทีพีบีเอส (TPBS) และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น สถานีโทรทัศน์ไทย PBS จากนั้นได้มีการเปลี่ยนชื่อเป็นสถานีโทรทัศน์ทีวีไทยและมีการเปลี่ยนอัตลักษณ์ของสถานีอีกครั้งเป็น

สถานีโทรทัศน์ Thai PBS ในปัจจุบัน การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้นอยู่ภายใต้แนวคิดพื้นฐานเพื่อบริการสาธารณะ ไม่ใช่สื่อเพื่อการค้าและเครื่องมือของรัฐบาล เน้นความเป็นอิสระ เทียบตรงและโปร่งใส โดยมีพันธกิจในการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาสังคมให้มีคุณภาพ คุณธรรม และเป็นสังคมที่เป็นประชาธิปไตย บนพื้นฐานของความเป็นไทย รักษาผลประโยชน์เพื่อสาธารณะโดยการคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความรับผิดชอบในการนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร สารประโยชน์ และสาระบันเทิงที่มีคุณภาพภายใต้กรอบวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรที่ว่า “มุ่งมั่นให้เป็นสถาบันสื่อสาธารณะที่สร้างสรรค์สังคมคุณภาพและคุณธรรม” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน 6 ข้อ ดังนี้ (สถิตทิพย์ เลิศพงษ์ภากรณ์, 2554, น. 21-22)

1. ดำเนินกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่มีการสนับสนุนในเรื่องของการพัฒนาสังคมให้มีคุณภาพและคุณธรรม ที่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นไทย โดยผ่านการให้บริการข่าวสารที่มีความเที่ยงตรงรอบด้านสมดุลและเชื่อถือตรงต่อจรรยาบรรณ
2. ผลิตรายการในด้านข่าวสาร สารประโยชน์ในทางการศึกษา และสาระบันเทิงที่มีสัดส่วนเหมาะสมและมีคุณภาพ มีความหลากหลายในมิติต่าง ๆ โดยมุ่งดำเนินการที่ปราศจากผลประโยชน์เชิงพาณิชย์และอคติทางการเมือง และยึดถือผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นสำคัญ
3. ส่งเสริมความรู้ให้กับประชาชนให้มีความก้าวหน้า ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันเพื่อประโยชน์ในทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยการให้บริการผ่านข่าวสารและสารประโยชน์อื่น ๆ
4. ส่งเสริมในเรื่องของการมีเสรีภาพต่อการรับรู้ข่าวสารเพื่อการสร้างสังคมที่เป็นประชาธิปไตยในแง่ที่ประชาชนต้องได้รับข่าวสารอย่างเท่าเทียม
5. มีการสนับสนุนถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งทางในตรงและทางอ้อม เพื่อเป็นการกำหนดทิศทางในการให้บริการขององค์กรเพื่อประโยชน์สาธารณะ
6. สนับสนุนกิจกรรมสาธารณะประโยชน์

### 2.2.2 คุณลักษณะและบทบาทของสื่อสาธารณะ

Graham and Davies (อ้างถึงใน วิฑิตินันท์ พงษ์สุทธีรักษ์ และ วีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2546, น. 5) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะขององค์กรกระจายเสียงเพื่อสาธารณะว่าจะต้องมีขนาดใหญ่ เป็นเครือข่ายระดับประเทศ ปราศจากอิทธิพลจากทางการเมืองและการค้า ซึ่งเปรียบได้ว่าองค์กรกระจายเสียงเพื่อสาธารณะนั้นคือ ศูนย์กลางแห่งความเป็นเลิศ (Center of Excellence) ในเรื่องของการผลิตรายการและมีการออกอากาศด้วยตนเอง อีกทั้งเป็นผู้วางมาตรฐานให้กับตลาด และกระตุ้นสื่อกระจายเสียงทั้งระบบ

วิชา อุดมฉันท (อ้างถึงใน สถิติพิพม์ เลิศพงศ์ภากรณ์, 2554, น. 23) พบว่า หน่วยงานวิจัยด้านการกระจายเสียงของอังกฤษ (Broadcasting Research Unit: BRU) มีการอธิบายถึงแนวคิดของการกระจายเสียงเพื่อสาธารณะไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. สามารถเข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่
2. มีเนื้อหาที่สอดคล้องกับรสนิยมและความสนใจของทุกคน
3. ให้ความสำคัญกับชนกลุ่มน้อยเป็นพิเศษ
4. มีบทบาทในการสร้างชุมชนและเอกลักษณ์ของชาติ
5. ปราศจากผลประโยชน์
6. ได้รับเงินอุดหนุนโดยตรงจากสาธารณะ
7. มุ่งผลิตรายการที่มีคุณภาพมากกว่าความต้องการจำนวนผู้ชม
8. ผู้ผลิตรายการมีเสรีภาพในการนำเสนอ

นอกจากนี้แล้ว Murdock (อ้างถึงใน จิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และ วีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2546, น. 6) กล่าวว่า สื่อสาธารณะควรมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาวัฒนธรรมประชาธิปไตย อีกทั้งมีพันธะสัญญาต่อสังคม 4 ประการ ดังนี้

1. เป็นพื้นที่ในการแสดงออกและอภิปรายอย่างมีเสรีภาพ ปราศจากอิทธิพลจากกลุ่มทุนและรัฐบาล
2. ทุกคนสามารถเข้าถึงได้โดยไม่เสียค่าบริการ
3. เป็นเวทีสำหรับกลุ่มการเมืองที่มีอุดมการณ์แตกต่างกัน สามารถที่จะนำเสนอความคิดเห็นของตนเองได้
4. ผู้ชมสามารถเข้าถึงสื่อสาธารณะในฐานะประชากรไม่ใช่ผู้บริโภค

จะเห็นได้ว่าแนวคิดเรื่องลักษณะและบทบาทของสื่อสาธารณะมีความหลากหลายและแตกต่างกันในรายละเอียดต่าง ๆ World Radio Television Council ซึ่งเป็นองค์กรของเอกชนอิสระที่ได้รับการสนับสนุนจาก UNESCO ได้กำหนดนิยามและหลักการของสื่อสาธารณะในแง่ของหลักการและเนื้อหาในรายการซึ่งนับเป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้ (จิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และ วีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2546, น. 6)

1. ในแง่ของหลักการพื้นฐาน (Principles) สิ่งที่สื่อสาธารณะควรยึดถือ คือ
  - 1.1 เข้าถึงประชาชนทุกคน (Universality)
  - 1.2 มีความหลากหลาย (Diversity)
  - 1.3 มีความเป็นอิสระ (Independence)
  - 1.4 มีความแตกต่าง (Distinctiveness)

2. ในแง่ของเนื้อหารายการ (Program Content) สิ่งที่มีสาระควรยึดถือ คือ
  - 2.1 เป็นกลางและให้สิ่งที่เป็นประโยชน์ (Unbiased, Enlightening Information)
  - 2.2 รายการเพื่อการบริการและผลประโยชน์เพื่อสาธารณะ
  - 2.3 รายการที่มีจุดเด่น (Program That Leave Their Mark)
  - 2.4 การผลิตด้วยตนเอง (In-House Production)
  - 2.5 เนื้อหาที่น่าสนใจเพื่อส่วนรวม (National Content)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าบทบาทของสื่อสาธารณะในแง่ของหลักการพื้นฐาน (Principles) ที่สื่อสาธารณะควรยึดถือเป็นสำคัญนั้นคือ การเข้าถึงประชาชนทุกคน (Universality) ประชาชนทุกคนภายในประเทศสามารถที่จะเข้าถึงสื่อได้โดยที่ไม่มีข้อจำกัดทางการเงินหรือสถานะทางสังคม โดยที่สื่อสาธารณะไม่ได้มุ่งหวังให้มีความนิยมเหมือนสื่อพาณิชย์อื่น ๆ แต่รายการต่าง ๆ ที่เป็นสื่อเพื่อสาธารณะจะต้องเข้าถึงประชาชนได้ทุกคน ดังเช่น ประชาธิปไตย ที่จะต้องเป็นของประชาชนทุกคนโดยไม่ละเลยกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม (ณาตยา แว่ววิรุคฺฐ, 2514, น.10)

จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นได้ว่าบทบาทของสื่อสาธารณะนั้นจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องของประโยชน์เพื่อสาธารณะเป็นที่ตั้ง อีกทั้งจะต้องผลิตเนื้อหารายการให้เป็นไปตามความต้องการของกลุ่มประชาชนได้อย่างทั่วถึง ทั้งในด้านความหลากหลายของข้อมูลข่าวสารและจะต้องปราศจากการครอบงำจากกลุ่มนายทุนหรือรัฐบาลรวมถึงการเป็นพื้นที่สื่อสาธารณะที่ประชาชนสามารถที่จะแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมได้

สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้นได้ให้ความสำคัญกับแนวคิดพื้นฐานของลักษณะเฉพาะและบทบาทของสื่อสาธารณะ โดยการกำหนดหลักการสำคัญไว้ 8 ประการ ดังนี้ (สลิทิพย์ เลิศพงศ์ภรณ์, 2554, น. 25-27)

1. ความทั่วถึง (Universality) สื่อสาธารณะจะต้องดำเนินการให้เข้าถึงพลเมืองไทยทุกคน หรือสื่อถูกใช้โดยผู้คนจำนวนมากที่สุด เป้าหมายของหลักการนี้คือความเสมอภาค ความเป็นประชาธิปไตยที่จะทำให้พลเมืองอยู่ในบรรทัดฐานเดียวกัน ไม่แบ่งแยกสถานะทางสังคม
2. ความหลากหลาย (Diversity) สื่อสาธารณะต้องมีความหลากหลายในด้านของประเภทเนื้อหา รายการ กลุ่มเป้าหมาย รวมไปถึงประเด็นเนื้อหาที่มีความถกเถียง อีกทั้งผู้ผลิตมีความอิสระหลากหลายไม่ผูกขาดกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง มีการเปิดโอกาสให้เข้าร่วมงานและพัฒนารายการได้ อีกทั้งสื่อสาธารณะจะต้องนำเสนอประเภทรายการที่หลากหลายประเภทที่สามารถตอบสนองความกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะการรับสื่อที่แตกต่างกัน

3. ความเป็นอิสระ (Independence) องค์การสื่อสารณะต้องเป็นสื่อที่มีความเป็นอิสระ แหล่งเงินทุนมีที่มาจากความเป็นอิสระของรัฐ และต้องสร้างหรือพัฒนาความยั่งยืนของความเป็นอิสระด้วยการได้รับการสนับสนุนจากสาธารณะ ผู้ผลิตจะต้องมีเสรีภาพและเป็นอิสระด้วย จริยธรรมวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความเป็นกลาง และเป็นช่องทางในการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารที่มีข้อวิจารณ์ที่แตกต่างกัน หรือสื่อสาธารณะต้องไหลเวียนข้อมูลข่าวสารที่มีความเสรี ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการเคารพสิทธิของชนในสังคม

4. ความแตกต่างเฉพาะตัว (Distinctiveness) ด้วยคุณลักษณะของรายการที่มีมาตรฐาน และเนื้อหาของสื่อสาธารณะจะต้องมีความแตกต่างจากสื่ออื่น ๆ ที่จะทำให้ผู้ชมแยกแยะความแตกต่างเชิงคุณภาพนี้ได้ ดังนั้นแล้วสื่อสาธารณะจึงไม่ใช่แค่การผลิตรายการที่สื่ออื่น ๆ ไม่ได้สนใจผลิต แต่จะต้องผลิตรายการให้ออกมาแตกต่างทั้งด้านเนื้อหา วิธีการนำเสนอ ให้ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ เหมาะสม สอดคล้องกับจริยธรรมอันดีงาม อีกทั้งเป็นผู้นำในการพัฒนารายการต้นแบบ ใหม่ที่มีคุณค่า มาตรฐาน และสร้างความตื่นตัวในการพัฒนาศักยภาพด้านผู้ผลิตสื่อและผู้รับสื่อ

5. การมีส่วนร่วม (Participation) การมีส่วนร่วมในระดับผู้ปฏิบัติงานคือ วัฒนธรรมการทำงานที่มีการสื่อสารเพื่อหารือที่จะร่วมกันพัฒนาคุณภาพ คุณค่า และความคุ้มค่าในการทำประโยชน์เพื่อสาธารณะ การมีส่วนร่วมกับสังคมคือ เปิดโอกาสให้สังคมอื่น ๆ ได้มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปจนถึงการร้องเรียน เมื่อเห็นว่าองค์กรมีการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ไม่เป็นธรรม ไม่โปร่งใส ไม่เป็นไปตามพันธกิจ อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ผลิตอิสระภาคชุมชน หรือ ภาคเอกชนสามารถผลิตรายการและเผยแพร่รายการได้อีกด้วย

6. การพัฒนา (Development) การผลิตและเผยแพร่สื่อเพื่อสาธารณะนั้นมีเป้าหมายสำคัญคือ การพัฒนาคุณภาพชีวิต คุณภาพสังคม การพัฒนาประชาธิปไตย สิทธิ เสรีภาพ การมีส่วนร่วมของประชาชน อีกทั้งการพัฒนาช่องทางให้กับผู้ด้อยโอกาส นอกจากนี้แล้วสื่อสาธารณะต้องพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการทำงานของบุคลากรและผู้ผลิตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะนำมาซึ่งการยอมรับ ความเชื่อถือจากสังคมทั้งระดับประเทศและนานาชาติ

7. ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ (Credibility) สื่อสาธารณะต้องสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจจากสังคมซึ่งเกิดมาจากการทำงานด้วยจรรยาบรรณวิชาชีพและความรับผิดชอบต่อสังคม การรายงานข่าวและนำเสนอรายการที่มีความถูกต้องและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย เนื้อหารายการต้องมีความรอบด้านและนำเสนอเชิงลึกและไม่รวบรัด อีกทั้งต้องให้ผู้ชมได้รับข้อมูล ข่าวสารอย่างเพียงพอกับความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจน และมีวิธีการให้ผู้ชมหรือผู้ฟังมีโอกาสแสดงความคิดเห็น

แนะนำ ต่อรายการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและต้องมีการรวบรวมเสียงสะท้อนของผู้ชมเพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงการทำงาน การผลิตรายการ และการเผยแพร่รายการ

8. ปราศจากประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) ผู้ปฏิบัติงานในสื่อสาธารณะต้องไม่ทำงานอย่างมุงหวังหรือแอบแฝงประโยชน์เฉพาะตน ที่ไม่ใช่เพียงเฉพาะรายได้แต่หมายรวมถึงการรายงาน หรือการนำเสนอรายการที่สนับสนุนการได้เปรียบของกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ รวมทั้งการรับสินค้า ของขวัญ ของแถม ส่วนลด การให้กู้ยืม อภินันทนาการที่เกิดขอบเขตจากน้ำใจของบุคคล องค์กร หรือธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับสื่อสาธารณะ เนื่องจากการกระทำของบุคลากรทุกระดับย่อมส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความไว้วางใจจากสังคม ดังนั้นแล้วสื่อสาธารณะจะต้องมีการสร้างวัฒนธรรมในการเป็นองค์กรที่มีคุณธรรม และความซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบและข้อกำหนดเพื่อไม่ให้บุคลากรหรือรายการรวมไปถึงผู้ทำงานอิสระเกี่ยวข้องกับการนำเสนอสินค้าและบริการเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ ทางการเมือง หรือกิจกรรมของหน่วยงานองค์กรอื่น ๆ เช่น การโปรโมตสินค้า ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ทั้งนี้สื่อสาธารณะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานในด้านของรายการแจ้งข้อมูลประโยชน์ส่วนตัวที่รวมถึงสมาชิกในครอบครัวที่อาจส่งผลกระทบต่อหน้าที่ในองค์กรสื่อเพื่อสาธารณะ

จากแนวคิดสื่อสาธารณะและนโยบายของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่กล่าวไปนั้นจะเห็นได้ว่ามีความสอดคล้องและตรงกับทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ โดยลักษณะเป็นสื่อที่มุ่งประโยชน์ต่อสาธารณะ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดนี้มาเป็นแนวทางในการศึกษาสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในแง่การดำเนินงานเพื่อประโยชน์ต่อประชากรกลุ่มเฉพาะ นั่นคือกลุ่มคนพิการที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นและการได้ยิน

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายคำว่า “คนพิการ” ว่าเป็นกลุ่มคนที่มีข้อจำกัดในการใช้ชีวิตหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสังคมเพราะว่ามีความผิดปกติทางการมองเห็น ทางการได้ยิน ทางการเคลื่อนไหว ทางการสื่อสารทางด้านจิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา ทางการเรียนรู้หรือความผิดปกติอื่น ๆ รวมไปถึงถึงการมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และต้องมีความจำเป็นพิเศษในการที่จะได้รับความช่วยเหลือ เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป

ตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 หลักเกณฑ์ที่กำหนดถึงความพิการ ได้แก่ ความพิการทางการมองเห็น ความพิการทางการได้ยิน การสื่อความหมาย คนพิการทางกาย คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม และคนพิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้ และ

ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิคนพิการขององค์การสหประชาชาติ กล่าวว่า ความพิการ หมายถึง บุคคลใดก็ตามที่มีความบกพร่องในความสามารถทางร่างกายและจิตใจไม่ว่าจะเป็นมาตั้งแต่กำเนิดหรือไม่ก็ตาม จนทำให้ไม่แน่ใจว่าจะสามารถดำรงชีวิตได้เช่นคนปกติ ไม่ว่าจะเป็นส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดได้ด้วยตนเอง (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2557, น. 11)

นอกจากนี้แล้ว Hammerman และ Maikowski ยังได้สรุปความหมายของความพิการไว้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 ความหมายของความพิการ

ที่มา : กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2557, น. 10

จากแผนภาพจะเห็นได้ว่า บุคคลในสังคมคนหนึ่งอาจมีความบกพร่อง โดยไม่พิการ และพิการโดยไม่เกิดความเสียเปรียบได้ หากได้รับการสนับสนุนจากคนในครอบครัว สังคม หรือได้รับสิ่งที่อำนวยความสะดวกทางกายภาพที่จะสามารถเยียวยาความบกพร่องได้ และจะไม่ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดการเสียเปรียบในการดำรงชีวิตอยู่ อาทิเช่น คนตาบอดทำงานใช้สายตาไม่ได้แต่สามารถใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีเสียงบรรยาย หรือสามารถเล่นดนตรี เป็นต้น

ขนิษฐา เทวินทรภักดี (อ้างถึงใน วโรชา เน้นอุดร, 2554, น. 24-25) กล่าวถึงสิทธิของคนพิการตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิคนพิการจำนวน 13 ข้อ ดังนี้

1. คนพิการมีสิทธิและศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ มีสิทธิและเสรีภาพแห่งบุคคลย่อมได้รับการคุ้มครองในฐานะพลเมืองไทยภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่มีการระบุไว้ โดยปราศจากการแบ่งเชื้อชาติ ศาสนา การเมือง เพศ อายุ หรือสถานะอื่น ๆ
2. คนพิการมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมทางการเมือง
3. คนพิการมีสิทธิที่จะเข้าร่วมตัดสินใจกำหนดนโยบายและแผนทุกด้านที่มีความเกี่ยวข้องกับคนพิการทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น
4. คนพิการมีสิทธิที่จะได้รับการดูแลฟื้นฟูสมรรถภาพและการพัฒนาตั้งแต่แรกเกิด และแรกเริ่มที่พบความพิการ รวมไปถึงผู้ปกครองและครอบครัวของคนพิการต้องได้รับการ

สนับสนุนจากรัฐบาลทุกด้าน เพื่อให้คนพิการสามารถฟื้นฟูและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคลได้

5. คนพิการมีสิทธิที่จะได้รับการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพเพื่อการดำรงชีวิตอย่างอิสระด้วยตนเอง

6. คนพิการมีสิทธิได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพและรูปแบบการจัดการศึกษาให้เท่าเทียมกับคนปกติทั่วไป ทั้งการศึกษาในระบบหรือนอกระบบโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

7. คนพิการมีสิทธิและโอกาสในการเตรียมความพร้อมด้านวิชาชีพ หรือการประกอบอาชีพ ได้รับการจ้างงาน และได้รับค่าตอบแทนรวมไปถึงสวัสดิการ และควรได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

8. คนพิการมีสิทธิในการได้รับการปกป้องและคุ้มครองจากการล่วงละเมิดทางเพศ และมีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือทางกฎหมายเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

9. คนพิการมีสิทธิอยู่ร่วมกับครอบครัว ชุมชนของตนเองและมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่

10. คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการและความช่วยเหลือจากรัฐบาลเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมเช่นเดียวกับคนทั่วไป

11. คนพิการมีสิทธิได้รับการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ครอบครัวและสังคมได้รับรู้และเข้าใจคนพิการอย่างสร้างสรรค์ โดยเฉพาะในเรื่องของศักยภาพและความสามารถในการบำเพ็ญประโยชน์

12. คนพิการมีสิทธิได้รับและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของคนพิการ ทั้งนี้ต้องได้รับการสนับสนุนให้สื่อทุกประเภทที่เหมาะสมกับคนพิการ รวมทั้งมีการจัดทำล่ามภาษามือ อักษรเบรลล์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์พิเศษอื่น ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร

13. คนพิการและครอบครัว ชุมชน และสังคมมีสิทธิได้รับและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อทราบถึงสิทธิที่ปรากฏในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิคนพิการ โดยทั่วถึง

สำหรับการแบ่งประเภทคนพิการนั้น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้กำหนดประเภทของความพิการไว้ทั้งหมด 6 ประเภทดังนี้

1. ความพิการทางการเห็น
2. ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
3. ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางกาย
4. ความพิการทางด้านจิตใจ พฤติกรรม หรือออทิสติก
5. ความพิการทางสติปัญญา

## 6. ความพิการทางการเรียนรู้

ทั้งนี้ผู้ศึกษาจะอธิบายรายละเอียดความพิการเพียง 2 ประเภท คือความพิการทางการเห็น และความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ ดังนี้

### 2.3.1 ความพิการทางการเห็น

แนลัม แยมเอี่ยม (อ้างถึงใน กุลทิรา เทพสุภรณ์กุล, 2551, น. 9-10) ให้ความหมายของคนพิการทางการเห็นหรือคนตาบอดว่า หมายถึง คนปกติที่สายตามองไม่เห็นหรือมองเห็นได้อย่างจำกัด ซึ่งมีหลายลักษณะและมีการกำหนดระดับความสามารถในการมองเห็นที่แตกต่างกันออกไป รวมไปถึงการให้คำจำกัดความที่แตกต่างกัน ทางด้านการแพทย์ให้ความหมายถึงคนตาบอดไว้ว่า บุคคลที่มีสมรรถภาพการมองเห็นน้อยกว่าคนปกติ 10 เปอร์เซนต์ ซึ่งพิจารณาจากสมรรถภาพในระยะที่มองเห็น ความกว้างของการมองเห็น ตลอดจนคุณภาพที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน ในทางด้านกฎหมายคนพิการทางการมองเห็น หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการมองเห็นหรือมีสายตาข้างที่ดีที่สามารถใช้แว่นตาหรืออุปกรณ์อื่น ๆ เป็นตัวช่วยในการมองเห็นระยะ 20/200 ฟุตหรือน้อยกว่านั้น หรือหมายถึงบุคคลที่มีลานสายตาที่แคบกว่าหรือมีมุมมองน้อยกว่า 20 องศา ในทางการศึกษาให้ความหมายถึงคนตาบอดว่า บุคคลที่ไม่สามารถเข้ารับการศึกษจากการมองเห็นได้ หรือสามารถเข้ารับการศึกษได้โดยจำเป็นต้องใช้วิธีพิเศษที่แตกต่างจากคนปกติทั่วไป

องค์การอนามัยโลกได้มีการอธิบายถึงลักษณะความพิการทางการมองเห็นออกเป็น 2 ลักษณะ (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2557, น. 12) ดังนี้

1. การตาบอดเลือนราง หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมสามารถมองเห็นได้บ้างแต่ไม่เทียบเท่ากับคนที่สายตปกติ ต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์พิเศษที่สามารถจะทำให้กลุ่มคนพิการเหล่านั้นใช้สายตาได้ดีขึ้น และเมื่อใช้แว่นสายตารวมแล้วการมองเห็นจะอยู่ในระดับ 3 ส่วน 60 เมตร หรือ 20 ส่วน 400 ฟุต ไปจนถึงแยกว่า 6 ส่วน 18 เมตร หรือ 20 ส่วน 70 ฟุต

2. การตาบอดสนิท หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมสามารถมองเห็นได้น้อยมากหรือไม่สามารถใช้สายตาให้เป็นประโยชน์ได้เลย เมื่อมีการตรวจวัดการมองเห็นของสายตาข้างที่ดีกว่าแล้วการมองเห็นจะอยู่ในระดับที่แยกว่า 3 ส่วน 60 เมตร หรือ 20 ส่วน 400 ฟุต หรือกระทั่งมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง

ตารางที่ 2.2 ระดับความพิการทางสายตาที่กำหนดโดยองค์การอนามัยโลก

| ระดับความพิการทาง<br>สายตา |         | ระดับความชัดเจนของ<br>สายตา | ระดับความสมบูรณ์ทางการ<br>มองเห็น |
|----------------------------|---------|-----------------------------|-----------------------------------|
| ตาเลือนราง                 | ระดับ 1 | 20 ส่วน 20                  | มองเห็นได้ 100 เปอร์เซนต์         |
|                            |         | 20 ส่วน 35                  | มองเห็นได้ 87.5 เปอร์เซนต์        |
|                            |         | 20 ส่วน 75                  | มองเห็นได้ 64 เปอร์เซนต์          |
|                            |         | 20 ส่วน 100                 | มองเห็นได้ 48.9 เปอร์เซนต์        |
|                            | ระดับ 2 | 20 ส่วน 200                 | มองเห็นได้ 20 เปอร์เซนต์          |
| ตาบอดสนิท                  | ระดับ 3 | 20 ส่วน 300                 | มองเห็นได้ 10 เปอร์เซนต์          |
|                            | ระดับ 4 | 20 ส่วน 400                 | มองเห็นได้ 2 เปอร์เซนต์           |
|                            | ระดับ 5 | 20 ส่วน 450 ขึ้นไป          | ไม่สามารถมองเห็นแม้แต่แสงสว่าง    |

ที่มา : กุลทิรา เทพสุภรณ์กุล, 2551, น. 10-11

ระดับความสามารถของคนปกติประกอบไปด้วยความสามารถเฉพาะตัว แหล่งข้อมูล ทักษะ และลักษณะทางกายภาพ และความสามารถทางด้านจิตใจ ทั้งนี้ การสูญเสียทางการมองเห็นทำให้เกิดความไม่สะดวกในการดำเนินชีวิต อีกทั้งยังเกิดข้อจำกัดทางความสามารถต่าง ๆ เช่น ความสามารถในการเคลื่อนไหว ทักษะความชำนาญ การรับรู้และแยกแยะสิ่งต่าง ๆ (อ้างถึงใน กุลทิรา เทพสุภรณ์กุล, 2551, น. 10-11)

ในแง่การบริโภคข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ตลอดจนสื่อประเภทวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ คนพิการทางการมองเห็นนับว่าเป็นผู้ด้อยโอกาสกว่าคนพิการประเภทอื่น ๆ เพราะคนพิการทางการมองเห็นขาดประสาทสัมผัสในด้านของการมองเห็นจึงส่งผลทำให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เรื่องราวและความรู้แตกต่างไปจากคนปกติหรือคนพิการทางด้านอื่น ๆ

### 2.3.2 ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน หมายถึง บุคคลที่สูญเสียสมรรถภาพทางการได้ยินตั้งแต่ระดับรุนแรงจนถึงระดับน้อย (ปิยะฉัตร มีहनูน, 2555) ทั้งนี้ นักวิชาการได้แบ่งความหมายของลักษณะความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายไว้ 3 ระดับ ได้แก่ หูหนวก หูตึง และความ

พิการทางการสื่อความหมาย (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2557, น. 12) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. หูหนวก หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในด้านการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องในการได้ยินจนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทาง การได้ยิน และเมื่อตรวจการได้ยินโดยใช้ความถี่ 500 เฮิรตซ์ และ 2000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินกว่าจะสูญเสียการได้ยินที่ความดังของเสียงที่ 90 เดซิเบลขึ้นไป

2. หูตึง หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องจากการได้ยินจนทำให้ไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทาง การได้ยินได้ เมื่อทำการวัดการได้ยินที่ความถี่ 500 1000 และ 2000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินกว่าจะสูญเสียการได้ยินที่น้อยกว่า 90 เดซิเบลลงมาถึง 40 เดซิเบล

3. ความบกพร่องทางการสื่อความหมาย หมายถึงการที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องทางการสื่อความหมาย เช่น พูดไม่ได้ หรือไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นให้เข้าใจได้

จากความหมายของความพิการทางการได้ยินข้างต้นนั้น สามารถแสดงระดับการได้ยินของหูเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ง่ายขึ้น โดยแบ่งอย่างละเอียดเป็น 6 ระดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.3 แสดงระดับการได้ยินของหู

| ระดับการได้ยิน           | ระดับวัดการได้ยิน | ลักษณะอาการ                                                                                |
|--------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับที่ 1 หูปกติ        | 0 – 25 เดซิเบล    | ได้ยินเสียงดังไม่เกิน 25 เดซิเบล                                                           |
| ระดับที่ 2 หูตึงเล็กน้อย | 26 – 40 เดซิเบล   | ได้ยินเสียงพูดปกติ เมื่อดัง 26 – 40 เดซิเบล                                                |
| ระดับที่ 3 หูตึงปานกลาง  | 41 – 55 เดซิเบล   | ได้ยินเสียงพูดปกติ เมื่อดัง 41 – 55 เดซิเบล                                                |
| ระดับที่ 4 หูตึงมาก      | 56 – 70 เดซิเบล   | ได้ยินเสียงดังไม่เกิน 56 – 70 เดซิเบล                                                      |
| ระดับที่ 5 หูตึงรุนแรง   | 71 – 90 เดซิเบล   | ได้ยินเสียงดังเมื่อเสียงดังมากกว่า 71 – 90 เดซิเบล                                         |
| ระดับที่ 6 หูหนวก        | 91 เดซิเบลขึ้นไป  | ได้ยินเสียงดังมากกว่า 90 เดซิเบล<br>หรือไม่มีปฏิกิริยาใด ๆ แม้มีเสียงดังมากกว่า 90 เดซิเบล |

สำหรับการสื่อสารหรือการเรียนรู้ของบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินนั้น ศรียานิยมธรรม (อ้างถึงใน พรพรรษา พิมพ์กระจ่าง, 2559, น. 40) ระบุว่า สื่อที่สำคัญและสอดคล้องกับวิธีการรับรู้ของคนหูหนวกสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. สื่อที่สามารถรับรู้ได้ด้วยการมองเห็น คนหูหนวกสามารถรับรู้หรือเรียนรู้ด้วยการมองเห็น การดูและการอ่าน เช่น ตัวหนังสือ ภาษาเขียน รูปภาพ แต่สำหรับคนหูหนวกนั้นภาษาท่าทางถือว่าเป็นสื่อที่สำคัญโดยเฉพาะการทำมือในลักษณะต่าง ๆ ที่เรียกว่า ภาษามือ

ภาษามือ หมายถึง ภาษาหรือเครื่องมือในการสื่อสารของคนหูหนวกโดยมีการใช้มือเพื่อเป็นการสื่อความหมายและถ่ายทอดอารมณ์แทนการพูดและสีหน้ารวมถึงกิริยาท่าทางประกอบเพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจ ส่วนประกอบของภาษามือมีอยู่ 5 อย่าง ได้แก่

1) ท่ามือ (Hand shape) คือการทำมือเป็นท่าต่าง ๆ ได้แก่ แขนงิ้ว ฝ่ามือ ง่าม งิ้ว ฝ่ามือ งิ้ว ฝ่ามือ

2) ระดับของมือ (Position) จะให้ความหมายที่ต่างกันออกไปถึงแม้ว่าจะมีการใช้ท่ามือที่เหมือนกัน เช่น ใช้นิ้วชี้ที่หน้าอก หมายถึง “ฉัน” เป็นต้น

3) ทิศทางการหันของมือ (Location) อาทิเช่น การใช้นิ้วชี้เข้ามาที่ตัวของผู้นับ หมายถึง ฉัน แต่ถ้าชี้ออกไปที่คนที่พูดด้วยจะ หมายถึง “คุณ”

4) การเคลื่อนไหวของมือ (Movement)

และ 5) การแสดงสีหน้า (Facial Expression) ซึ่งจะช่วยสื่อความหมายหรือถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึก

ทั้งนี้ภาษามือที่ใช้ในประเทศไทยสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1. ภาษามือไทย (Thai Sign Language) ถือว่าเป็นภาษาที่มีโครงสร้างทางภาษาและไวยากรณ์ที่เฉพาะ มีโครงสร้างและไวยากรณ์แตกต่างจากภาษาไทยที่ใช้ทั่วไปอย่างสิ้นเชิง ภาษามือไทยนับได้ว่าเป็นภาษาประจำชาติของคนหูหนวกไทย

1.2. ท่ามือตามภาษาไทย (Signed Thai) เป็นการใช้นิ้วตามคำศัพท์ของภาษาไทยหรือการสะกดคำที่ละตัวอักษร โดยการใช้โครงสร้างและไวยากรณ์ที่ถูกต้องตามแบบภาษาไทยหรือภาษาพูด เนื่องจากคนหูหนวกมีปัญหาอย่างมากกับการทำความเข้าใจในความหมายของท่ามือตามภาษาไทย ดังนั้นแล้วจึงกล่าวได้ว่าสื่อที่ดีที่สุดสำหรับคนหูหนวกก็คือ ภาษามือไทย นั่นเอง

นอกจากนี้แล้ว มาโนช ชุ่มเมืองปัก (2543) กล่าวว่า การเรียนรู้และการใช้ภาษามือต้องอาศัยความจำเป็นหลัก หากสามารถทำได้มากก็จะยิ่งสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่ภาษามือก็มีขีดจำกัดเนื่องจากไม่มีคำศัพท์ที่เทียบเท่ากับภาษาพูด ถึงแม้จะมีการบัญญัติศัพท์ไว้มากก็เป็นเรื่องยากที่คนหูหนวกจะสามารถจดจำได้ทั้งหมด ด้วยช่องทางการรับรู้ส่วนหนึ่ง คือการฟัง และการพูด

ที่ขาดหายไป กลุ่มคนหูหนวกจึงจำอะไรได้ค่อนข้างยากและจำได้ไม่นาน ดังนั้นแล้วคลังคำศัพท์ของคนหูหนวกจึงมีไม่มากถ้าเทียบกับคนหูปกติ โดยเฉพาะคำศัพท์ที่เป็นนามธรรมที่ไม่มีตัวอย่างให้มองเห็น จึงเรียกได้ว่าความสามารถในการใช้และเข้าใจภาษาของกลุ่มคนหูหนวกมีได้ไม่เท่ากับคนหูปกติ

2. สื่อที่มีทั้งเสียงและภาพ คนหูหนวกสามารถที่จะมองเห็นภาพได้เช่นเดียวกับคนทั่วไปแต่จะมีข้อจำกัดในการรับรู้จากเสียงที่แตกต่างกัน การใช้สื่อที่มีทั้งเสียงและภาพสำหรับคนหูหนวก ได้แก่ โทรทัศน์ วีดิทัศน์ วีซีดี ภาพยนตร์ เป็นต้น ทั้งนี้จะต้องจัดให้มีคำบรรยายเสียงและเสียงที่มีอยู่ในสื่อไว้ได้ภาพ (Caption) นอกจากนี้แล้วสื่อที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับคนหูหนวกในการสื่อหรือแปลความหมายที่ต้องใช้การได้ยินจากรับรู้ด้วยตา คือ ล่ามภาษามือ โดยทำหน้าที่ฟังเสียงพูดและเสียงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสื่อพร้อมกับทำท่าภาษามือถ่ายทอดให้คนหูหนวกเข้าใจ

3. สื่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับคนหูหนวก ได้แก่ โปรแกรมชุดการเรียนหรือคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในวิชาต่าง ๆ คอมพิวเตอร์ช่วยสอนนับว่าเป็นสื่อที่มีบทบาทสำคัญในการเรียนการสอน โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ช่วยสอนระบบมัลติมีเดียจะช่วยเสริมพัฒนาการทางการรับรู้ของคนหูหนวกที่อาศัยประสาทสัมผัสทางตาได้เป็นอย่างดี กล่าวคือรูปแบบของสื่อแบบมัลติมีเดียที่มีทั้งตัวหนังสือ รูปภาพทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวรวมถึงภาพจากวีดิทัศน์ซึ่งเป็นภาพการแสดงท่าภาษามือในเนื้อหาต่างๆ จะมีส่วนช่วยให้คนหูหนวกเข้าใจเรื่องราวในเนื้อหาวิชาที่สอนได้ดีกว่าแบบตัวหนังสือ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคนพิการนั้นสามารถสรุปได้ว่า คนพิการจะดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคมนั้นจะต้องได้รับการช่วยเหลือและได้รับการเอื้ออำนวยความสะดวกจากสังคม และควรได้รับสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานทั้งปวงอย่างเต็มที่ รวมถึงการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารจากสื่อมวลชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คนในสังคมและองค์กรสื่อสารมวลชนควรมีความตระหนักว่าคนพิการมีความต้องการพิเศษบางประการที่ควรจะได้รับตอบสนอง เพื่อให้คนพิการเหล่านั้นสามารถมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยปราศจากการกีดกันหรือเลือกปฏิบัติเพียงเพราะความพิการ ในการศึกษาครั้งนี้ แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจลักษณะและข้อจำกัดของผู้พิการในการสื่อสาร เพื่อเป็นกรอบในการศึกษาถึงการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.4.1 การศึกษาพฤติกรรม ความสนใจ และความต้องการในการเปิดรับสื่อของคนตาบอดในเขตกรุงเทพมหานคร

ศศโสฬส จิตรวานิชกุล (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรม ความสนใจ และความต้องการในการเปิดรับสื่อของคนตาบอดในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความสนใจ และความต้องการในการเปิดรับสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจของคนตาบอด และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ โดยการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผลของการวิจัยมี ดังนี้ สื่อที่คนตาบอดในเขตกรุงเทพฯ มีพฤติกรรมการเปิดรับที่อยู่ในในระดับสูง คือ สื่อมวลชนประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และเทปทั่วไป ตามลำดับ และสื่อที่มีการเปิดรับระดับปานกลาง คือ สื่อเฉพาะกิจประเภท หนังสือ เทป และนิตยสารตามลำดับ คนตาบอดในเขตกรุงเทพฯ มีความสนใจในการเปิดรับสื่อที่มีเนื้อหาประเภทของข่าวสารมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เนื้อหาประเภทความรู้และบันเทิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ขณะที่สื่อเฉพาะกิจนั้นคนตาบอดให้ความสนใจในการเปิดรับสื่อประเภทความรู้และความบันเทิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน เนื้อหาสื่อเฉพาะกิจที่รองลงมาคือประเภทข่าวสาร ความต้องการในการเปิดรับสื่อมวลชนของคนพิการทางการมองเห็นพบว่า

1. คนพิการทางการมองเห็นต้องการให้สื่อผลิตข่าวสารหรือบริการ โดยมีการคำนึงถึงการเข้าถึงของผู้รับที่เป็นคนพิการทางการมองเห็นด้วย
2. ต้องการให้สื่อมวลชนมีการให้ข้อมูล ข่าวสารแก่คนพิการทางการมองเห็นเพิ่มขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตและการพัฒนาตนเอง
3. ต้องการให้สื่อมวลชนนำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับคนพิการทางการมองเห็นเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับคนพิการทางการมองเห็นในสังคม
4. ต้องการให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีสื่อมวลชนทุกประเภทให้คนพิการทางการมองเห็นสามารถเข้าถึงได้

ความต้องการในการเปิดรับสื่อเฉพาะกิจของคนพิการทางการมองเห็น ได้แก่

1. ต้องการให้มีการปรับปรุงเนื้อหาให้กว้างขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับ
2. ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสื่อเฉพาะกิจมากขึ้น เพื่อให้คนพิการทางการมองเห็นทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้ทราบและใช้บริการ
3. ต้องการให้มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการผลิตสื่อเฉพาะกิจทุกประเภท
4. ต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพของสื่อวัสดุ
5. ต้องการให้มีการผลิตสื่อเฉพาะกิจสำหรับคนพิการทางการมองเห็นเพิ่มขึ้น

#### 2.4.2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและความต้องการรูปแบบรายการโทรทัศน์ของคนพิการทางสายตา

ภัททิรา กลิ่นเลขา (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและความต้องการรูปแบบรายการโทรทัศน์ของคนพิการทางสายตา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ ศึกษาความต้องการของสื่อโทรทัศน์ และศึกษาความต้องการรูปแบบรายการโทรทัศน์ของคนพิการทางสายตา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลและกลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ของคนพิการทางสายตามีการเปิดรับอย่างสม่ำเสมอ ทุกวัน โดยใช้อุปกรณ์เครื่องรับโทรทัศน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รับทราบข้อมูลข่าวสารเป็นส่วนใหญ่ และมีการเปิดรับรายการจากสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ทุกวัน จันทร์ – ศุกร์ เวลา 09.00 – 09.00 น. โดยให้ความสนใจในการเปิดรับรายการข่าว รายการสารคดี และการ์ตูน สำหรับความต้องการสื่อโทรทัศน์ คนพิการทางสายตาให้ความคิดเห็นว่ารายการโทรทัศน์ประเภทต่าง ๆ มีความเหมาะสมที่จะส่งเสริมหรือสนับสนุนให้คนพิการทางสายตา โดยจุดเด่นของรายการโทรทัศน์ในประเทศไทย คือ ให้ความรู้และข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว หลากหลาย รอบด้าน พร้อมทั้งการนำเสนอมีความสมบูรณ์แบบทั้งภาพและเสียง แต่จุดด้อยของสื่อโทรทัศน์ในความคิดเห็นของผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่เห็นว่ายังไม่มี การสนับสนุนรายการที่เน้นต่อกลุ่มคนพิการทางสายตา และกิจกรรมในบางรายการยังไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของคนพิการทางสายตา สำหรับความต้องการรูปแบบรายการโทรทัศน์ของคนพิการทางสายตา พบว่า คนพิการทางสายตาส่วนใหญ่ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในรายการต่าง ๆ ได้ เช่น การเล่นเกม การตอบคำถาม การส่ง SMS โดยการขอให้ส่งหมายเลขโทรศัพท์หรือที่อยู่ให้ทราบ รวมไปถึงการบรรยายหรือพากย์เสียงรายการประเภทกีฬาเน้นทุกท่าทางเพื่อที่จะสามารถจินตนาการตามได้ และขอให้มีการรายการด้านการใช้ความรู้ในด้านสังคมสงเคราะห์ของคนพิการให้บุคคลทั่วไปได้นำเสนอเพื่อที่จะให้สังคมส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจและให้สามารถใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันได้ดีขึ้น ทั้งนี้กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ขอให้ลดจำนวนรายการและข่าวที่มีการนำเสนอเนื้อหาที่มีความรุนแรง เน้นการสร้างภาพหรือจินตนาการที่ดีและเหมาะสม

#### 2.4.3 ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อการพึ่งตนเองของผู้พิการทางการได้ยิน: กรณีศึกษา จังหวัดชลบุรี

ปริญญ์ สิริอิตตะกุล (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อการพึ่งตนเองของผู้พิการทางการได้ยิน: กรณีศึกษา จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ

ศึกษาสภาพปัจจุบันของความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้พิการทางการได้ยิน เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้พิการทางการได้ยิน และเพื่อศึกษาความต้องการและวิธีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้พิการทางการได้ยิน โดยการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างและการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมและการสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่าความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้พิการทางการได้ยินจะผ่านทางสมาชิกในครอบครัวเพื่อนผู้พิการทางการได้ยิน ล่ามภาษามือ โทรศัพท์ โทรศัทพ์ และอินเทอร์เน็ต สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้พิการทางการได้ยิน คือ การสื่อสารโดยผู้พิการทางการได้ยินเห็นว่าปัญหานี้เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดเพราะไม่สามารถสื่อสารให้คนทั่วไปเข้าใจถึงความต้องการของตนเองได้ จึงทำให้สังคมไม่เปิดโอกาสให้กับผู้พิการทางการได้ยินและมองว่าผู้พิการทางการได้ยินไร้ความสามารถ สำหรับความต้องการและวิธีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้พิการทางการได้ยินได้แก่ ล่ามภาษามือ ที่ผู้พิการทางการได้ยินใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสารให้ตรงกับความต้องการของผู้พิการทางการได้ยิน รองลงมาคือต้องการให้สังคมเข้าใจวัฒนธรรมการสื่อสารของผู้พิการทางการได้ยินที่แสดงออกทางสีหน้าและท่าทาง รวมไปถึงโอกาสจากสังคมเพื่อจะได้แสดงว่าผู้พิการทางการได้ยินมีความสามารถ มีศักยภาพ ไม่เป็นภาระของสังคม และสามารถพึ่งพาตนเองได้

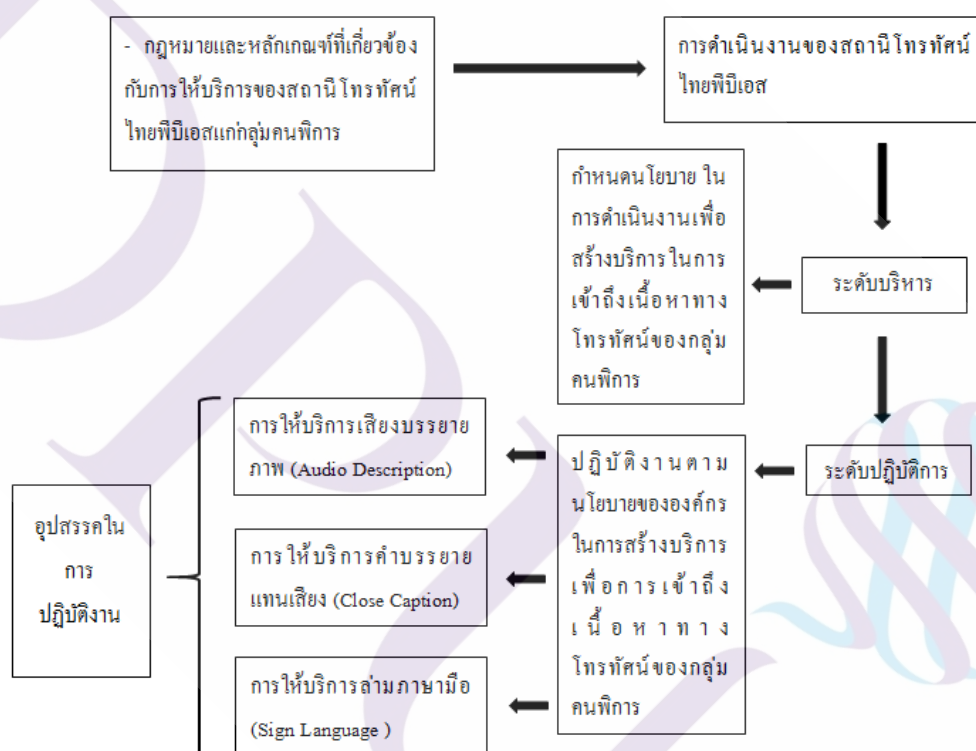
#### 2.4.4 การพัฒนารายการข่าวทางสื่ออินเทอร์เน็ตทีวี (IPTV) สำหรับคนหูหนวก

ศิวนาถ หงส์ประยูร (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนารายการข่าวทางสื่ออินเทอร์เน็ตทีวี (IPTV) สำหรับคนหูหนวก” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการเปิดรับข่าวทางสื่อแพร่ภาพและกระจายเสียงของคนหูหนวกในปัจจุบัน และศึกษาคุณลักษณะและเสนอแนวทางการพัฒนาและการผลิตรายการข่าวทางสื่ออินเทอร์เน็ตทีวี (IPTV) สำหรับคนหูหนวก

ผลการวิจัยพบว่า เนื่องจากไวยากรณ์ภาษามือที่คนหูหนวกใช้แตกต่างจากภาษาที่คนที่มีการได้ยินสื่อสารกัน ทำให้คนหูหนวกไม่สะดวกเข้าถึงสื่อที่เป็นอักษร เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต รวมทั้งการเข้าถึงรายการโทรทัศน์ที่มีคำบรรยาย (Subtitle) คนหูหนวกไทยจำนวนมากจึงสนใจเปิดรับข้อมูลข่าวสารและความบันเทิงจากสื่อโทรทัศน์แต่ก็ยังมีอุปสรรคในการเข้าถึงเพราะจอล่ามในโทรทัศน์มีขนาดเล็กไป อีกทั้งยังมีรายการที่มีจอล่ามน้อยและไม่หลากหลาย ปัจจุบันคนหูหนวกจึงเปิดรับข่าวจากทางโทรทัศน์น้อยมาก ชมข่าวโทรทัศน์แต่เพียงภาพซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และอาจจะต้องมีคนที่มีการได้ยินร่วมชมและอธิบายเพิ่มเติม

จากงานวิจัยทั้ง 4 ชิ้น ผู้ศึกษาสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นส่วนช่วยในการกำหนดประเด็นในการตั้งคำถามเพื่อเป็นข้อมูลหลักในการนำมาวิเคราะห์และเชื่อมโยงในเรื่องของการดำเนินงาน การปฏิบัติงานในส่วนของการให้บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) การให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) การให้บริการล่ามภาษามือ (Sign Language Interpreter) และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการได้

## 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา



กรอบแนวคิดของการศึกษาข้างต้นเห็นได้ว่า กฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสแก่กลุ่มคนพิการ เป็นตัวผลักดันให้สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการดำเนินงานเพื่อการให้บริการแก่คนพิการภายใต้การดำเนินงานของระดับบริหารที่เป็นส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบายส่งตรงมายังพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อสร้างบริการในการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการ ทั้ง 3 บริการ คือ การบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) การบริการคำบรรยายแทนเสียง (Close Caption) และการบริการล่ามภาษามือ (Sign Language Interpreter) โดยจะศึกษาถึงอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วย

ไม่มีเอกสารจากต้นฉบับ

หน้า 30-35

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธีหลักประกอบกัน คือ การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส มีรายละเอียดของระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

#### 3.1 แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

##### 3.1.1 แหล่งข้อมูลเอกสาร

ประกอบด้วยเอกสารเกี่ยวกับการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิคนพิการ การกำหนดนโยบาย รวมไปถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ ซึ่งจะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนพิการ โดยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ ห้องสมุดสื่อสารณะไทยพีบีเอส เว็บไซต์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ([www.thaipbs.or.th](http://www.thaipbs.or.th)) เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ([www.nbtc.go.th](http://www.nbtc.go.th)) และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานผลิตการบริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ดังนี้

- 1) พระราชบัญญัติประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551
- 2) ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ.2555

- 3) ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการ โทรทัศน์
- 4) แผนการจัดทำรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส
- 5) รายงานการกำหนดสัดส่วนผังรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส
- 6) เอกสารเกี่ยวกับการวางแผนผังรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส
- 7) ผังรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

### 3.1.2 แหล่งข้อมูลด้านบุคคล

แหล่งข้อมูลบุคคลเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสโดยตรง ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) เกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส รวมถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานเพื่อกลุ่มคนพิการทั้งเชิงนโยบายและทางปฏิบัติ

ผู้ศึกษาได้เลือกบุคคลในระดับผู้อำนวยการ 1 คน ระดับผู้จัดการ 2 คน ซึ่งบุคคลดังกล่าวเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านนโยบาย การพัฒนาและการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส รวมถึงทราบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในปัจจุบัน นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้เลือกบุคคลในระดับปฏิบัติการอาวุโส 3 คน และระดับปฏิบัติการ 4 คน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสโดยตรง โดยมีรายชื่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

**ตารางที่ 3.1** รายชื่อผู้ให้ข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

| ลำดับที่ | ชื่อ – นามสกุล         | ตำแหน่ง                                |
|----------|------------------------|----------------------------------------|
| 1        | นางสาวศุภิพร ปฐมนุพงศ์ | ผู้อำนวยการสำนักรายการ                 |
| 2        | นางสุชาดา ภูทองคำ      | ผู้จัดการฝ่ายสนับสนุนยุทธศาสตร์เนื้อหา |
| 3        | นายสุชาติ อรุณนิธิกุล  | ผู้จัดการฝ่าย MAM & Video Server       |

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

| ลำดับที่ | ชื่อ – นามสกุล        | ตำแหน่ง                                                  |
|----------|-----------------------|----------------------------------------------------------|
| 4        | นางสาวพัชรากร สมศรี   | เจ้าหน้าที่พัฒนาคุณภาพเนื่อหางานแปล<br>อาวุโส ด้านการแปล |
| 5        | นายสมทบ เต็มบุญบารมี  | เจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์รายการอาวุโส                        |
| 6        | นางสาวสุรยา จรกา      | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปอาวุโส                         |
| 7        | นางสาวจุฑา นันทุรัตน์ | เจ้าหน้าที่บริหารผังรายการ                               |
| 8        | นายณพล ตั้งถาวรชัยกุล | เจ้าหน้าที่บริหารผังรายการ วางผังรายการ                  |
| 9        | นางสาวกัญญา พิณทอง    | เจ้าหน้าที่ข้อมูลและประสานงาน                            |
| 10       | นางสาวนวลสม โปษยาศวิน | เจ้าหน้าที่ฟรีแลนซ์                                      |

### 3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

#### 3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร

ผู้ศึกษาต้องการข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิคนพิการ การกำหนดนโยบาย รวมไปถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการผลิตรายการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มคนพิการผู้วิจัยได้ทำการขอเอกสารจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานผลิตรายการโทรทัศน์เพื่อกลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับจากสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีอยู่อย่างจำกัดและกระจัดกระจาย อีกทั้งมีการเปลี่ยนแปลง ผู้ศึกษาจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและติดตามให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด นอกจากนี้แล้วผู้ศึกษายังค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในการศึกษาจากศูนย์สารสนเทศในแหล่งต่าง ๆ เช่น ห้องสมุดสื่อสารสาธารณะไทยพีบีเอส เว็บไซต์ของ

สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (www.thaipbs.or.th) และเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (www.nbtc.go.th)

### 3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย ลักษณะการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส รวมไปถึงประเภท รูปแบบ การผลิต การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อกลุ่มคนพิการ อีกทั้งอุปสรรคในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกนี้เป็นอีกหนึ่งวิธีในการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษาได้ขออนุญาตเพื่อทำการสัมภาษณ์บุคคลดังรายละเอียดที่กล่าวไปข้างต้นโดยสัมภาษณ์ด้วยตนเองเป็นรายบุคคล (In-depth Interview) ด้วยแบบสัมภาษณ์และบันทึกการสัมภาษณ์ด้วยเครื่องบันทึกเสียง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานระดับผู้อำนวยการ ระดับผู้จัดการ และระดับปฏิบัติการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

ผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องซึ่งได้นำเสนอในบทที่ 2 มาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วนมากที่สุด แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ชุดคำถามดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานระดับผู้อำนวยการและระดับผู้จัดการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสประกอบด้วยประเด็นคำถาม ดังนี้

1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

2) แนวทางการกำหนดนโยบาย ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการ การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์

3) การกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์

4) อุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์

2. แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสประกอบด้วยประเด็นคำถาม ดังนี้

1) ลักษณะการดำเนินงานและการปฏิบัติงานการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

2) การกำหนดประเภท รูปแบบ และการผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์

3) การจัดผังรายการ สัดส่วนรายการ และการเผยแพร่รายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่มีการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ

4) อุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการประมวลและรวบรวมข้อมูลอย่างครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเอกสาร และแหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยแบ่งขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดระเบียบข้อมูล โดยนำข้อมูลจากเอกสารและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลมาจัดระเบียบเนื้อหาและตรวจสอบข้อมูล ด้วยการเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อหาความถูกต้องที่ชัดเจน

2. การจัดลำดับข้อมูล โดยทำการจัดเรียงลำดับเหตุการณ์ จัดกลุ่มประเด็นของข้อมูลที่ได้จากเอกสารและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลเพื่อให้เห็นถึงเหตุการณ์ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน เรียงเรียงพัฒนาการ การกำหนดนโยบาย ลักษณะการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส รวมไปถึงประเภท รูปแบบ การผลิต การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การกำหนดสัดส่วนผังรายการ อีกทั้งอุปสรรคในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

3.การวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลการศึกษา ผู้วิจัยนำเนื้อหาที่จัดลำดับข้อมูลไว้มาดำเนินการอ่านอย่างละเอียดเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องถ้วน จากนั้นนำมารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

### 3.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นข้อมูลที่ได้จากผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนรับผิดชอบตามหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยอีกทั้งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตามประเด็นคำถามโดยตรง ทั้งนี้การใช้แนวทางคำถามจะเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลและในส่วนของการวิเคราะห์เอกสารจะมีการพิจารณาเปรียบเทียบเนื้อหาต่าง ๆ ในแต่ละแหล่งข้อมูล โดยมีการใช้เกณฑ์พิจารณาแหล่งที่มาเพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือและความถูกต้อง ตลอดจนการนำเอาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ รวมไปถึงการตรวจสอบและได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงตามวัตถุประสงค์ตามที่คุณศึกษาต้องการ

### 3.5 การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการนำเสนอข้อมูลโดยการเขียนพรรณนาเพื่ออธิบายถึง การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ด้วยการเรียงลำดับการนำเสนอ ดังนี้

3.4.1 การดำเนินงานในระดับนโยบายของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ

3.4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

3.4.3 อุปสรรคในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

3.4.4 สรุปและอภิปรายผลของการวิจัย รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง “การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส” เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการศึกษาเนื้อหาจากเอกสาร (Documentary Analysis) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส โดยแสดงถึงผลการวิจัยในรูปแบบการพรรณนาวิเคราะห์ การนำเสนอผลการศึกษาจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การดำเนินงานในระดับนโยบายของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ

ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

ส่วนที่ 3 อุปสรรคในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

#### 4.1 การดำเนินงานในระดับนโยบายของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ

ในการศึกษาการดำเนินงานในระดับนโยบายของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาและวิเคราะห์จากองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

4.1.1 กฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในระดับนโยบายเพื่อการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

4.1.2 นโยบายและวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

4.1.3 โครงสร้างการดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

#### 4.1.1 กฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในระดับนโยบายเพื่อการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการศึกษาถึงกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์และสรุปผลได้ ดังนี้

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยหรือสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเป็นองค์กรสื่อสารสาธารณะที่ไม่แสวงหาผลกำไรแห่งแรกของประเทศไทย มีการดำเนินงานด้านวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ที่สนับสนุนการพัฒนาสังคมที่มีคุณภาพและคุณธรรมบนพื้นฐานของความเป็นไทยผ่านทางบริการข่าวสารที่เที่ยงตรง รอบด้าน สมดุล และเชื่อถือตรงต่อจรรยาบรรณ โดยปราศจากอคติทางด้านการเมืองและผลประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ อีกทั้งต้องยึดถือผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นที่ตั้ง ส่งเสริมเสรีภาพในการรับรู้ข่าวสารเพื่อสร้างสังคมที่เป็นประชาธิปไตย และให้การสนับสนุนในการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน มีการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

การริเริ่มก่อตั้งองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยหรือสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้น ได้ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 โดยมีการประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2551 ซึ่งมีผลบังคับใช้ทันทีตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม 2551 จึงทำให้กรมประชาสัมพันธ์ต้องโอนย้ายกิจการสถานีโทรทัศน์ไอทีวีไปอยู่ในการกำกับดูแลขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้นมีการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 ที่มีความแตกต่างจากองค์กรสื่ออื่น ๆ โดยการทำหน้าที่เป็นองค์กรสื่อสารสาธารณะในด้านวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ที่มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่ใช่ในส่วนของราชการและรัฐวิสาหกิจ

จากการศึกษาพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 พบว่า มีบทบาหนึ่งที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 ฉบับนี้ คือ การสนับสนุนกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม โดยระบุไว้ในหมวด 4 เรื่อง การเผยแพร่รายการ ซึ่งมาตราที่ 43 ใน (5) ระบุว่า “รายการที่ส่งเสริมเอกลักษณ์ของความเป็นไทย ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสมานฉันท์ในสังคม ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้ด้อยโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือนำเสนอข้อมูลของตน ” ถึงแม้ว่าพระราชบัญญัติฯ ฉบับนี้จะไม่ได้เจาะจงว่ากลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคมจะหมายถึงบุคคลคนกลุ่มใด

แต่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสก็มีการมุ่งดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการดังที่ สมทบ เติมบุญบารมี เจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์รายการอาวุโส กล่าวว่า

สำหรับกฎหมายในที่นี้หลัก ๆ เลยก็จะเป็นเรื่องของพระราชบัญญัติองค์การ กระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ.2551 ในหมวดหมู่ที่จะว่าด้วยเรื่องของการเผยแพร่รายการของ Thai PBS ที่ต้องมีการยึดหลักเกณฑ์ตามมาตราที่ 43 ใน (5) ก็ได้มีการระบุเอาไว้ในเรื่องของคนพิการก็คือ รายการที่ส่งเสริมเอกลักษณ์ของความเป็นไทย ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามัคคีในสังคม ตลอดจนในเรื่องของการสนับสนุนให้ผู้ด้อยโอกาสในสังคมมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือนำเสนอข้อมูลของตนเองซึ่ง พ.ร.บ. ข้อนี Thai PBS ก็มีความตระหนักอยู่มากครับ (สมทบ เติมบุญบารมี, การสื่อสารระหว่างบุคคล 23 มีนาคม 2561)

จากพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 ที่เป็นตัวขับเคลื่อนในการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการแล้ว อีกหนึ่งสิ่งที่น่าสนใจไปสู่การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสก็คือประกาศจากคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555

จากการศึกษาประกาศของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 นั้นพบว่าประกาศฉบับนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีการประกาศให้สอดคล้องกับประกาศ เรื่อง การกำหนดลักษณะและประเภทของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้ผู้ที่ต้องการขอรับใบอนุญาตทราบถึงคุณสมบัติรวมไปถึงเงื่อนไขอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการประกอบกิจการการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ ซึ่งประกาศของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 นั้นมีการให้ความสำคัญในเรื่องของการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการโดยกำหนดไว้ในเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตในข้อที่ 14 ว่าด้วยเรื่อง ขอบเขตและเงื่อนไขการอนุญาต โดยใน (29) ระบุว่า “ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบริการสำหรับคนพิการและคนด้อยโอกาสให้สามารถเข้าถึงบริการ ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไปหรือตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด”

จากการสัมภาษณ์ สมทบ เติมบุญบารมี ได้กล่าวว่า การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการยึดถือประกาศของ

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555

นอกเหนือจากพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยที่พูดไปตอนแรกแล้วก็จะมีประกาศที่ทางคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติได้ประกาศออกมาก็คือเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ.2555 ที่ว่าด้วยเรื่องขอบเขตและเงื่อนไขการอนุญาต ซึ่งในข้อที่ (29) ได้ระบุว่า ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดให้มีการบริการสำหรับคนพิการ รวมไปถึงคนด้อยโอกาสในสังคมให้พวกเขาสามารถเข้าถึงบริการเหล่านั้นได้เหมือนกับบุคคลทั่วไป (สมทบ เดิมบุญบารมี, การสื่อสารระหว่างบุคคล 23 มีนาคม 2561)

นอกจากพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 และประกาศคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 แล้ว อีกหนึ่งสิ่งที่เป็นตัวขับเคลื่อนการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการนั้นก็คือ ประกาศจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์

จากการศึกษาประกาศจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ พบว่า ประกาศฉบับนี้มีการกำหนดขอบเขตที่ชัดเจนในเรื่องของสัดส่วนการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อให้ผู้ประกอบการโทรทัศน์แต่ละสถานีมีการดำเนินงานเพื่อให้กลุ่มคนพิการสามารถที่จะเข้าถึง รับรู้ และสามารถใช้บริการจากรายการต่าง ๆ ของกิจการโทรทัศน์ได้เทียบเท่าและเสมอภาคกับบุคคลทั่วไปมากขึ้น โดยผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์จะต้องมีการจัดให้มีบริการโทรทัศน์ที่มีบริการล่ามภาษามือ (Sign Language) คำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) และเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) ในรายการประเภทข่าวสารหรือสารประโยชน์ที่มีต่อสาธารณะ โดยมีการกำหนดสัดส่วน ดังนี้

ตารางที่ 4.1 สัดส่วนการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการตามประกาศของ กสทช.

| ประเภทบริการ                       | ปีที่ 1<br>(ร้อยละ) | ปีที่ 2<br>(ร้อยละ) | ปีที่ 3<br>(ร้อยละ) | ปีที่ 4<br>(ร้อยละ) | ปีที่ 5<br>(ร้อยละ) |
|------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| บริการล่ามภาษามือ (Sign Language)  | 5                   | 5                   | 7                   | 7                   | 9                   |
| คำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption)  | 40                  | 40                  | 50                  | 50                  | 60                  |
| เสียงบรรยายภาพ (Audio Description) | 5                   | 5                   | 7                   | 7                   | 10                  |

จากตารางที่ 4.1 จะเห็นได้ว่าคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีการกำหนดสัดส่วนการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการโดยกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์จัดให้มีบริการโทรทัศน์ที่มีบริการล่ามภาษามือ (Sign Language) ร้อยละ 5 คำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ร้อยละ 40 และเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) ร้อยละ 5 ในปีที่ 1 และปีที่ 2 หลังจากที่มีการประกาศฯ ฉบับนี้ขึ้นมาในปี 2559 และมีการกำหนดสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นในปีที่ 3 ถึงปีที่ 5 ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์ สมทบ เติมบุญบารมี กล่าวว่า ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์มีข้อกำหนดว่าผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดทำบริการโทรทัศน์ที่มีบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายเป็นอักษรวิ่ง คำบรรยายเป็นเสียงในช่วงเวลาออกอากาศรวมกันอย่างน้อยวันละ 60 นาที

นอกจากนี้จะมีประกาศจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติอีกฉบับหนึ่งก็คือ เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ ประกาศไว้ตอนปี 2559 ในประกาศนี้ประกาศเอาไว้ว่าผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดทำบริการโทรทัศน์ที่มีบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายเป็นอักษรวิ่ง คำบรรยายเป็นเสียงต่าง ๆ ในเวลาออกอากาศรวมกันอย่างน้อยวันละ 60 นาที (สมทบ เติมบุญบารมี, การสื่อสารระหว่างบุคคล 23 มีนาคม 2561)

ในขณะเดียวกัน พัชรกร สมศรี เจ้าหน้าที่พัฒนาคุณภาพเนื้อหาทางแพลตฟอร์มด้าน การแปล กล่าวว่า สัดส่วนการให้บริการในการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการตามประกาศสำนักคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ระบุว่าในปี 2561 ผู้ให้บริการฯ จะต้องมีการให้บริการล่ามภาษามือ คำบรรยายเสียง และเสียงบรรยายภาพอย่างน้อยวันละ 1 ชั่วโมง ปี 2562 ถึงปี 2563 ผู้ให้บริการฯ จะต้องมีการให้บริการล่าม

ภาษามือ คำบรรยายเสียง และเสียงบรรยายภาพอย่างน้อยบริการละ 60 นาที และตั้งแต่ปี 2563 ผู้ให้บริการฯ จะต้องให้บริการตามสัดส่วนที่ กสทช. กำหนด คือ ล่ามภาษามือ ร้อยละ 5 บริการคำบรรยายแทนเสียง ร้อยละ 40 และบริการเสียงบรรยายภาพ ร้อยละ 5

ตอนนี้จะมีของ กสทช. ก็คือประกาศสำนักคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติที่ประกาศไว้ก็คือประกาศเรื่องการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการ ปี 2559 ซึ่งแต่ละช่องจะต้องทำบริการเพื่อคนพิการตั้งแต่ปีนั้นแต่ยังไม่ได้ตามสัดส่วนที่ตาม กสทช. ได้ระบุไว้ซึ่งจริงๆ แล้วปี 2561 ต้องเริ่มการให้บริการหรือทำบริการทั้ง 3 บริการนี้ให้ครบอย่างน้อยวันละ 1 ชั่วโมง แต่ปี 2561 ทาง กสทช. ก็ยังมีการยกเว้นหรือว่าผ่อนผันไว้ให้อีก 1 ปี ก็คือปี 2562 ถ้าตามประกาศฉบับล่าสุดก็คือว่าปีหน้าก็ต้องมีการบริการทั้ง 3 บริการอย่างน้อยวันละ 60 นาทีเริ่มวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2562 ไปจนถึง 5 กุมภาพันธ์ 2563 และตั้งแต่ 6 กุมภาพันธ์ 2563 ก็ต้องเริ่มทำตามสัดส่วนที่ประกาศในพระราชกฤษฎีกาที่จะแบ่งเป็น SL<sup>1</sup> ล่ามภาษามือตามอัตราส่วนคือร้อยละ 5 บริการ CC<sup>2</sup> ร้อยละ 40 ส่วน AD<sup>3</sup> ร้อยละ 5 แต่ถ้าเฉลี่ยออกมาแล้วสรุปคือ CC ตกวันละ 3 ชั่วโมงอย่างน้อย AD ตกวันละ 60 นาที SL ก็เหมือนกันวันละ 1 ชั่วโมง(พัชรากร สมศรี, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 เมษายน 2561)

จากการศึกษากฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในระดับนโยบาย เพื่อให้การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส พบว่า การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีความตระหนักในเรื่องของการสนับสนุนการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการและผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ ในสังคมโดยมีการยึดถือหลักเกณฑ์และดำเนินงานภายใต้กรอบของพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 เป็นหลักนับตั้งแต่มีการก่อตั้งองค์กรขึ้น นอกจากนี้แล้วสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสยังมีการดำเนินงานภายใต้ประกาศของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 และการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์

#### 4.1.2 นโยบายและวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสถือได้ว่าเป็นสื่อสาธารณะแห่งแรกของประเทศไทยที่มีการสร้างสรรค์รายการข่าว รายการสารประโยชน์ และรายการสารบันเทิงที่มีคุณภาพมีมาตรฐานตรง

<sup>1</sup> SL ย่อมาจาก Sign Language หรือ บริการล่ามภาษามือ

<sup>2</sup> CC ย่อมาจาก Closed Caption หรือ บริการคำบรรยายแทนเสียง

<sup>3</sup> AD ย่อมาจาก Audio Description หรือ บริการเสียงบรรยายภาพ

ตามข้อบังคับด้านจริยธรรมขององค์กรโดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณะเป็นที่ตั้ง อีกทั้ง สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสยังให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการองค์กรโดยมีวิสัยทัศน์ คือ “มุ่งมั่นเป็นสถาบันสื่อสาธารณะ ที่สร้างสรรค์สังคม คุณภาพและคุณธรรม” พันธกิจ คือ “มุ่งดำเนินการผลิตรายการ ให้บริการข่าวสาร ความรู้ สารบันเทิงที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามข้อบังคับด้านจริยธรรมขององค์กร เพื่อเผยแพร่ผ่านสื่อ ทุกแขนง โดยยึดถือผลประโยชน์สาธารณะและความคุ้มค่าเป็นสำคัญ” และวัตถุประสงค์หลักของ องค์กรซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ข้อ ดังนี้

1. ส่งเสริมการรับรู้และการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมของประชาชนในการสร้างสังคม ประชาธิปไตยที่เป็นธรรม มีความกล้าหาญในการรายงานข่าวสารและเสนอประเด็นโต้เถียง โดย ยึดถือประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ
2. เป็นเครื่องมือแห่งการเรียนรู้ เสริมสร้างสติปัญญาและสุขภาวะแก่ประชาชนทุกหมู่ เหล่า ทุกระดับอายุให้เป็นพลเมืองคุณภาพ
3. สร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้เกิดจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ เพื่อยกระดับ สุนทรียภาพให้กับสังคม
4. ส่งเสริมเอกลักษณ์และความหลากหลายทางวัฒนธรรม เสริมสร้างความสมานฉันท์ ในสังคม
5. สะท้อนความหลากหลายของสังคม เป็นพื้นที่ให้แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสและกลุ่ม เฉพาะต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ทั้งระดับชุมชนและระดับชาติ
6. เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชน ประชาชน และ ประชาคมโลก

ศุติพร ปฐมนุพงศ์ ผู้อำนวยการสำนักรายการ ได้กล่าวว่า วิสัยทัศน์การดำเนินงานของ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการดำเนินการเผยแพร่ บริการข้อมูลข่าวสารของรายการสารประโยชน์ สารบันเทิง มีเป้าหมายที่จะผลักดันให้เกิดสังคมคุณภาพและคุณธรรม

ด้วยวิสัยทัศน์ในเรื่องของการสร้างสรรค์สังคมคุณภาพและคุณธรรม ในส่วนของตัว วิสัยทัศน์นั้นค่อนข้างที่จะเป็นภาพใหญ่ในเรื่องของเนื้อหารายการ การดำเนินงานของ ส.ส.ท. ผลลัพธ์ที่ได้คือผลกระทบที่เกิดจากการที่เราดำเนินการเผยแพร่ บริการข้อมูลข่าวสารของรายการ สารประโยชน์ สารบันเทิง มีเป้าหมายที่จะผลักดันให้เกิดสังคมคุณภาพและคุณธรรม อันนี้ก็จะ เป็นวิสัยทัศน์ตั้งแต่ต้น(ศุติพร ปฐมนุพงศ์, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 พฤษภาคม 2561)

ขณะเดียวกัน สุชาดา ภูทองคำ ผู้จัดการฝ่ายสนับสนุนยุทธศาสตร์เนื้อหา ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานด้านนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ดังกล่าวว่า สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการให้คนพิการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ได้มีโอกาสนำเสนอ Content เนื่องจากสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีกลไกเรื่องการรับฟังความเห็น สภาผู้ชม ผู้ฟัง จึงทำให้ในช่วงแรกของการเปิดสถานีฯ มีการให้บริการล่ามภาษามือขึ้นมา

การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์นั้น ไม่มีถึงขั้นนั้น แต่พูดถึงมันเป็นกลุ่มรายการสารประโยชน์ที่ให้กับคนที่พิการได้มีโอกาสได้นำเสนอ และตอนที่เรามีสถานีช่วงแรก ๆ ก็มีหน่วยงานที่เป็นเรื่องของคนพิการมาเสนอ Content ที่มันมีอันหนึ่งก็คือว่าอย่างกรณีของการสร้างการเข้าถึงด้วยการใช้ล่ามภาษามือ AD CC เราเริ่มจากล่ามก่อน ไม่มั่นใจว่าเริ่มจากข่าว 5 โมงเย็นหรือเปล่า โดยที่เนื่องจาก Thai PBS มีกลไกอันหนึ่งก็คือรับฟังความเห็น สภาผู้ชม ผู้ฟังกับการพูดคุยกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของกลุ่มต่าง ๆ แล้วเขาก็ไปได้รับ Focus Group มาจากกลุ่มคนพิการ เขาก็เลยบอกว่าน่าจะมีช่องทางในการให้เข้าถึง ก็เลยเป็นที่มาของการมีล่ามภาษามือ เราทำล่ามภาษามือก่อนที่จะ กสทช. จะกำหนดสัดส่วนอีก(สุชาดา ภูทองคำ, การสื่อสารระหว่างบุคคล 13 มีนาคม 2561)

ถึงแม้ว่าพันธกิจ วัตถุประสงค์ และการกำหนดนโยบายของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส จะไม่ได้เจาะจงถึงคำว่า กลุ่มคนพิการ แต่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสก็มีการมุ่งดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการมาตั้งแต่ปี 2551 ผ่านการให้บริการล่ามภาษามือในประเภทรายการข่าว และนับตั้งแต่ปี 2559 สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสก็ได้มีการกำหนดการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการลงไปในแผนการจัดทำรายการองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ประจำปี พ.ศ. 2559 โดยมีกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เอาไว้ 7 ข้อเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถานีโดยหนึ่งในนั้นคือการกำหนดกลยุทธ์เรื่อง “ใช้ช่องทางเทคโนโลยี และการสื่อสารเพื่อคนพิการ”

สุติพร ปฐมนพวงศ์ ได้กล่าวถึงแผนบริหารกิจการของสถานีโทรทัศน์ในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ดังกล่าวว่า สำนักรายการจะต้องมีแผนผลิตและจัดหารายการประจำปีที่จะต้องนำเสนอว่าในแต่ละปีเรามีเป้าหมายในการผลิตอะไรซึ่งเปรียบเสมือนแผนงานประจำปีของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสซึ่งในส่วนของการให้บริการเพื่อกลุ่มคนพิการเป็นส่วนสำคัญที่อยู่ในแผนบริหารกิจการ ด้านเนื้อหา และช่องทางการให้บริการเป็นเรื่องของการวางกลยุทธ์ในเรื่องของการเข้าถึงผู้รับสารและก็ส่วนการเข้าถึงของผู้รับสารที่หลากหลายและทั่วถึง

กสทช. เขาประกาศไว้เราก็เขียนไว้ในแผนการดำเนินงานในแต่ละปี ทางสำนักรายการจะต้องมีแผนผลิตและจัดหารายการประจำปีที่จะต้องนำเสนอว่าในแต่ละปีเรามีเป้าหมายในการผลิตอะไรบ้าง ก็เหมือนเป็นแผนงานประจำปีเพราะว่าเราต้องกำหนดเป้าหมาย กำหนดสัดส่วนเวลาว่าเราจะทำในแต่ละรายการว่ามีเป้าหมาย มียุทธศาสตร์อย่างไร แล้วก็สอดคล้องกับแผนการบริหารกิจการขององค์กรได้อย่างไร ในส่วนของการให้บริการเพื่อคนพิการก็เป็นส่วนสำคัญที่อยู่ในแผนบริหารกิจการ ด้านเนื้อหา ช่องทางบริการ เป็นเรื่องของกรวางกลยุทธ์ในเรื่องของการเข้าถึงผู้รับสารและก็ส่วนการเข้าถึงของผู้รับสารที่หลากหลายและทั่วถึง ทางไทยพีบีเอสให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มาตั้งแต่ต้นแล้ว ยิ่งการเข้าถึงของผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสแล้วก็จะไปสอดคล้องกับประกาศของ กสทช. ในเรื่องของกรให้บริการผู้พิการทั้งที่เป็นผู้พิการด้านสายตาเราทำ Audio Description ก็คือ AD เป็นสถานีแรกที่ให้บริการด้าน AD แล้วก็ในเรื่องของ Closed Caption และล่ามภาษามือ (ศุติพร ปฐมบุหงศ์, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 พฤษภาคม 2561)

ขณะเดียวกัน พัชรกร สมศรี ได้ให้สัมภาษณ์ถึงแนวทางการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการว่า การให้บริการเพื่อกลุ่มคนพิการมีนโยบายที่เรียกว่า Television for all เข้ามำหนดการทำงานซึ่งฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะต้องทำเสียงบรรยายภาพเพิ่มขึ้นมาจากการทำคำบรรยายแทนเสียง

ทางกรรมการบริหารกำหนดลงมาว่าฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะต้องทำ AD เพิ่มขึ้นมาจากการทำ CC ด้วย ณ ตอนนี้นั้นก็เหมือนอยู่ในช่วงของการเริ่มต้นด้วย แล้วก็อีกหลาย ๆ อย่าง แต่จริง ๆ แล้วพื้ก็คิดว่าช่องเราก็มีเหมือนนโยบายที่เรียกว่า Television for all มันก็เข้าข่ายในส่วนนี้เหมือนกันนะเพราะว่า for all นั้นหมายความว่าทุกกลุ่ม คนดูทุกกลุ่มไม่ใช่คนปกติทั่วไป ดังนั้นมันก็หมายถึงส่วนตรงนี้ด้วย(พัชรกร สมศรี, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 เมษายน 2561)

ศุติพร ปฐมบุหงศ์ ได้กล่าวถึงภารกิจในการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการว่า แผนบริหารกิจการได้กำหนดถึงการให้ความสำคัญกับกลุ่มคนพิการที่ต้องได้รับความพิเศษในการรับชม ซึ่งสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสก็มีโครงการ สนับสนุนการจัดทำคำบรรยายแทนเสียงรวมไปถึงการจ้างบุคลากรมาทำเสียงบรรยายภาพและคำบรรยายแทนเสียงโดยเฉพาะ

ในแผนบริหารกิจการได้กำหนดถึงการให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการความพิเศษในการรับชม เช่น ความบกพร่องทางการได้ยิน การฟัง มีโครงการสนับสนุนด้านการจัดทำ CC มันก็จะอยู่ในแผนการบริหารกิจการด้วย เรามีการทำงานประมาณในเรื่องของการเข้าถึงของผู้พิการให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาและบริการของเราได้ก็เป็น Project ที่เราจ้างคนมาทำ AD CC โดยเฉพาะ(ศุติพร ปฐมบุหงศ์, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 พฤษภาคม 2561)

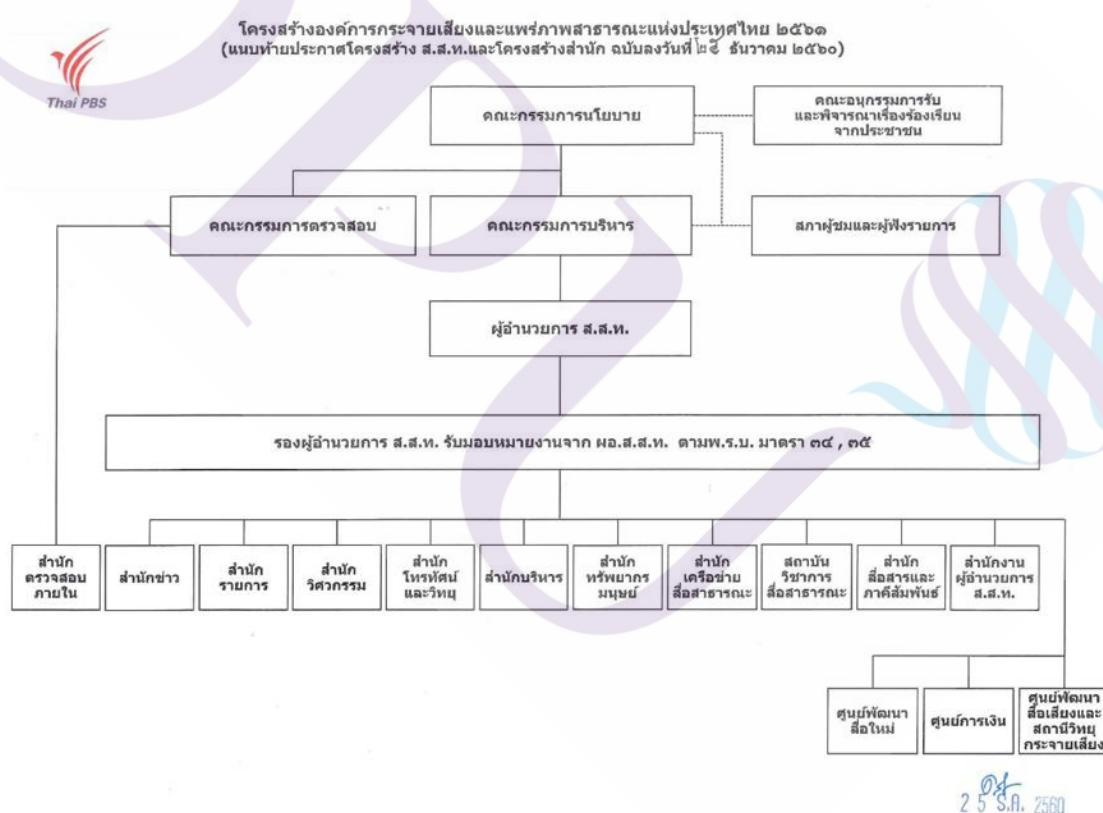
เช่นเดียวกับ สุชาดา ภูทองคำ กล่าวว่าภารกิจในการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการมีความเชื่อมโยงกับบทบาทของสื่อสาธารณะที่ทางยูเนสโก (UNESCO) ได้กำหนดภารกิจในเรื่องของการเข้าถึงอย่างหลากหลาย โดยมีการคำนึงถึง Content ในการเข้าถึงกลุ่มคนพิการและในแง่ของการเข้าถึงในเชิงเทคโนโลยี

ถ้ามันเชื่อมโยงกับบทบาทของสื่อสาธารณะที่ทางยูเนสโก (UNESCO) เขาบอกว่าคล้าย ๆ ภารกิจของสาธารณะมันจะต้องทำอะไรประมาณ 4-5 ด้าน มันมีเรื่องของ *Universality* ก็คือเรื่องของการเข้าถึงอย่างทั่วถึงอย่างหลากหลาย เพราะฉะนั้นตัว *Public Service* ก็คือ Thai PBS ที่เป็นบริการสาธารณะก็ต้องคำนึงถึงในแง่ของ Content ในการเข้าถึงกลุ่มคนที่เป็นคนพิการ กับในแง่ของการเข้าถึงในเชิงของเทคโนโลยี อย่างการเข้าถึงทางด้าน Content ทาง Thai PBS ก็ทำหน้าที่นี้มาตั้งแต่ตอนเปิดสถานี ก็คือมีพื้นที่ ที่มีเนื้อหาจากเครือข่ายและกลุ่มคนพิการเพื่อที่จะสะท้อนมุมมองของเขา (สุชาดา ภูทองคำ, การสื่อสารระหว่างบุคคล 13 มีนาคม 2561)

จากการศึกษา นโยบายและวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสพบว่า การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสยังคงมีการยึดถือวิสัยทัศน์ขององค์กรตั้งแต่มีการก่อตั้งขึ้น คือ “มุ่งมั่นเป็นสถาบันสื่อสาธารณะ ที่สร้างสรรค์สังคมคุณภาพและคุณธรรม” จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ ในการก่อตั้งสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสและประกาศจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 และการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ นำมาสู่การกำหนดแนวทางการดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ดังจะเห็นได้จากแผนการจัดทำรายการองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ประจำปี พ.ศ. 2559 ที่มีการให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการความพิเศษในการรับชม เช่น ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน และผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น โดยมีการมุ่งเน้นให้ “ใช้ช่องทางเทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อคนพิการ” หรือที่เรียกว่า “*Television For All*” เพื่อนำไปสู่การเข้าถึง รับรู้ ถึงข้อมูลข่าวสารและเนื้อหาทางโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการได้เทียบเท่ากับคนปกติทั่วไป

#### 4.1.3 โครงสร้างการดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

โครงสร้างองค์กรและลักษณะการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการด้านกิจการโทรทัศน์ในนามขององค์กรนิติบุคคล มีการจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายพิเศษ ซึ่งถือได้ว่าเป็นหน่วยงานของรัฐแต่ไม่ใช่ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 กระบวนการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้นมีลักษณะการดำเนินงานที่เป็นไปตามสายงานบังคับบัญชา มีการดำเนินงานในรูปแบบของคณะกรรมการบริหาร ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการนโยบายสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการสรรหา โดยมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 มาตรา 29 ซึ่ง สามารถแบ่งโครงสร้างขององค์กรได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 4.1 แสดงโครงสร้างองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้นมีการดำเนินงานภายใต้การควบคุมดูแลของคณะกรรมการบริหารซึ่งกำกับดูแลโดยคณะกรรมการนโยบาย ซึ่งมีการดำเนินงานผ่านแผนบริหารกิจการประจำปีของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสดังที่ ศุติพร ปฐมนุพงศ์ กล่าวว่า

คือ ส.ส.ท. มีนโยบายใหญ่ด้วยโครงสร้างคือกรรมการนโยบาย เขาจะออกนโยบายที่กำหนดทิศทางขององค์กรแล้วก็ภายใต้ นโยบายนี้ในสายการควบคุมดูแลก็จะเป็นกรรมการบริหาร ที่กรรมการบริหารก็ต้องเอานโยบายมา Deploy เป็นแผนบริหารกิจการ ภายใต้แผนบริหารกิจการก็จะลงมาในแต่ละส่วน แต่ละสำนักต่าง ๆ เพื่อดำเนินการ ก็ต้องดึงแผนบริหารกิจการ แผนงบประมาณ ที่อยู่ภายใต้การอนุมัติของกรรมการนโยบายแล้วถึงดำเนินการได้ ภายใต้แผนตัวนี้ก็จะ มีแนวทางที่เรานำมากำหนดแผนบริหารกิจการ อย่างที่พี่ได้บอกไปคือนำทิศทางนโยบายของ กรรมการนโยบายลงสู่การปฏิบัติ มันก็เลยต้องมาตั้งกรอบของงานที่ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องว่ามี ผลตามที่กำหนดทิศทางของนโยบาย ด้วย ส.ส.ท. ต้องทำแผนล่วงหน้าก่อน 90 วันก่อนที่จะใช้ในแต่ละปี เราต้องทำตั้งแต่เดือนตุลาคม โดยผ่านการอนุมัติของฝ่ายนโยบายเรียบร้อยแล้ว ถึงจะนำมาใช้ได้เพราะว่าแผนมันระบุอยู่ใน พ.ร.บ. ว่าต้องมีแผนการจัดทำรายการประจำปีของ ส.ส.ท. (ศุติพร ปฐมนุพงศ์, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 พฤษภาคม 2561)

แม้ว่าการดำเนินงานในด้านการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจะไม่ได้มีการกำหนดถึงการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในโครงสร้างขององค์กร แต่การดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้นก็ถูกกำหนดขึ้นมาให้มีการปฏิบัติงานตามสายงานที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานการผลิตรายการที่มีการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ

จากการสัมภาษณ์ พชรกร สมศรี ได้กล่าวว่าหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการผลิตบริการเสียงบรรยายแทนภาพ (Audio Description) และคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสคือฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการ

หลัก ๆ เลยฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะรับผิดชอบดูทั้งในเรื่องของ AD และ CC ซึ่งก็จะรับผิดชอบดูทั้ง 2 อย่าง แล้วก็ AD ก็จะมีคู่มืออีก 2 คนคือน้องที่เป็นพนักงานฟรีแลนซ์ และก็บริการ CC จะมีน้องอีก 2 คนที่ดูแลในเรื่องนี้ (พชรกร สมศรี, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 เมษายน 2561)

นอกจากนี้ ภิญญา พิณทอง เจ้าหน้าที่ข้อมูลและประสานงาน สำนักสื่อสารและภาคีสัมพันธ์ ได้กล่าวว่าหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการผลิตล่ามภาษามือของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสคือสำนักสื่อสารและภาคีสัมพันธ์ สำนักข่าว และล่ามภาษามือมาจากสมาคมคนหูหนวก

การทำล่ามภาษามือก็ไม่มีอะไรยาก ทางสถานีจะมีล่ามภาษามือจากสมาคมคนหูหนวกที่เป็นระดับอาจารย์มาอยู่แล้ว ซึ่งเป็นล่ามภาษามือที่ทำร่วมกันระหว่างสำนักสื่อสารและภาคีสัมพันธ์กับสำนักข่าวใช้ไปด้วยกัน (กัญญา พิณทอง, การสื่อสารระหว่างบุคคล 8 พฤษภาคม 2561)

ถึงแม้ว่าการดำเนินงานในด้านการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้นจะถูกกำหนดขึ้นมาให้มีการปฏิบัติงานตามสายงานที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานการผลิตรายการที่มีการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการที่ชัดเจนแล้วแต่การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสก็มีการขับเคลื่อนโครงสร้างการดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้นโดยการให้บุคลากรสามารถที่จะทำงานข้ามสายงานได้เพื่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น ดังที่ ศุทธิพร ปฐมนุพงศ์ กล่าวว่า

เราขับเคลื่อนด้วยกันเพราะมองว่าในส่วนภายใน ลักษณะการทำงานพยายามที่จะสร้างให้บุคลากรในไทยพีบีเอสมีทักษะการทำงานที่หลากหลาย สามารถทำข้ามสายงานได้แล้วก็เป็น One-team ก็เป็นเรื่องของฝ่าย HR ที่ต้องพัฒนาคนของเราให้มี Multi Skill ที่สามารถทำงานข้ามสายงานได้ ไม่ใช่แค่งานเฉพาะของตัวเองเพราะว่าในแง่ของคนเรามีคนทำงานเยอะแล้วแต่ว่าเป็นคนที่เจาะจงการทำงาน แล้วมันถึงเวลาปรับเปลี่ยนของสื่อ ของเทรนด์ ของอุตสาหกรรม เราจะตามเขาไม่ทันอันนี้ก็เป็นส่วนหนึ่งของภายใน(ศุทธิพร ปฐมนุพงศ์, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 พฤษภาคม 2561)

จากการศึกษาโครงสร้างการดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสพบว่า โครงสร้างการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการมีการดำเนินงานภายใต้แผนบริหารกิจการประจำปี โดยผ่านการอนุมัติของกรรมการนโยบาย โดยสำนักข่าวและสำนักสื่อสารและภาคีสัมพันธ์มีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนของการจัดจ้างล่ามภาษามือประจำวันเพื่อแปลเป็นภาษามือในรายการจับตาสถานการณ์ รายการข่าวเที่ยงและรายการเปิดบ้านไทยพีบีเอส และสำนักรายการมีหน้าที่รับผิดชอบหลักอยู่ที่ฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการ มีหน้าที่ในการผลิตการบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) และคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) นอกจากนี้แล้วการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้นมีการขับเคลื่อนโครงสร้างการดำเนินงานโดยการให้พนักงานทำงานข้ามสายงานโดยการพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น

#### 4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

จากการศึกษาในเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของ

สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส พบว่า กระบวนการผลิตการบริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการวางแผนและการเตรียมการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ
2. ขั้นตอนการผลิตและเผยแพร่บริการเพื่อกลุ่มคนพิการ

#### 4.2.1 ขั้นตอนการวางแผนและการเตรียมการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ

ขั้นตอนการวางแผนและการเตรียมการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเป็นการผลิตบริการให้กับกลุ่มคนที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นและทางการได้ยินถือ ซึ่งเป็นการวางแผนการผลิตบริการให้มีความพร้อมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพตามที่ได้มีการวางกรอบการดำเนินงานไว้ โดยแบ่งเป็นขั้นตอน ดังนี้

##### 4.2.1.1 การประชุมเพื่อระดมความคิด

เพื่อการผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจะมีวาระการประชุมยุทธศาสตร์ข่าวและรายการเพื่อระดมความคิดในเรื่องของการวางแผนผลิตรายการทุก ๆ 3 เดือนให้ตรงตามแผนบริหารจัดการที่มีการกำหนดสัดส่วนของรายการโดยประมาณคือประเภทรายการข่าว 50 เปอร์เซ็นต์ รายการสารประโยชน์ 40 เปอร์เซ็นต์ และรายการสาระบันเทิง 10 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งสัดส่วนผังรายการจะมีการแบ่งสัดส่วนเนื้อหาและคุณค่าของรายการตาม พ.ร.บ. องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 มาตรา 43 เพื่อดำเนินการต่อในเรื่องของการจัดผังรายการต่อไป สัดส่วนเนื้อหาและคุณค่าของรายการแสดงได้ดังภาพ

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงสัดส่วนผังรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสไตรมาส 2/2561

| สัดส่วนผังไตรมาส 2 ปี 2561                                                           | ชม./นาที   | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| 1.ข่าวเที่ยงตรงทันต่อเหตุการณ์ รอบด้าน เป็นธรรม                                      | 1002:31:00 | 52.46  |
| 2.ส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนเด็ก-เยาวชน อย่างเพียงพอ             | 19:30:00   | 1.02   |
| 3.บันเทิงที่สร้างสรรค์ ส่งเสริมคุณค่าที่ดีงามของสังคม                                | 677:18:00  | 35.44  |
| 4.ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันในสังคม                      | 18:25:00   | 0.96   |
| 5.ส่งเสริมเอกลักษณ์ความเป็นไทย ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและสนับสนุนผู้ด้อยโอกาสในสังคม | 45:30:00   | 2.38   |
| 6.กีฬา นันทนาการ ส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิต                                        | 147:46:00  | 7.73   |
| รวมเวลาต่อเดือน                                                                      | 1911:00:00 | 100    |

จากตารางที่ 4.2 จะเห็นได้ว่าตารางแสดงสัดส่วนผังรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสไตรมาส 2/2561 นั้นมีการกำหนดสัดส่วนของรายการที่มีการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการโดยแบ่งเนื้อหาและคุณค่าของรายการตาม พ.ร.บ. องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 มาตรา 43 อยู่ในลำดับที่ 5 โดยเนื้อหาและคุณค่าของรายการคือ “ส่งเสริมเอกลักษณ์ความเป็นไทย ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและสนับสนุนผู้ด้อยโอกาสในสังคม” โดยไตรมาส 2/2561 มีการให้บริการทั้งหมด 45 ชั่วโมง 30 นาที หรือร้อยละ 2.38

การประชุมหารือเกี่ยวกับรูปแบบรายการ เป็นการประชุมเพื่อระดมความคิดจากคณะกรรมการบริหารและผู้ปฏิบัติงานในทุก ๆ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการผลิตรายการ เป็นการประชุมเพื่อควบคุมและดูแลเนื้อหาสาระต่าง ๆ ของรายการให้ตรงตามสัดส่วนที่มีการตั้งไว้ รวมไปถึงการวางแผนรายการที่จะนำมาผลิตช่องทางการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการที่จะนำเสนอในแต่ละวัน

#### 4.2.1.2 การบรรจุรายการลงผังตามแผนยุทธศาสตร์

หลังจากที่มีการประชุมเพื่อหารือเกี่ยวกับรูปแบบรายการเป็นที่เรียบร้อยแล้วคณะกรรมการบริหารของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจะลงมติอนุมัติผังรายการเพื่อให้ฝ่ายยุทธศาสตร์รายการ สำนักรายการ ดำเนินการรับผิดชอบในการสรุปผังรายการให้ออกมาในรูปแบบของผังรายการไตรมาส ผังรายการรายเดือน และผังรายการรายวัน ที่จะแสดงถึงช่วงระยะเวลาของวันและเวลาที่ออกอากาศของรายการต่าง ๆ รวมไปถึงการแสดงสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในรายการที่จะนำมาสร้างช่องทางการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทราบว่าในแต่ละไตรมาสจะมีรายการประเภทใดบ้างที่จะนำเสนอให้กับประชาชนทั่วไป รวมไปถึงรายการที่จะมีการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการได้รับชม ซึ่งสามารถแสดงได้ ดังตารางที่ 4.3

ภาพที่ 4.3 รายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่มีการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการไตรมาส 2/2561

| ประเภทบริการ                         | วัน – เวลาออกอากาศ                  | ความยาว | ชื่อรายการ                 |
|--------------------------------------|-------------------------------------|---------|----------------------------|
| บริการล่ามภาษามือ<br>(Sign Language) | วันจันทร์- ศุกร์<br>เวลา 10.00 น.   | 2:30:00 | จับตาสถานการณ์             |
|                                      | วันเสาร์ – อาทิตย์<br>เวลา 12.00 น. | 1:30:00 | ข่าวเที่ยง                 |
|                                      | วันเสาร์<br>เวลา 13.45 น.           | 0:15:00 | เปิดบ้านไทยพีบีเอส         |
|                                      | วันอาทิตย์<br>เวลา 21.45 น.         | 0:15:00 | เปิดบ้านไทยพีบีเอส (Rerun) |

ภาพที่ 4.3 (ต่อ)

| ประเภทบริการ                          | วัน – เวลาออกอากาศ                   | ความยาว | ชื่อรายการ                                    |
|---------------------------------------|--------------------------------------|---------|-----------------------------------------------|
| คำบรรยายแทนเสียง<br>(Closed Caption)  | วันอาทิตย์<br>เวลา 16.05 น.          | 0:25:00 | กินอยู่คือ                                    |
|                                       | วันพุธ<br>เวลา 07.30 น.              | 0:25:00 | กินอยู่คือ (Rerun)                            |
|                                       | วันเสาร์<br>เวลา 10.05 น.            | 0:50:00 | ซีรีส์จีน แม่เลื้อ พ่อเหมียว<br>ใจดวงเดียวกัน |
|                                       | วันเสาร์<br>เวลา 18.30 น.            | 0:30:00 | ละคร ก๊วนสืบหลังเลิกเรียน                     |
|                                       | วันเสาร์ – อาทิตย์<br>เวลา 20.15 น.  | 0:55:00 | ซีรีส์ญี่ปุ่น<br>ยาอะ ยอดหญิงซามูไร           |
|                                       | วันเสาร์ – อาทิตย์<br>เวลา 22.55 น.  | 0:05:00 | รายการสารประโยชน์สั้น                         |
|                                       | วันจันทร์ – อาทิตย์<br>เวลา 00.30 น. | 0:30:00 | ซีรีส์ต่างประเทศ (Rerun)                      |
|                                       | วันเสาร์<br>เวลา 17.05 น.            | 0:55:00 | ละคร มอม (Rerun)                              |
| เสียงบรรยายภาพ<br>(Audio Description) | วันเสาร์ – อาทิตย์<br>เวลา 22.55 น.  | 0:05:00 | รายการสารประโยชน์สั้น                         |
|                                       | วันเสาร์<br>เวลา 17.05 น.            | 0:55:00 | ละคร มอม (Rerun)                              |
|                                       | วันเสาร์<br>เวลา 18.30 น.            | 0:30:00 | ละคร ก๊วนสืบหลังเลิกเรียน                     |

จากภาพที่ 4.3 จะแสดงให้เห็นถึงรายการต่าง ๆ ที่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการใช้ออกอากาศในช่วงระหว่างเดือนเมษายน ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2561 นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงรายการที่มีการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการด้วย ซึ่งการให้บริการดังกล่าวได้แก่ รายการที่มีการให้บริการล่ามภาษามือ (Sign Language) การให้บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) และการให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption)

#### 4.2.1.3 การจัดสรรงบประมาณ

เมื่อผ่านขั้นตอนการประชุมเพื่อระดมความคิดและมีการอนุมัติบรรจुरายการลงผังตามแผนยุทธศาสตร์เรียบร้อยแล้ว สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจะมีการแจกจ่ายในส่วนของงบประมาณตามสัดส่วนรายการที่ได้รับมาซึ่งจะแบ่งเป็นงบประมาณของรายการต่างประเทศ รายการภายในประเทศ รวมไปถึงงบประมาณในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการด้วย

#### 4.2.1.4 การเตรียมบุคลากรการผลิต

การเตรียมบุคลากรในการผลิตการบริการแก่กลุ่มคนพิการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1) การผลิตบริการแก่กลุ่มคนพิการ ประเภท การให้บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่พัฒนาคุณภาพเนื้อหางานแปลอาวูโส ด้านการแปล เจ้าหน้าที่ฟรีแลนซ์ เจ้าหน้าที่ตรวจคุณภาพและจัดการเนื้อหารายการ เจ้าหน้าที่จัดการเนื้อหารายการในประเทศอาวูโส นักพากย์และเจ้าหน้าที่เสียง

2) การผลิตบริการแก่กลุ่มคนพิการ ประเภท การให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่พัฒนาคุณภาพเนื้อหางานแปลอาวูโสด้านการแปล เจ้าหน้าที่พัฒนาคุณภาพเนื้อหางานแปล ด้านใส่คำบรรยายภาษาไทย (Subtitle) เจ้าหน้าที่ฟรีแลนซ์ เจ้าหน้าที่ตรวจคุณภาพและจัดการเนื้อหารายการ และเจ้าหน้าที่จัดการเนื้อหารายการในประเทศอาวูโส

3) การผลิตบริการแก่กลุ่มคนพิการ ประเภท การให้บริการล่ามภาษามือ (Sign Language) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่ข้อมูลและประสานงาน สำนักสื่อสารและภาคีสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่สนับสนุนการบริหารสำนักข่าว และล่ามภาษามือจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย

4.2.1.5 การจัดเตรียมรายการเพื่อใช้จัดทำบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) และบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description)

เจ้าหน้าที่จากฝ่ายผลผลิตรายการ สำนักรายการ มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากฝ่ายยุทธศาสตร์รายการเพื่อนำไปแบ่งว่ารายการไหนสามารถที่จะนำมาใช้ในการผลิตบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) และบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description)

อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่จากฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะต้องมีการพิจารณาด้วยว่ารายการไหนบ้างที่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสสามารถที่จะผลิตบริการดังกล่าวได้เอง หรือควรที่จะส่งไปให้ผู้ผลิตภายนอก แต่ทั้งนี้ในปัจจุบันยังไม่มีรายการไหนที่จ้างผู้ผลิตภายนอกเป็นผู้จัดทำ เว้นแต่การให้บริการล่ามภาษามือ (Sign Language) ที่มีการจัดจ้างล่ามจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย มาเป็นผู้ปฏิบัติงาน

เมื่อเจ้าหน้าที่จากฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการพิจารณาแล้วว่ารายการใดเหมาะสมที่จะนำมาใช้จัดทำบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) และบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) ทางฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะแจ้งกับเจ้าหน้าที่จัดการเนื้อหารายการในประเทศอาวูโส ให้ทำการดึงไฟล์รายการดังกล่าวออกมาจากคลังข้อมูลในกรณีที่เป็นรายการที่เคยผลิตมาก่อน แต่หากเป็นรายการใหม่ ๆ จะต้องทำการ Ingest<sup>4</sup> ไฟล์รายการเข้าไปในระบบ BMS<sup>5</sup> เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพรายการจะทำการตรวจสอบรายการให้ตรงตามจริยธรรมขององค์กร รวมไปถึงการตรวจสอบคุณภาพในด้านเทคนิค เมื่อมีการตรวจสอบคุณภาพรายการเรียบร้อยแล้วเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะพิจารณารายการนั้น ๆ อีกครั้งหนึ่งเพื่อดูความพร้อมของรายการว่าสามารถนำมาใช้ในการเขียนบทได้หรือไม่ หากพิจารณาครบถ้วนเรียบร้อยแล้วรายการไหนสามารถที่จะทำการจัดทำบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) และบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) ได้ ทางฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะต้องทำการแจ้งกลับไปยังฝ่ายยุทธศาสตร์รายการอีกครั้งเพื่อส่งต่อให้ฝ่ายบริหารผังรายการทำการออกรหัสหรือ ID ประจำรายการในแต่ละตอนไว้เพื่อใช้ในการ Search หาข้อมูลของรายการนั้น ๆ ในระบบการทำงาน ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ



**ภาพที่ 4.2** ขั้นตอนการจัดเตรียมรายการเพื่อใช้จัดทำบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) และบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description)

<sup>4</sup> Ingest หมายถึง การลงไฟล์ข้อมูลรายการต่าง ๆ ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในระบบ BMS เพื่อใช้ปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ

<sup>5</sup> ระบบ BMS หมายถึง ระบบในการปฏิบัติงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

## 4.2.2 ขั้นตอนการผลิตและเผยแพร่บริการเพื่อกลุ่มคนพิการ

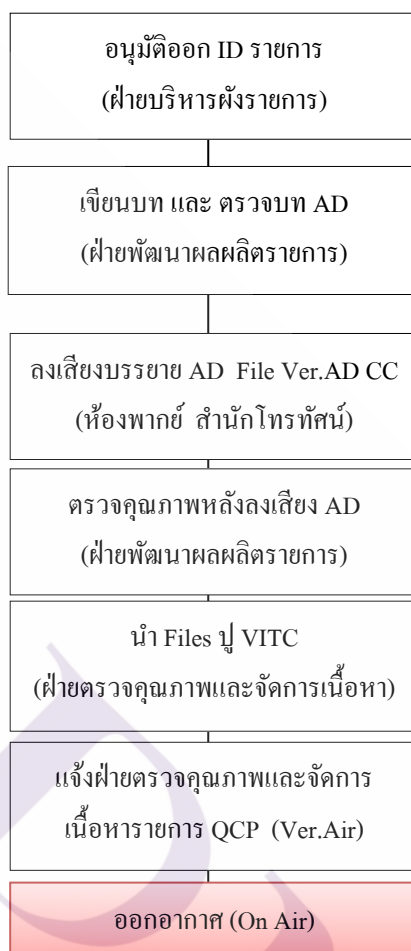
การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

4.2.2.1 การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ประเภท การให้บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) มีลักษณะการทำงานที่เกี่ยวข้องกันระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการ นักพากย์ เจ้าหน้าที่เสียง และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพรายการ โดยมีลักษณะการดำเนินงานดังนี้

เมื่อมีการอนุมัติการออกรหัสหรือ ID ประจำตัวรายการที่จะมีการนำมาสร้างช่องทางการให้บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) สำหรับกลุ่มคนพิการทางสายตาแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะมีการดำเนินงานต่อในเรื่องของการเขียนบท เมื่อทำการเขียนบทเสร็จหัวหน้างานฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะเป็นผู้ตรวจบทอีกครั้งก่อนที่จะทำการพากย์เสียง เมื่อตรวจบทครบถ้วนขั้นตอนต่อไปจะเป็นการให้นักพากย์เป็นผู้ลงเสียงโดยเจ้าหน้าที่เสียงจะเป็นผู้บันทึกเสียงของนักพากย์ลงไปในการนำมาใช้ผลิตบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) หลังจากมีการพากย์เสียงเสร็จสิ้นแล้ว เจ้าหน้าที่เสียงจะทำการ Create ไฟล์พากย์เสียงโดยใช้รหัสหรือ ID ของรายการนั้น ๆ ส่งกลับมายังฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการเพื่อทำการตรวจสอบเสียงพากย์กับบทอีกครั้ง หากไม่มีข้อผิดพลาดฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะส่งมอบรายการที่มีการให้บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) ไปยังฝ่ายตรวจคุณภาพและจัดการเนื้อหารายการเพื่อทำการปู VITC<sup>6</sup> ในรายการนั้น ๆ เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการผลิตการให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) เมื่อมีการปู VITC เสร็จแล้วเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพรายการจะทำการตรวจพิจารณารายการให้ตรงตามจริยธรรมขององค์กร รวมไปถึงการตรวจด้านเทคนิคภาพและเสียง เมื่อตรวจเสร็จเรียบร้อยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพรายการจะทำการเปลี่ยนสถานะรายการที่มีการให้บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) เป็นสถานะ AIR เพื่อรอการแพร่ภาพออกอากาศ ซึ่งสามารถแสดงการผลิตและเผยแพร่ ได้ดังนี้

<sup>6</sup> VITC หมายถึง Time Code ในเนื้อวิดีโอเพื่อใช้ในการขึ้นตัวหนังสือในบริการคำบรรยายภาพ (Closed Caption)

### การผลิตบริการเสียงบรรยายภาพ Audio Description ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส



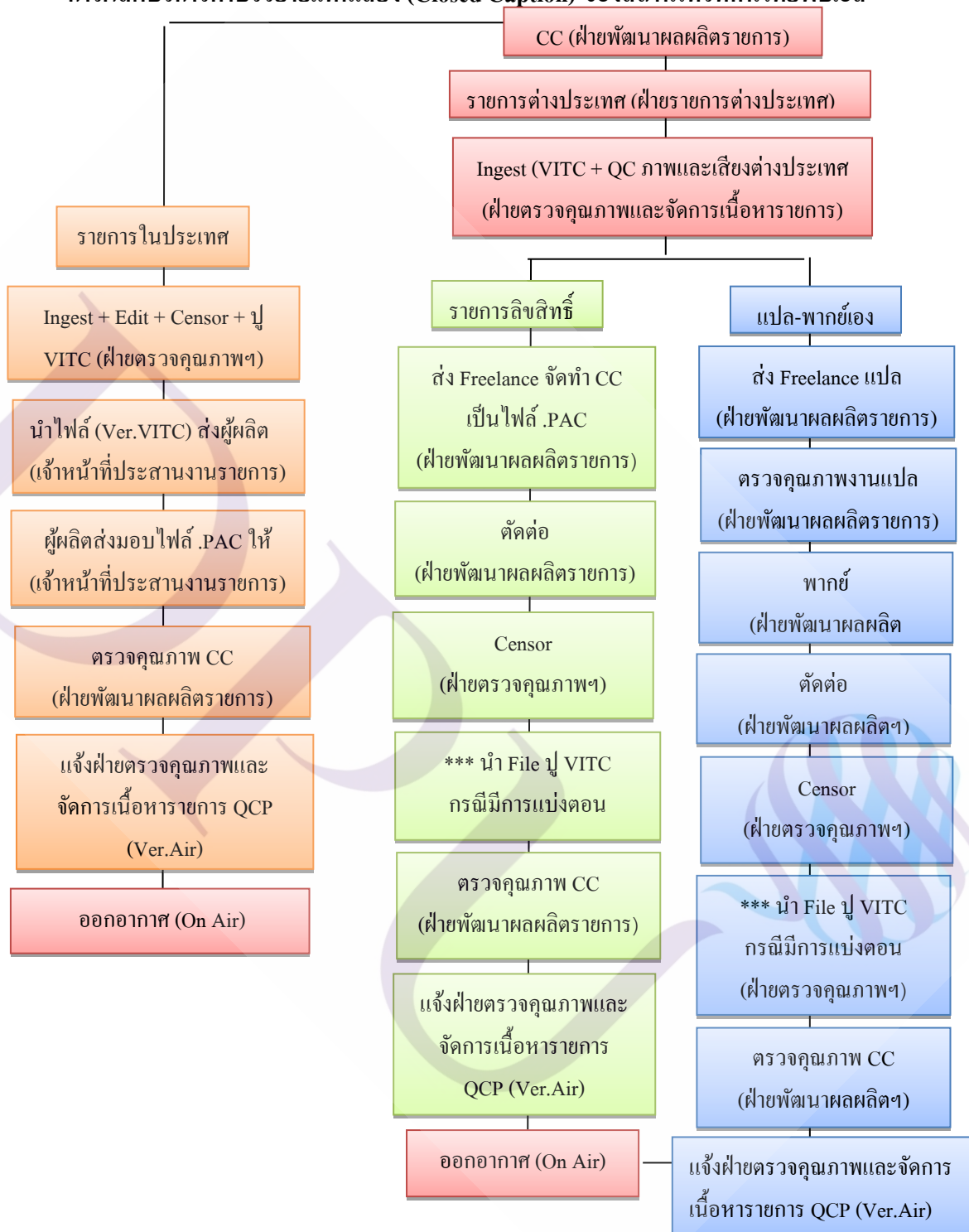
ภาพที่ 4.3 การผลิตบริการเสียงบรรยายภาพ Audio Description ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

4.2.2.2 การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ประเภท การให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) มีลักษณะการทำงานที่เกี่ยวข้องกันระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรายการต่างประเทศ นักพากย์ เจ้าหน้าที่เสียง เจ้าหน้าที่ตัดต่อ และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพรายการ โดยมีลักษณะการดำเนินงานดังนี้

สำหรับการจัดทำบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) นั้นจะแบ่งประเภทรายการออกเป็น 2 ลักษณะคือ รายการภายในประเทศ และรายการต่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วการให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) จะเป็นรายการต่างประเทศเสียส่วนใหญ่ ซึ่งรายการต่างประเทศนั้นจะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือรายการที่ซื้อลิขสิทธิ์กับรายการที่มีการแปลบทและพากย์เสียงเอง สำหรับการดำเนินงานนั้นจะมีลักษณะคล้ายคลึงกับการผลิตบริการเสียง

บรรยายภาพ (Audio Description) โดยต้องมีการอนุมัติการออกรหัสหรือ ID ประจำตัวรายการที่จะมีการนำมาสร้างช่องทางการให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) สำหรับกลุ่มคนพิการทางการได้ยิน เมื่อมีการสร้างรหัสหรือ ID ในตัวรายการเสร็จสิ้นเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่รายการต่างประเทศเพื่อที่จะนำรายการมาทำการแปลและพากย์เสียง ซึ่งงานแปลจะเป็นในส่วนของการจ้างผู้ผลิตข้างนอกแปลเนื้อหารายการมาให้และฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการนำมาทำการตรวจสอบอีกครั้งก่อนที่จะมีการพากย์เสียง เมื่อการพากย์เสียงเสร็จสิ้นเจ้าหน้าที่ตัดต่อจะทำการปูเสียงพากย์ลงไปในไฟล์ Master ที่เป็นเสียงพากย์ต่างประเทศเพื่อส่งต่อให้ฝ่ายตรวจคุณภาพและจัดการเนื้อหารายการทำการปู VITC เพื่อใช้วางตำแหน่งตัวหนังสือของ การให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) สำหรับรายการที่ซื้อลิขสิทธิ์และรายการในประเทศจะมีการจ้างผู้ผลิตนอกในการจัดทำตัวหนังสือของการให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) เมื่อมีการปู VITC เสร็จสิ้นเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะทำการตรวจบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) อีกครั้งและส่งมอบให้เจ้าหน้าที่ตรวจคุณภาพรายการตรวจเช็คเนื้อหาของภาพให้ตรงตามจริยธรรมขององค์กรและทำการเปลี่ยนสถานะเป็น AIR เพื่อรอการแพร่ภาพออกอากาศ ซึ่งสามารถแสดงการผลิตและเผยแพร่ ได้ดังนี้

### การผลิตบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

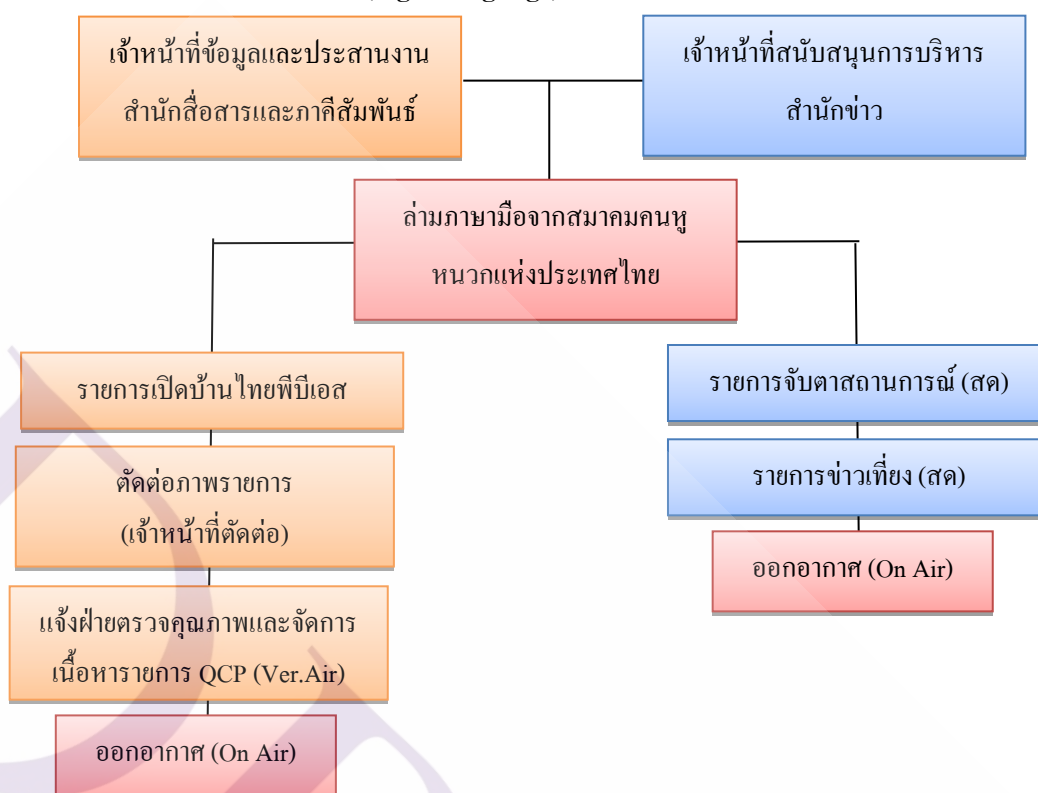


ภาพที่ 4.4 การผลิตบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

4.2.2.3 การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ประเภท การให้บริการล่ามภาษามือ (Sign Language) มีลักษณะการทำงานที่เกี่ยวข้องกันระหว่าง เจ้าหน้าที่ข้อมูลและประสานงาน สำนักสื่อสารและภาคีสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่สนับสนุนการบริหารสำนักข่าว และล่ามภาษามือจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยโดยมีลักษณะการดำเนินงานดังนี้

สำหรับการจัดทำบริการล่ามภาษามือนั้นทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจะมีล่ามภาษามือที่เป็นระดับอาจารย์จากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยมาทำการแปลภาษามือในรายการเปิดบ้านไทยพีบีเอส รายการจับตาสถานการณ์ และข่าวเที่ยง โดยเจ้าหน้าที่ข้อมูลและประสานงาน สำนักสื่อสารและภาคีสัมพันธ์ จะทำสัญญาว่าจ้างล่ามภาษามือจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยมาทำการแปลภาษามือในรายการเปิดบ้านไทยพีบีเอส และเจ้าหน้าที่สนับสนุนการบริหารสำนักข่าวเป็นคนติดต่อล่ามภาษามือมาทำการแปลในรายการจับตาสถานการณ์และข่าวเที่ยง โดยจะมีการนัดล่ามภาษามือไว้ล่วงหน้าตามสัญญาว่าจ้างว่าจะมีการถ่ายทำรายการในวันไหน มีถ่ายเมื่อไหร่ และจะต้องมีการ Brief เนื้อหารายการคร่าว ๆ ก่อนว่ารายการในแต่ละตอนนั้นจะกล่าวถึงเรื่องอะไรเพื่อให้ล่ามภาษามือมีการเตรียมตัวล่วงหน้าก่อนทำการออกอากาศจริง สำหรับรายการจับตาสถานการณ์และรายการข่าวเที่ยงนั้นล่ามภาษามือจะทำหน้าที่แปลภาษามืออยู่ในระหว่างที่รายการกำลังออกอากาศ ณ ขณะนั้น แต่สำหรับรายการเปิดบ้านไทยพีบีเอสแล้วล่ามภาษามือจะทำหน้าที่แปลภาษามือระหว่างที่มีการถ่ายทำรายการเสร็จสิ้นและเจ้าหน้าที่ตัดต่อจะนำภาพของล่ามภาษามือไปฝังไว้ในเนื้อหาของรายการ โดยภาพของล่ามภาษามือทั้งในรายการจับตาสถานการณ์ รายการข่าวเที่ยง และรายการเปิดบ้านไทยพีบีเอสจะอยู่ที่ตำแหน่งมุมจอด้านขวาล่างตามที่คณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม กำหนด ทั้งนี้ในรายการเปิดบ้านไทยพีบีเอส เจ้าหน้าที่ตรวจคุณภาพรายการจะต้องทำหน้าที่ตรวจเนื้อหารายการให้ตรงตามจริยธรรมขององค์กรรวมไปถึงด้านเทคนิคภาพและเสียงก่อนที่จะทำการแพร่ภาพออกอากาศ ซึ่งสามารถแสดงได้ดังนี้

### การผลิตบริการล่ามภาษามือ (Sign Language) ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส



ภาพที่ 4.5 การผลิตบริการล่ามภาษามือ (Sign Language) ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

### 4.3 อุปสรรคในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

ในการศึกษาอุปสรรคในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง พบว่า การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการนั้น เป็นกระบวนการทำงานที่มีขั้นตอนเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วนและโครงสร้างขององค์กรมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานโดยตรง อุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ พบว่ามีหลายปัจจัยประกอบกัน ดังนี้

#### 4.3.1 อุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยภายในของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ

ปัจจัยภายในของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ มีรายละเอียดดังนี้

##### 1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบุคลากร

การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการพบว่า มีข้อจำกัดในเรื่องของจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงาน โครงสร้างอัตรากำลังในด้านบุคลากรของ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการนั้น ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จากสำนัก รายการ ฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการ ซึ่งแบ่งเป็นพนักงานประจำ 3 คน เจ้าหน้าที่ฟรีแลนซ์จำนวน 2 คนและเจ้าหน้าที่จากสำนักข่าวและสำนักเครือข่ายเป็นพนักงานประจำ 2 คน

จากการสัมภาษณ์ นवलสม โปษยาศวิน เจ้าหน้าที่ฟรีแลนซ์ ฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการ ได้กล่าวถึงอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงานในด้านการบริหารจัดการบุคลากรว่า บุคลากรที่มีส่วน เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อกลุ่มคนพิการมีค่อนข้างน้อยจึงอยากให้เพิ่มจำนวนบุคลากรในส่วน การผลิตบริการเพื่อกลุ่มคนพิการที่เพิ่มมากขึ้น

อยากให้มีคนมาช่วยงานเพิ่มขึ้นเพราะตอนนี้คนที่ทำอยู่ก็ต้องทำทั้ง AD และ CC บุคลากรน้อยเกินไปในการทำส่วนงานตรงนี้(นवलสม โปษยาศวิน, การสื่อสารระหว่างบุคคล 16 มีนาคม 2561)

เช่นเดียวกับ พัชรกร สมศรี ที่กล่าวว่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงานในด้านการ บริหารจัดการบุคลากรคือการมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนของการให้บริการเพื่อกลุ่มคนพิการ น้อย ซึ่งในอนาคตข้างหน้าสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจะต้องมีการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้นจึงอยาก ให้มีบุคลากรที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน

ที่ก็คิดว่ามันควรจะมีคนปฏิบัติงานเยอะกว่านี้ก็ถึงแม้ว่าอนาคตข้างหน้าอย่าง AD มัน จะต้องจ้างผลิต แต่พอเขาส่งงานกลับมาที่เรา เราก็ต้องตรวจก่อนออกอากาศอยู่ดี ตรงนี้มันก็ต้อง อาศัยคนค่อนข้างเยอะเหมือนกัน(พัชรกร สมศรี, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 เมษายน 2561)

นอกจากนี้ พัชรกร สมศรี ยังกล่าวถึงอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงานในด้านการ บริหารจัดการบุคลากรต่อไปอีกว่า

ในอนาคตข้างหน้ามันต้องทำเยอะกว่านี้แล้วต้องทำตามสัดส่วนที่เขาประกาศมา แล้ว สัดส่วนมันเพิ่มขึ้นไปทุกปีอย่างแรกๆ 5% ก็อาจจะเพิ่มไปเรื่อย ๆ ซึ่งพอมันเพิ่มขึ้นเยอะ ๆ เราจะทำ ท้นไหม ดังนั้นที่ก็คิดว่ามันควรจะมีคนปฏิบัติงานเยอะกว่านี้(พัชรกร สมศรี, การสื่อสารระหว่าง บุคคล 4 เมษายน 2561)

ในขณะเดียวกัน สุชาดา ภูทองคำ ได้กล่าวถึงอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงานในด้านการ บริหารจัดการบุคลากรที่เป็นส่วนของการทำล่ามภาษามือว่าสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสไม่มี บุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านภาษามือที่จะสามารถตรวจคุณภาพของภาษามือก่อนออกอากาศได้ เนื่องจากภาษามือเป็นภาษาที่ค่อนข้างมีข้อจำกัด

อันที่มันกระทบก็คือเราเองไม่สามารถมีคน QC ได้เพราะว่ามันเป็นเรื่องของเฉพาะ มันก็มีข้อจำกัดอยู่บางส่วน เพราะอย่างนี้โครงสร้างของภาษาของคนหุนหวนมันเป็นไวยากรณ์ที่เขาคิดขึ้นเองในกลุ่มของเขา (สุชาดา ภูทองคำ, การสื่อสารระหว่างบุคคล 13 มีนาคม 2561)

นอกจากนี้ สุรายา จรกา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปอาวุโส ได้กล่าวถึงอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในส่วนของการทำล่ามภาษามือว่า ล่ามภาษามือมีข้อจำกัดในเรื่องของการทำงานเนื่องจากว่าจำเป็นที่จะต้องใช้ระบบประสาทสัมผัสทั้งด้านการฟังและแปลภาษาไปพร้อมกัน

ความไม่เพียงพอของล่ามภาษามือทำให้ไม่สามารถใช้ล่ามได้กับทุกรายการ อีก อย่างหนึ่งคือข้อจำกัดในการทำงานของล่ามเพราะเขาจะต้องใช้ประสาทสัมผัสทั้งด้านการฟังและแปลภาษามือไปพร้อม ๆ กันก็ทำให้ล่ามไม่สามารถแปลภาษามือได้ทุกรายการด้วย(สุรายา จรกา, การสื่อสารระหว่างบุคคล 7 มิถุนายน 2561)

ศุติพร ปฐมนุพงศ์ ได้กล่าวถึงปัญหาในเรื่องของการรับบุคลากรเพื่อดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสว่า สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสถูกจำกัดในเรื่องของการรับบุคลากรเพิ่มและในปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องจ้าง *Freelance* เข้ามาปฏิบัติงานแทนการจ้างพนักงานประจำ

ตอนนี้ไม่มีการรับบุคลากรเพิ่ม เพราะเราถูก Freeze ด้วย ถ้าจำเป็นต้องเป็นการรับภายในบุคลากรที่ทำอยู่ก็เป็น *Freelance* จ้างมาในงบประมาณของโครงการประจำปีซึ่งเราต้องทำแผนให้เขาเห็น ก็มอบให้ฝ่ายผลผลิตรายการทำแผนว่ามีคามจำเป็น เพราะเขาก็ไม่เข้าใจว่าคนก็เยอะอยู่ทำไมทำเองไม่ได้เพราะเห็นจ้างผู้ผลิตเยอะ(ศุติพร ปฐมนุพงศ์, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 พฤษภาคม 2561)

จากการศึกษาพบว่า โครงสร้างในเรื่องของอัตราค่าจ้างบุคลากรของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส พบข้อจำกัดในเรื่องของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรหรือการปรับลดขนาดขององค์กรลง การดำเนินงานภายในสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน แต่ทั้งนี้ในทางการดำเนินงานเพื่อสร้างช่องทางในการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการยังไม่สามารถทำได้อย่างชัดเจน เนื่องจากข้อจำกัดในด้านของบุคลากร ศักยภาพและกำลังสำคัญของบุคลากรถือเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงาน บุคลากรจำเป็นที่จะต้องมีความรู้และความสามารถทางวิชาชีพ หรือมีการพัฒนาให้เป็นผู้ที่มีสมรรถนะตรงตามวิชาชีพ

## 2. ปัจจัยด้านเทคนิค

ปัจจัยทางด้านเทคนิคถือได้ว่าเป็นอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการผลิตและเผยแพร่รายการที่มีการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส มีความเกี่ยวข้องกับการ

ใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมไปถึงเทคโนโลยีในการเผยแพร่ภาพออกอากาศ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จากการสัมภาษณ์ พัชรกร สมศรี ได้กล่าวถึงอุปสรรคทางด้านเทคนิคในการผลิตการให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ว่า สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสพบปัญหาในเรื่องของโปรแกรมที่ใช้จัดทำบริการคำบรรยายแทนเสียงเนื่องจากยังไม่สามารถอัปเดตเวอร์ชันของโปรแกรมให้ทันสมัยได้

ปัญหาที่สำคัญก็คือเรื่องของโปรแกรม โปรแกรมที่ใช้ของแต่ละช่องที่ใช้ Support ในการทำ CC ก็จะไม่เหมือนกัน การรองรับการออกอากาศ อย่างของเราใช้โปรแกรม Polyscript แล้วอย่างช่องอื่นที่ไม่แน่ใจว่าเขาใช้โปรแกรมอะไร ยกตัวอย่างเท่าที่รู้อย่างช่อง 7 เขาก็จะใช้โปรแกรมคล้าย ๆ ของเราแต่เขาจะอัปเดตเวอร์ชันสูงกว่าของเรา ของเรายังเป็นระบบ U4000 ของเขาเป็น U8000 ซึ่งมันก็เป็นปัญหาเหมือนกัน (พัชรกร สมศรี, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 เมษายน 2561)

พัชรกร สมศรี ยังกล่าวถึงอุปสรรคทางด้านเทคนิคในการผลิตการให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ต่อไปอีกว่า

ปัญหาที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งเลยก็คือตรงที่ว่าผู้ผลิตภายนอกที่จะทำเป็นไฟล์ CC มาให้เรานั้นเขาไม่มีโปรแกรมที่มันจะทำให้ไฟล์งานตรงกับ โปรแกรมของเรา จริง ๆ แล้วมันก็มีโปรแกรมนะแต่พอมานำ Import ใน โปรแกรมที่เราใช้อยู่มันก็จะมีความมีปัญหาในเรื่องของพวกสัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น วงเล็บ การใส่สัญลักษณ์อื่น ๆ (พัชรกร สมศรี, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 เมษายน 2561)

นอกจากนี้ ศุติพร ปฐมนุพงศ์ ยังกล่าวถึงอุปสรรคทางด้านเทคนิคในการผลิตการให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ว่า

อย่าง CC เราจ้างข้างนอกแปลอยู่แล้ว แต่ทางเราก็ต้องมีการมานำ VITC ใหม่ต้องมาวางตำแหน่งใหม่ให้ตรงกัน (ศุติพร ปฐมนุพงศ์, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 พฤษภาคม 2561)

เช่นเดียวกับ สุชาดา ภูทองคำ ได้กล่าวถึงอุปสรรคทางด้านเทคนิคในการผลิตการให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ดังกล่าวว่า

ข้อจำกัดอันหนึ่งก็คือว่า Thai PBS ออกอากาศในระบบปิดเวลาเราทำตัว Super Caption หรือบทแปลพากย์มันจะเป็นโปรแกรมภายใน ตอนที่เราคิดต่อคนทำ CC มากุยกั๊กก็คือทางราชภัฏสวนสุนันทาเขาทำให้ได้ แต่ปัญหาคือพอเขาทำเสร็จแล้วจะ Export งานมาให้เรานั้นไม่ได้ เพราะว่าระบบโปรแกรมของเรานั้นไม่ใช่โปรแกรมที่ใช้ทั่วไป (สุชาดา ภูทองคำ, การสื่อสารระหว่างบุคคล 13 มีนาคม 2561)

จากการศึกษาพบว่า สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเพื่อการผลิตการบริการต่าง ๆ เพื่อกลุ่มคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัยรองรับการผลิตรายการที่มีการจัดทำบริการต่าง ๆ เพื่อกลุ่มคนพิการ แต่ยังพบข้อจำกัดในด้านของระบบโปรแกรมที่ใช้จัดทำบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ที่ยังไม่สามารถอัปเดตเวอร์ชันของโปรแกรมให้มีการรองรับกับระบบโปรแกรมการจัดทำบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) กับหน่วยงานภายนอกได้

### 3. ปัจจัยเกี่ยวกับเงื่อนไขของเวลาและประเภทรายการ

ปัจจัยเกี่ยวกับเงื่อนไขของเวลาและประเภทรายการมีข้อจำกัดในเรื่องของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กระชั้นชิด ส่งผลให้หลายครั้งผู้ปฏิบัติงานเกิดความเร่งรีบในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับระยะเวลาในการแพร่ภาพออกอากาศ อีกทั้งมีข้อจำกัดในเรื่องของประเภทรายการ ซึ่งปัจจัยที่กล่าวไปนั้นถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญต่อการผลิตและเผยแพร่รายการที่จะมีการนำไปการดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการหากไม่มีความพร้อมของรายการก็จะส่งผลต่อการผลิตและเผยแพร่รายการที่มีการให้บริการเพื่อกลุ่มคนพิการได้

จากการสัมภาษณ์ พัทธกร สมศรี ได้กล่าวถึงอุปสรรคที่เกี่ยวกับเงื่อนไขของเวลาและประเภทรายการว่า สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสไม่มีรายการที่ผลิตไว้เป็นสต็อก<sup>7</sup> เพื่อใช้จัดทำรายการที่มีการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ

จริง ๆ ที่เป็นปัญหาจริง ๆ ที่ว่าไม่ใช่แค่ช่องเราช่องเดียวของช่องอื่นก็น่าจะเป็นด้วยก็คือไม่สามารถมีรายการที่เป็นสต็อกได้ (พัธกร สมศรี, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 เมษายน 2561)

ศุติพร ปฐมนพวงศ์ กล่าวถึงอุปสรรคที่เกี่ยวกับเงื่อนไขของเวลาและประเภทรายการเช่นเดียวกันว่า

รายการไม่มีสต็อก ถ้ารายการมีสต็อกก็จะ Ok เพราะมันใช้เวลา อย่างรายการละครใหม่ ๆ ที่กำลังดำเนินการแผนที่จะทำ AD CC แต่เราก็อาจจะออกอากาศแบบปกติไปก่อนแล้วกลับมาทำ AD ที่หลังเพราะเราทำไม่ทัน เราต้องมีเวลาในการผลิตอย่างรายการละครก็ทำเป็นปี ๆ (ศุติพร ปฐมนพวงศ์, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 พฤษภาคม 2561)

เช่นเดียวกับ สุชาดา ภูทองคำ ที่กล่าวถึงอุปสรรคดังกล่าวว่า

อีกอันหนึ่งที่เป็นปัญหาทั้ง AD และ CC คือรายการเราไม่มีสต็อก การที่รายการจะต้องไปทำ AD CC ถ้ามันมีสต็อกก็จะมีระยะเวลาที่เอาไปทำก็คือเวลาที่เราวางแผนการผลิตเราไม่ได้

<sup>7</sup> รายการสต็อก หมายถึง รายการต่าง ๆ ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่มีการตรวจคุณภาพรายการทางด้านจริยธรรมและด้านเทคนิคล่วงหน้าก่อนที่จะมีการอนุมัติผังรายการ

วางแผนการผลิตทั้ง AD CC ไปพร้อมกับตัวรายการอยู่แล้ว แต่เรายังไม่ถึงขนาดนั้น(สุชาดา ภูทองคำ, การสื่อสารระหว่างบุคคล 13 มีนาคม 2561)

นอกจากนี้ ศุติพร ปฐมนุพงศ์ ได้กล่าวถึงอุปสรรคที่เกี่ยวกับเงื่อนไขของเวลาและประเภทรายการเพิ่มเติมว่า การให้บริการเสียงบรรยายภาพยังไม่เข้าข่ายตามประกาศของ กสทช. เนื่องจากว่าการให้บริการเสียงบรรยายภาพส่วนใหญ่เป็นรายการประเภทสาระบันเทิง

ก็ตอนนี้ที่เราดูอยู่ก็จะมีอย่างการทำ AD ที่ตั้งใจจะให้ทำรายการสารคดีท่องเที่ยวโลกกว้าง แต่ติดปัญหาคือทำไมทันด้วยกระบวนการต่าง ๆ ส่วนของ CC ก็จะมีซีรีส์ ภาพยนตร์ เป็นรายการบันเทิงซึ่งก็ยังไม่เข้าข่ายของที่ กสทช. กำหนด แต่ตอนนี้หลาย ๆ รายการกำลังวางแผนตั้งแต่เริ่มจ้างผลิต แต่ก็ยากเพราะด้วยขั้นตอนหลาย ๆ ตัว (ศุติพร ปฐมนุพงศ์, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 พฤษภาคม 2561)

เช่นเดียวกับ พัทธกร สมศรี ที่กล่าวถึงอุปสรรคที่เกี่ยวกับเงื่อนไขของเวลาและประเภทรายการว่า

ทางเราก็คอยรู้ว่าคนตาบอด คนหูหนวกอยากดูรายการประเภทไหน ทางเราก็คอยให้คนพิการโหวตมาว่าอยากดูรายการอะไรของไทยพีบีเอส หรือช่องอื่นๆ ซึ่งจริง ๆ แล้วก็มันอยู่ตรงที่ว่า กสทช. เขาประกาศว่ารายการที่จะต้องทำ AD CC อะไรตรงนี้นั้นต้องเป็นรายการสารประโยชน์ก่อนเขาถึงจะนับชั่วโมงให้เราแต่เท่าที่รู้มาคือคนพิการเขาก็เหมือนคนปกติที่อยากดูอะไรที่เป็นความบันเทิง (พัธกร สมศรี, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 เมษายน 2561)

อย่างไรก็ตามการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการได้มีการพิจารณารูปแบบการผลิตรายการและเผยแพร่รายการเพิ่มเติม รวมไปถึงการจัดสรรเวลาสำหรับออกอากาศรายการที่มีการให้บริการสำหรับคนพิการโดยเฉพาะ ทั้งนี้ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการมุ่งเน้นเนื้อหาสาระไปที่การส่งเสริมให้กลุ่มคนพิการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารในรายการที่เป็นรายการสารประโยชน์ รวมไปถึงได้รับความบันเทิงในรายการสาระบันเทิง

จากการศึกษาพบว่า สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการผลิตและเผยแพร่รายการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร มุ่งเน้นเนื้อหาสาระเพื่อให้เกิดสังคมที่มีคุณภาพและคุณธรรม รวมไปถึงมีรายการที่มีความหลากหลายและทั่วถึงกลุ่มผู้ชมทุกเพศ ทุกวัย แต่ทั้งนี้พบว่าการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการมีอุปสรรคในด้านปัจจัยเกี่ยวกับเงื่อนไขของเวลาและประเภทรายการที่มีการให้บริการเพื่อกลุ่มคนพิการ

#### 4.3.2 อุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยภายนอกของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ

ปัจจัยภายนอกของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ มีรายละเอียดดังนี้

##### 1. ปัจจัยด้านงบประมาณ

การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้นได้รับเงินจากภาษีสรรพสามิตที่เก็บจากสุราและยาสูบโดยมีงบประมาณสูงสุดปีละไม่เกิน 2,000 ล้านบาท ซึ่งจะแบ่งงบประมาณในด้านบุคลากร การลงทุน การดำเนินงานของสถานี ซึ่งงบประมาณที่ใช้จะเป็นไปตามแผนการบริหารกิจการประจำปี ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินงานต่าง ๆ ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส รวมไปถึงการสร้างช่องทางในการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการด้วย

จากการสัมภาษณ์ สมทบ เตมียูบารมี ได้กล่าวว่าข้อกำหนดและระเบียบของคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติส่งผลให้เกิดอุปสรรคในด้านงบประมาณที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน โดยสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจะต้องมีการวางแผนจัดสรรงบประมาณเพื่อการผลิตบริการเสียงบรรยายภาพและคำบรรยายแทนเสียงอีกทั้งขั้นตอนในการผลิตบริการก็มีเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

จากข้อกำหนดและระเบียบที่ทาง กสทช. ได้กำหนดมาในเรื่องของการบริการ AD และ CC ก็ส่งผลให้ Thai PBS ต้องวางแผนจัดสรรงบประมาณเพื่อการผลิต AD และ CC เป็นครั้งแรกในปี 2561 และต้องเพิ่มขั้นตอนในกระบวนการผลิต และตรวจพิจารณาก่อนออกอากาศที่จะส่งผลกระทบต่องบประมาณที่เพิ่มมากขึ้น(สมทบ เตมียูบารมี, การสื่อสารระหว่างบุคคล 23 มีนาคม 2561)

เช่นเดียวกับ ศุติพร ปฐมนุพงศ์ ที่กล่าวว่างบประมาณของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเป็นงบประมาณที่สิ้นสุดในแต่ละปีจึงส่งผลให้เกิดอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

เรามีข้อจำกัดหลายอย่างโดยเฉพาะงบประมาณ เราเป็นงบประมาณสิ้นสุดในแต่ละปีมันไม่ใช่งบที่สามารถวางแผนเป็น Project ข้ามปีได้(ศุติพร ปฐมนุพงศ์, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 พฤษภาคม 2561)

จากการศึกษาพบว่า งบประมาณที่จะใช้สนับสนุนในการดำเนินงานเพื่อการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการนั้น เป็นงบประมาณประจำปีที่ได้รับการจัดสรรมาจากภาษีสรรพสามิต ดังนั้นแล้วจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสโดยตรงเนื่องจากสถานีไม่มีรายได้หรือเงินสนับสนุนเพิ่มเติมจากหน่วยงานอื่น ๆ ดังนั้นแล้วงบประมาณจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ

## 2. ปัจจัยด้านข้อกำหนดสัดส่วนรายการของ กสทช.

จากประกาศของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ถือเป็นหนึ่งในข้อบังคับให้สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ

จากการสัมภาษณ์ ศุภพร ปฐมนุพงศ์ ได้กล่าวว่าสัดส่วนการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการตามประกาศของ กสทช. ส่งผลให้สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีข้อจำกัดในการให้บริการเนื่องจากการผลิตบริการเพื่อกลุ่มคนพิการจำเป็นที่จะต้องใช้เวลาและต้นทุน

ต่อไปเราจะกำหนดไว้เลยว่าให้ผู้รับใบอนุญาตให้บริการโทรทัศน์ที่มีล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และคำบรรยายแทนภาพ สัดส่วนที่เป็นข่าวสาร สารที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ แต่เขาไม่นับรวมสารบันเทิงของเราส่วนใหญ่ก็ทำสารบันเทิงเพราะจริง ๆ ผู้พิการก็อยากดูแต่ทาง กสทช. ไม่นับ เขาจะนับเป็น สัดส่วนของล่ามภาษามือคือร้อยละ 5 หรือไม่น้อยกว่า 60 นาทีต่อวันตามประกาศ ส่วนบริการคำบรรยายแทนเสียงร้อยละ 40 หรือไม่น้อยกว่า 180 นาทีต่อวัน บริการเสียงบรรยายภาพร้อยละ 5 หรือไม่น้อยกว่า 60 นาทีต่อวัน ซึ่งตอนนี้เราเกินในส่วนของการล่ามภาษามือ แต่ว่า AD ยังยากอยู่ ทำยาก ส่วน CC ก็ยังไม่ครบในแต่ละวัน ต่อไปนี้ในอนาคตถ้า กสทช. ประกาศใช้จริง ๆ แต่ว่าตอนนี้เขายังยึดหยุ่นก่อนเพราะว่าทุกสถานีไม่พร้อมเพราะว่าเป็นเรื่องที่ใช้ต้นทุนและเวลา(ศุภพร ปฐมนุพงศ์, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 พฤษภาคม 2561)

นอกจากนี้ ศุภพร ปฐมนุพงศ์ ได้กล่าวถึงอุปสรรคด้านข้อกำหนดสัดส่วนรายการของ กสทช. เพิ่มเติมว่าสัดส่วนตามประกาศของ กสทช. เป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างหนักจึงส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการผลิตการให้บริการเพื่อกลุ่มคนพิการ

ถ้าตามข้อกำหนดของ กสทช. อย่างที่พี่บอกว่าสัดส่วนมีการกำหนดทุกวันมันค่อนข้างหนักมาก พอเขากำหนดทุกวันสัดส่วนของประจำวันมันค่อนข้างยาก คำบรรยายแทนเสียงร้อยละ 40 วันละ 180 นาทีต่อวัน ไม่น้อยกว่า ส่วนคำบรรยายแทนภาพร้อยละ 5 60 นาทีต่อวัน ชั่วโมงหนึ่ง คิดดูว่า 7 ชั่วโมงต่อสัปดาห์มันหนักมาก (ศุภพร ปฐมนุพงศ์, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 พฤษภาคม 2561)

นอกจากนี้ พัทธกร สมศรี ได้ให้ข้อมูลเรื่องข้อกำหนดสัดส่วนรายการของ กสทช. ว่าการให้บริการเสียงบรรยายภาพและคำบรรยายแทนเสียงจะต้องเป็นรายการประเภทสารประโยชน์ซึ่งสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสก็มีการให้บริการเพื่อกลุ่มคนพิการที่ตรงตามข้อจำกัดของ กสทช. แต่หากทาง กสทช. มีการกำหนดสัดส่วนที่เพิ่มมากขึ้นก็จะเป็นอุปสรรคในการผลิตบริการเพื่อกลุ่มคนพิการ

กสทช. เขาประกาศว่ารายการที่จะต้องทำ AD CC อะไรตรงนี้นั้นต้องเป็นรายการสารประโยชน์ก่อนเขาถึงจะนับชั่วโมงให้เรา อย่างของเราที่พิจารณานั้นก็เป็รายการที่เป็นสารประโยชน์ก่อน อย่างที่จะออกอากาศก็จะเป็นสารประโยชน์สั้นแบบ Filler แต่ถ้าอนาคตข้างหน้าต้องทำตามสัดส่วนยังงี้ก็ต้องจ้างข้างนอกทำอยู่แล้วเพราะว่ามันต้องออกอากาศทุกวัน(พัชรกร สมศรี, การสื่อสารระหว่างบุคคล 4 เมษายน 2561)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านข้อกำหนดสัดส่วนรายการเพื่อการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการตามประกาศของคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ ถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเป็นอย่างมากเนื่องจากสัดส่วนดังกล่าวเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างหนักมากหากเปรียบเทียบกับข้อจำกัดด้านประเภทและเนื้อหารายการที่จะนำมาใช้ผลิตการบริการเพื่อกลุ่มพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส” เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการศึกษาเนื้อหาจากเอกสาร (Documentary Analysis) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เพื่อตอบวัตถุประสงค์หลักของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานในระดับนโยบายของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ
2. เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส
3. เพื่อศึกษาอุปสรรคในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิจัยด้วยวิธีการศึกษาเนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกสามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

##### 5.1.1 เพื่อศึกษาการดำเนินงานในระดับนโยบายของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ

สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเป็นองค์กรสื่อสารสาธารณะที่ไม่แสวงหาผลกำไรแห่งแรกของประเทศไทย ทำหน้าที่เป็นองค์กรสื่อสารสาธารณะในด้านวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่ใช่ในส่วนของราชการและรัฐวิสาหกิจ มีการดำเนินงานด้านวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ที่สนับสนุนการพัฒนาสังคมที่มีคุณภาพและคุณธรรมบนพื้นฐานของความเป็นไทยผ่านทางบริการข่าวสารที่เที่ยงตรง รอบด้าน สมดุล และเชื่อถือต่อจรรยาบรรณ โดยปราศจากอคติทางด้านการเมืองและผลประโยชน์ในเชิงพาณิชย์

การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการนั้นมีการยึดถือหลักเกณฑ์ของพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 เป็นหลัก ซึ่งพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 นี้มีบทบัญญัติบางประการที่สนับสนุนกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม ถึงแม้ว่าพระราชบัญญัตินี้ฉบับนี้จะไม่ได้มีการระบุเจาะจงถึงกลุ่มคนพิการโดยตรงแต่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสก็มีการมุ่งดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ นอกจากนี้แล้วสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสยังมีการดำเนินงานภายใต้ประกาศของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 และการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ด้วย

เมื่อพิจารณาพันธกิจ วัตถุประสงค์ และการกำหนดนโยบายของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ถึงแม้ว่าจะไม่ได้มีการระบุถึงคำว่า กลุ่มคนพิการไว้แต่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสก็มีการมุ่งดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการมาตั้งแต่ปี 2551 ผ่านการให้บริการล่ามภาษามือในประเภทรายการข่าว และในปี 2559 นั้นสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสก็ได้มีการกำหนดถึงการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการลงไปในแผนการจัดทำรายการองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ประจำปี พ.ศ. 2559 โดยในแผนดังกล่าวมีการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เอาไว้ 7 ข้อตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถานี โดยหนึ่งในนั้นคือกลยุทธ์เรื่อง “การใช้ช่องทางเทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อคนพิการ” หรือที่เรียกว่า “Television For All” เพื่อนำไปสู่การเข้าถึง รับรู้ ถึงข้อมูลข่าวสารและเนื้อหาทางโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการให้เทียบเท่ากับคนปกติทั่วไป

### 5.1.2 เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

จากการศึกษาการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส พบว่า ไม่ได้มีการกำหนดถึงการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในโครงสร้างขององค์กร อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้นก็ถูกกำหนดขึ้นมาโดยแทรกไว้ตามสายงานที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานการผลิตรายการ โดยมีการให้บริการ 3 ประเภท ได้แก่ บริการล่ามภาษามือ (Sign Language) บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) และบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) การปฏิบัติงานเหล่านี้ดำเนินงานภายใต้แผนบริหารกิจการประจำปีที่ผ่านมาผ่านการอนุมัติของกรรมการนโยบาย โดยสำนักข่าว และสำนักสื่อสารและภาคีสัมพันธ์รับผิดชอบในส่วนของการจัดจ้างล่ามภาษามือประจำวันเพื่อแปลเป็นภาษามือใน

รายการจับตาสถานการณ์ รายการข่าวเที่ยงและรายการเปิดบ้านไทยพีบีเอส สำนักข่าวการเมืองมีหน้าที่รับผิดชอบหลักอยู่ที่ฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการ มีหน้าที่ในการผลิตการบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) และคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption)

กระบวนการผลิตการบริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการวางแผนและการเตรียมการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ประกอบด้วย การประชุมเพื่อระดมความคิด การบรรยายการลงผังตามแผนยุทธศาสตร์ การจัดสรรงบประมาณ การเตรียมบุคลากรการผลิต และการจัดเตรียมรายการเพื่อใช้จัดทำบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) และบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) และขั้นตอนการผลิตและเผยแพร่บริการเพื่อกลุ่มคนพิการ ประกอบด้วย การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ประเภท การให้บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ประเภท การให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) และการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ประเภท การให้บริการล่ามภาษามือ (Sign Language)

### 5.1.3 เพื่อศึกษาอุปสรรคในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

อุปสรรคในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสประกอบด้วยอุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

สำหรับอุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยภายในของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ได้แก่

#### 1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบุคลากร

จากการศึกษาโครงสร้างในเรื่องของอัตรากำลังบุคลากรของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส พบว่า มีข้อจำกัดในเรื่องของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรหรือการปรับลดขนาดขององค์กรลง ทำให้การปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ยังไม่สามารถทำได้อย่างชัดเจน เนื่องจากข้อจำกัดในด้านของบุคลากร ศักยภาพและกำลังสำคัญของบุคลากรถือเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงาน บุคลากรจำเป็นที่จะต้องมีความรู้และความสามารถทางวิชาชีพ หรือมีการพัฒนาให้เป็นผู้ที่มีสมรรถนะตรงตามวิชาชีพ

#### 2. ปัจจัยด้านเทคนิค

แม้ว่าสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในการผลิตการบริการต่าง ๆ เพื่อกลุ่มคนพิการ แต่ยังพบข้อจำกัดในด้านของระบบโปรแกรมที่ใช้จัดทำบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ซึ่งต้องมีการปรับปรุงระบบให้มีความทันสมัยอยู่เสมอเพื่อรองรับการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น แต่ในปัจจุบันผู้ปฏิบัติงานพบว่าโปรแกรมที่ใช้จัดทำ

บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ยังไม่รองรับการปฏิบัติงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น ยังไม่สามารถอัปเดตเวอร์ชันของโปรแกรมที่ใช้จัดทำบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ให้เป็นเวอร์ชันใหม่ ๆ ได้

### 3. ปัจจัยเกี่ยวกับเงื่อนไขของเวลาและประเภทรายการ

การปฏิบัติงานในการเผยแพร่รายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีข้อจำกัดในเรื่องของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กระชั้นชิด ส่งผลให้หลายครั้งผู้ปฏิบัติงานเกิดความเร่งรีบในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับระยะเวลาในการแพร่ภาพออกอากาศ อีกทั้งมีข้อจำกัดในเรื่องของประเภทรายการ จึงส่งผลให้เกิดอุปสรรคในเรื่องของความไม่เพียงพอของรายการต่าง ๆ อีกทั้งไม่สามารถที่จะกำหนดประเภทรายการที่จะนำไปผลิตการให้บริการเพื่อกลุ่มคนพิการได้

ขณะที่อุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยภายนอกของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ได้แก่

#### 1. ปัจจัยด้านงบประมาณ

งบประมาณที่ใช้สนับสนุนในการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเป็นงบประมาณประจำปีที่ได้รับการจัดสรรมาจากภคินิสิริสวัสดิภาพ ซึ่งงบประมาณที่ได้รับมานี้จะต้องมีการจัดสรรงบประมาณตามสัดส่วนการจัดทำรายการต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการก็เป็นแค่เพียงส่วนหนึ่งที่ได้รับงบประมาณการผลิตมาจากการจัดทำรายการต่าง ๆ ดังนั้นแล้วปัจจัยด้านงบประมาณจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการทำงานของสถานี รวมไปถึงการดำเนินงานในด้านการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการโดยตรง เนื่องจากสถานีไม่มีรายได้หรือเงินสนับสนุนเพิ่มเติมจากหน่วยงานอื่น ๆ

#### 2. ปัจจัยด้านข้อกำหนดสัดส่วนรายการของ กสทช.

ปัจจัยด้านข้อกำหนดสัดส่วนรายการในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการตามประกาศของคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ ที่มีข้อกำหนดสัดส่วนการจัดทำบริการแก่กลุ่มคนพิการโดยแบ่งเป็นสัดส่วนบริการล่ามภาษามือ ร้อยละ 5 หรือไม่น้อยกว่า 60 นาทีต่อวัน บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ร้อยละ 40 หรือไม่น้อยกว่า 180 นาทีต่อวัน และบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) ร้อยละ 5 หรือไม่น้อยกว่า 60 นาทีต่อวัน และการให้บริการดังกล่าวแบ่งเป็นสัดส่วนรายการประเภทข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะเท่านั้น สัดส่วนดังกล่าวถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความกดดันของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องเร่งการดำเนินงานทั้งที่ยังไม่มีความพร้อมเพราะสัดส่วนดังกล่าวเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างสูงหากพิจารณาเปรียบเทียบกับปัจจัยที่กล่าวไปข้างต้นในเรื่องของ

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบุคลากร ปัจจัยด้านเทคนิค ปัจจัยเกี่ยวกับเงื่อนไขของเวลาในการผลิตรายการ ปัจจัยด้านงบประมาณ จึงทำให้ปัจจัยด้านข้อกำหนดสัดส่วนรายการของกสทช.เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเป็นอย่างมาก

## 5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส” สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

การดำเนินงานเพื่อการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นองค์กรสื่อสาธารณะที่มีการเปิดโอกาสให้กับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มคนพิการซึ่งเป็นผู้ที่ขาดโอกาสในด้านของความพร้อมของร่างกายในการที่จะเข้าถึงสื่อได้เทียบเท่ากับคนปกติทั่วไปโดยที่สื่อเชิงพาณิชย์อื่น ๆ ไม่ค่อยให้ความสนใจในด้านนี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับสื่อสาธารณะที่ว่าสื่อสาธารณะมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะเข้าถึงประชาชนโดยการมุ่งเน้นในเรื่องของการสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมในด้านต่าง ๆ เปรียบเสมือนได้เป็นพื้นที่สื่อสาธารณะของประชาชนทุกคนในประเทศ ขณะที่สื่อเชิงพาณิชย์มีจุดมุ่งหมายเพื่อการค้าและรายได้หลักจากการโฆษณา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับสื่อสาธารณะตามที่ World Radio Television Council (อ้างถึงใน รัฐธรรมนูญ พงษ์สุทธิรักษ์ และ วีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2546, น. 6) ได้กำหนดนิยามและหลักการของสื่อสาธารณะในแง่ของหลักการพื้นฐาน (Principles) ที่สื่อสาธารณะควรยึดถือ คือ การเข้าถึงประชาชนทุกคน (Universality) สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการส่งเสริมเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างสังคมที่เป็นประชาธิปไตยสิ่งที่ทำให้สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสสามารถตอบโจทย์สังคมในแง่ของความเป็นประชาธิปไตยได้นั้นก็คือ การเคารพในสิทธิและเสรีภาพของบุคคล การปฏิบัติต่อกันอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันในเรื่องของการให้ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร รวมไปถึงการไม่ทอดทิ้งกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มคนพิการในสังคม เป็นต้น

สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการผลิตผลงานออกมาในรูปแบบของรายการโทรทัศน์ประเภทรายการข่าว สารประโยชน์ และสารบันเทิง โดยในแต่ละรูปแบบของรายการ แต่ละประเภทจะมีการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ โดยมีการให้บริการล่ามภาษามือ (Sign Language) การให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) และการให้บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) ซึ่งการให้บริการทั้ง 3 บริการนั้นยังไม่เพียงพอต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและเนื้อหาทางโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการ เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนผังรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

แล้วพบว่ารายการที่มีการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการมีเพียงแค่ 2.38 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น นอกจากนี้ การให้บริการล่ามภาษามือ (Sign Language) พบข้อจำกัดในเรื่องของขนาดจอล่ามที่มีขนาดเล็ก และรายการที่มีจอล่ามภาษามือค่อนข้างน้อยและไม่มีความหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวารถ หงส์ประยูร (2558) ที่กล่าวว่าไว้ว่าคนหูหนวกไทยจำนวนมากสนใจเปิดรับข้อมูล ข่าวสารและความบันเทิงจากสื่อโทรทัศน์แต่ก็ยังมีอุปสรรคในการเข้าถึงเพราะจอล่ามในโทรทัศน์มีขนาดเล็กไป อีกทั้งยังมีรายการที่มีจอล่ามน้อย นอกจากนี้การให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ก็พบข้อจำกัดในการใช้ภาษาและการใช้ไวยากรณ์ในการให้บริการดังกล่าว เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานยังไม่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในด้านของภาษาที่คนหูหนวกจะสามารถเข้าใจได้ ดังนั้นแล้วการให้บริการล่ามภาษามือ (Sign Language) และบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ยังไม่ใช่เครื่องมือที่จะทำให้กลุ่มคนพิการทางการได้ยินสามารถที่จะเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารและเนื้อหาทางโทรทัศน์อื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การให้บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) พบว่ารายการที่มีการให้บริการดังกล่าวมีค่อนข้างน้อยหากเปรียบเทียบกับสัดส่วนรายการที่มีการให้บริการประเภทอื่น ๆ อีกทั้งประเภทของรายการที่นำมาผลิตการให้บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) พบว่ามีเพียงแค่รายการประเภทสาระบันเทิงเท่านั้น ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ภัทธิดา กลิ่นเลขา (2557) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ของคนพิการทางสายตามีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รับทราบข้อมูลข่าวสารเป็นส่วนใหญ่อะไรก็ตามการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการทั้ง 3 ประเภทของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้นเป็นการดำเนินงานที่สะท้อนถึงบทบาทและหน้าที่ของสื่อมวลชนตามแนวคิดของ แฮโรลด์ ดี ลาสเวลล์ (อ้างถึงใน เบญจวรรณ จำริญพร, 2552, น. 19-20) วิลเบอร์ แชร์ม และ ชาร์ลส์ อาร์ โลท์ (อ้างถึงใน เบญจวรรณ จำริญพร, 2552, น. 20 ) และเดนิส แมคเคลว (อ้างถึงใน เบญจวรรณ จำริญพร, 2552, น. 20-21) ในการทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าว ให้การศึกษา และทำหน้าที่ในการวิพากษ์วิจารณ์ ผ่านทางเนื้อหารายการ โดยมีสัดส่วนการออกอากาศรายการประเภทข่าว 50 เปอร์เซ็นต์ สารประโยชน์ 40 เปอร์เซ็นต์ และสาระบันเทิง 10 เปอร์เซ็นต์ โดยมีการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการด้วย ซึ่งก็นับได้ว่าการดำเนินงานดังกล่าวถือว่าเป็นบทบาทและหน้าที่ในการทำประโยชน์เพื่อสาธารณะอย่างแท้จริงแต่อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจะมีการดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการได้อย่างครบถ้วนแล้วแต่ก็ยังไม่สามารถที่จะเข้าถึงกลุ่มคนพิการในสังคมไทยได้ทุกคน

สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเป็นสื่อสาธารณะแห่งแรกของประเทศไทยจึงมีการบริหารจัดการองค์กร นโยบาย วัตถุประสงค์ และแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนในส่วนของการดำเนินงานเพื่อประโยชน์สาธารณะ ถึงแม้ว่าสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจะไม่ได้มีการระบุเจาะจงถึงคำว่า กลุ่มคนพิการ แต่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสก็มีการมุ่งดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคน

พิจารณาตั้งแต่มีการก่อตั้งสถานี แต่สิ่งที่ปรากฏขึ้นคือโครงสร้างขององค์กรไม่สะท้อนให้เห็นถึง การปฏิบัติงานในด้านของการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการอย่างชัดเจน ซึ่งขัดแย้งกับ พะยอม วงศ์สาร ศรี (อ้างถึงใน พัทธนันท์ วิเศษสมวงศ์, 2551, น. 11-12) ที่กล่าวว่า โครงสร้างขององค์กรมีส่วน ช่วยเหลือและสนับสนุนให้งานในองค์กรสามารถดำเนินการต่อไปได้ด้วยดีโดยโครงสร้างองค์กรที่ กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยระบุให้เห็นว่ามีใครเป็นผู้บังคับบัญชาของใคร ใครรับผิดชอบงานในด้านใด จะเป็นตัวช่วยให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงบทบาทหน้าที่ของผู้อื่นที่ มีความเกี่ยวข้อง จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสะท้อนได้ว่าสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสควรมีการ เพิ่มเติมในเรื่องของการกำหนดนโยบาย และปรับโครงสร้างขององค์กรให้เห็นได้ชัดเจนในเรื่อง ของการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ แต่อย่างไรก็ตามการทำหน้าที่เป็นสื่อสาธารณะของ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสก็สามารถดำเนินงานได้ตรงตามนโยบาย และวัตถุประสงค์หลักของ องค์กรได้อย่างครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการดำเนินการขององค์กรสื่อมวลชนของ เชล ชนิก (อ้างถึงใน เบญจวรรณ จำริญพร, 2552, น. 11) ที่ได้กล่าวว่า การกำหนดเป้าหมายของ องค์กรสื่อมวลชนจะต้องอาศัยกลยุทธ์ในการบริหารจัดการองค์กรที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งกลยุทธ์ เหล่านั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อได้รับการยอมรับและเป็นไปในทางทิศเดียวกันกับปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กร

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการพบว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดของ เดนิส แมคเคลว (อ้างถึง ใน พัทธนันท์ วิเศษสมวงศ์, 2551, น. 12) ที่ว่าสื่อมวลชนอยู่ท่ามกลางแรงกดดันจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ของสังคมทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานขององค์กร สำหรับปัจจัยภายในที่เป็นอุปสรรคประกอบไปด้วยปัจจัยด้านการบริหารจัดการบุคลากรซึ่งถือว่าเป็น สิ่งที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากเพราะบุคลากรเป็นผู้ที่มีส่วนขับเคลื่อนที่ สำคัญในการผลักดันให้สถานีมีการดำเนินงานที่ตรงตามเป้าหมายได้สำเร็จ บุคลากรที่ดีจะต้องมี ความรู้ความสามารถทางด้านการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการได้อย่างแท้จริง หรือถ้าไม่มีความรู้ก็ ต้องมีการฝึกอบรมในด้านของการผลิตการให้บริการอย่างจริงจัง และควรมีการเพิ่มผู้ที่มีความ เชี่ยวชาญในการผลิตการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการให้เพิ่มมากขึ้นจากเดิม อีกหนึ่งปัจจัยที่เป็น อุปสรรคต่อการดำเนินงานคือปัจจัยทางด้านเทคนิค อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำบริการ ต่าง ๆ เพื่อกลุ่มคนพิการยังพบข้อบกพร่องซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานไม่เกิดความ คล่องตัว ดังที่ เดนิส แมคเคลว กล่าวว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การผลิต การประสานงาน รวมไปถึงการเผยแพร่รายการ ดังนั้นแล้วควรมีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และ ปรับปรุงระบบให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

นอกจากนี้ปัจจัยที่เกี่ยวกับเงื่อนไขของเวลาในการผลิตรายการก็ถือว่าเป็นอุปสรรคสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้การบริการเพื่อกลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเป็นไปได้ด้วยความยากลำบากเพราะว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับเงื่อนไขของเวลาในการผลิตรายการถือว่าเป็นปัจจัยที่อยู่เหนือการควบคุม สำหรับปัจจัยภายนอกด้านงบประมาณนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานโดยตรงเนื่องจากงบประมาณที่ได้รับมาจากภาษีสรรพสามิตเป็นงบประมาณที่มีข้อจำกัดในการใช้งบประมาณดังกล่าว และปัจจัยด้านข้อกำหนดสัดส่วนรายการของกสทช. ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้ในด้านลบเนื่องจากบุคลากรเกิดความกดดันในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ซึ่งปัจจัยในข้อนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ อริสา แดงเอียด (2552) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านการเมือง ด้านกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ก่อให้เกิดผลในด้านบวกในการดำเนินงาน

เพื่อการดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสควรมีการรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อส่งผลต่อการดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการควรได้รับการพัฒนาและปรับปรุง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณะประเทศชาติ รวมไปถึงกลุ่มคนพิการได้อย่างแท้จริง ดังนี้

#### 1. ด้านการกำหนดนโยบาย

สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสควรจะมีการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องของการกำหนดเชิงนโยบายที่ชัดเจนขึ้นในเรื่องของการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนางานด้านการให้บริการเพื่อกลุ่มคนพิการให้มีประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งเพื่อให้มีการดำเนินงานที่บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

#### 2. ด้านการบริหารจัดการบุคลากร

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และบุคลากรเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพและศักยภาพ พร้อมทั้งจะรองรับการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และภารกิจขององค์กรในด้านการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสควรมีเปิดรับการคัดเลือกบุคลากรเพิ่มเติมโดยพิจารณาในเรื่องของความรู้ ความสามารถ ทักษะ รวมไปถึงความเชี่ยวชาญให้มีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ นอกจากนี้แล้วบุคลากรที่ปฏิบัติงานจะต้องมีการได้รับการพัฒนาความรู้ทั้งในด้านนโยบายและการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นผู้ที่มีความพร้อมและความ

เชี่ยวชาญในการทำงานเพื่อให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ รวมไปถึงสามารถนำเทคนิควิธีต่าง ๆ มาปรับใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

### 3. ด้านการพัฒนาประเภท รูปแบบของเนื้อหารายการ

สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องของประเภท และรูปแบบของเนื้อหารายการที่จะนำมาให้บริการแก่กลุ่มคนพิการที่ชัดเจน ควรมีการนำเสนอรายการที่มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น และมีการนำเสนอในรูปแบบที่หลากหลาย อาจมีการสำรวจความคิดเห็นความต้องการของกลุ่มคนพิการในประเด็นต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับใช้ในการพัฒนารูปแบบของรายการแต่ควรคงไว้ซึ่งพันธกิจขององค์กร

### 4. ด้านงบประมาณและแหล่งผลิตรายการ

การให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสอยู่ภายใต้ข้อจำกัดในด้านของงบประมาณเป็นสำคัญ ดังนั้นแล้วเพื่อให้ได้รายการโทรทัศน์ที่มีคุณภาพ รวมไปถึงมีประสิทธิภาพ การวางกลยุทธ์ในการสร้างร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ต้องเร่งดำเนินการ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจะต้องมีการจัดหาพันธมิตรเพื่อมาร่วมดำเนินงานในด้านการผลิตการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ เช่น สถาบันการศึกษา กลุ่มวิชาชีพ องค์กรต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนพิการ โดยการจัดทำโครงการเพื่อให้กลุ่มพันธมิตรเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างบริการดังกล่าว จะช่วยทำให้สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีประเภทและเนื้อหารายการที่เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการประหยัดงบประมาณลงอีกด้วย

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาเกี่ยวกับการการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ ผู้ที่มีความสนใจควรมีการศึกษาในแนวทางดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของกลุ่มผู้ชมที่เป็นคนพิการทางด้านการมองเห็นและการได้ยิน โดยทำการศึกษาถึงความต้องการด้านเนื้อหารายการ ซึ่งจะสามารถนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ
2. ศึกษาวิจัยการเปรียบเทียบในเรื่องของลักษณะการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการกับสถานีโทรทัศน์อื่น ๆ
3. ศึกษาวิจัยในเรื่องของการสำรวจถึงความพึงพอใจของผู้ชมที่เป็นกลุ่มคนพิการต่อการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ
4. ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ผลิตภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

#### 5.4 ข้อจำกัดในการศึกษา

1) เอกสารในการประกอบการศึกษา ระบบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ยังไม่ถูกจัดเก็บและรวบรวมอย่างเป็นระบบ อีกทั้งไม่มีฐานข้อมูลในการเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว จึงทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาการเก็บรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกทั้งมีการเปลี่ยนในช่วงเวลาต่าง ๆ จึงทำให้การสืบค้นเอกสารเป็นไปได้ยาก

2) บุคคลในส่วนของคณะกรรมการบริหารสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งเป็นวาระ ส่งผลต่อความต่อเนื่องและความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จึงทำให้บางประเด็นคำถามไม่สามารถให้ข้อมูลกับนักศึกษาได้ รวมไปถึงการปฏิเสธการให้ข้อมูล

DPSC

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กุลทิรา เทพสุภรณ์กุล. (2551). การศึกษาลักษณะบล็อคนำทางภายในอาคาร เพื่อคนพิการทางสายตา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2557). รูปแบบและแนวทางการส่งเสริมกลุ่มอาชีพหรือสวัสดิการสำหรับคนพิการ(รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์.
- ชุติมาธร นมะเส. (2560). การใช้แนวคิดทฤษฎีปัญหาเพื่อพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้รายวิชาวิทยาศาสตร์สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- จิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และวีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร. (2546). สื่อสาธารณะ: โครงการปฏิรูประบบสื่อการพัฒนานุเคราะห์ และสื่อสาธารณะ. (รายงานวิจัย) กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐศักดิ์ พงษ์สวัสดิ์. (2558). ความต้องการด้านเนื้อหาของผู้พิการทางสายตาเพื่อผลิตหนังสือเสียงบนแอปพลิเคชัน“Read for the Blind”. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ณาดชา แววีร์คุปต์. (2514). การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการเสนอข่าวภาคค่ำ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11. (การศึกษารายบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เบญจวรรณ จำเริญพร. (2552). การศึกษาและวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ของสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาผ่านดาวเทียม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2552, 29 พฤษภาคม). ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง ประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ. เล่ม 126 ตอนพิเศษ 77 ง. หน้า 2.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2559, 5 กุมภาพันธ์). ประกาศคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์. เล่ม 133 ตอนพิเศษ 35 ง. หน้า 6.

ราชกิจจานุเบกษา.(2555, 16 ตุลาคม). ประกาศคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ  
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจาย  
เสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555. เล่ม 129 ตอนพิเศษ 157 ง. หน้า 58.

ปริญญา สิริอิตตะกุล. (2555). ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อการพึ่งตนเองของผู้  
พิการทางการได้ยิน: กรณีศึกษา จังหวัดชลบุรี.(รายงานวิจัย) นนทบุรี: สถาบันสร้างเสริม  
สุขภาพคนพิการ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้าง  
เสริมสุขภาพ.

ปิยะฉัตร มีหนูน. (2555). ความพิการ ความหมาย และประเภท เพื่อการขอรับสิทธิประโยชน์จาก  
รัฐ. สืบค้น 3 พฤศจิกายน 2560 ,จาก : <http://www.pt.mahidol.ac.th/knowledge/?p=70>.

ราชกิจจานุเบกษา.(2551, 5 มีนาคม). พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการ  
โทรทัศน์ พ.ศ. 2551. เล่ม 125 ตอนที่ 42 ก. หน้า 28.

ราชกิจจานุเบกษา.(2551, 14 มกราคม). พระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะ  
แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551. เล่ม 125 ตอนที่ 8 ก. หน้า 62.

พัทธนันท์ วิเศษสมวงศ์. (2551). พัฒนาการและการจัดตั้งทีวีสาธารณะแห่งแรกของประเทศไทย.  
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

พรพรรณ พิมพ์กระจำง. (2559). การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการ  
ได้ยิน. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ภัททิรา กลั่นเสนา. (2557). พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและความต้องการรูปแบบรายการโทรทัศน์ของ  
คนพิการทางสายตา.(รายงานวิจัย) สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

มานิช ชุ่มเมืองปัก. (2543). สายใยในโลกเงียบ. สืบค้น 27 ตุลาคม 2560, จาก  
<http://www.geocities.ws/nadtthai/news.connectingwithsilentworld.06.43.html>

วโรชา แนนอุดร. (2554). ประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนพิการ :กรณีศึกษา  
สถานสงเคราะห์คนพิการการุณยเวศน์ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิวณารด หงส์ประยูร. (2558). การพัฒนารายการข่าวทางสื่ออินเทอร์เน็ตทีวี (IPTV)สำหรับคนหู  
หนวก. กรุงเทพมหานคร : วารสารคณะนิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ศศิสวัสดิ์ จิตรวานิชกุล. (2542). การศึกษาพฤติกรรม ความสนใจ และความต้องการในการเปิดรับ  
สื่อของคนตาบอดในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันวิชาการสื่อสาธารณะ. (2559). *ถามมาตอบไป รู้จักเข้าใจ ไทยพีบีเอส*. กรุงเทพฯ: บริษัท รักการพิมพ์ จำกัด.

สลิลทิพย์ เลิศพงศ์ภากรณ์. (2554). *ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ Thai PBS ในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของสื่อสาธารณะ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อริสา แดงเอียด. (2552). *การบริหารเพื่อการพัฒนาสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาผ่านดาวเทียม*. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อารดา ครุจิต, ภัทธีรา สารากรบริรักษ์, กุลนารี เสือโรจน์, ธนนท์ ประดิษฐ์ทรัพย์ และ ประภากร นนทลักษณ์. (2558). *หลักการผลิตเสียงบรรยายภาพ*. ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย. (2558). *โครงสร้างองค์การกระจายเสียง และแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย*. สืบค้น 11 เมษายน 2561, จาก <http://org.thaipbs.or.th/structure>

ภาคผนวก





ภาพสัญลักษณ์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส



## ตัวอย่างแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก

### แนวทางการสัมภาษณ์

#### (คณะกรรมการบริหารสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส)

ประเด็นสัมภาษณ์ คณะกรรมการบริหารสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสแบ่งเป็นประเด็นคำถาม ดังนี้

1. สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักการการให้บริการเพื่อกลุ่มคนพิการหรือไม่ อย่างไร
2. บทบาทและหน้าที่ของความเป็นสื่อสาธารณะในการดำเนินงานเพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเป็นอย่างไร
  - 2.1 ในฐานะที่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเป็นสื่อสาธารณะมีการมุ่งเน้นในเรื่องของการสร้างช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการ หรือมีการกำหนดนโยบายมากกว่าสื่ออื่น ๆ หรือไม่ อย่างไร
  - 2.2 แนวทางในการกำหนดนโยบายของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการเป็นอย่างไร
3. ลักษณะแผนการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการสร้างช่องทางเพื่อเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการเป็นอย่างไร
  - 3.1 จาก พ.ร.บ. องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอามีแนวทางในการดำเนินงานเพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการที่สอดคล้องกับหลักการของ พ.ร.บ. ดังกล่าว อย่างไร
  - 3.2 จากประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ ทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการดำเนินงานอย่างไร
4. การกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเพื่อสร้างช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการเป็นอย่างไร
5. ปัจจัยใดที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (ด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านเทคนิค ด้านกฎหมาย ระเบียบ การผลิตรายการ เป็นต้น) ในการสร้างช่องทางเพื่อเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการ

## แนวทางการสัมภาษณ์

### (บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส)

ประเด็นสัมภาษณ์ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสแบ่งเป็นประเด็นคำถาม ดังนี้

1. การนำนโยบายของคณะกรรมการบริหารสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมาสู่การปฏิบัติงาน มีข้อจำกัดต่อการดำเนินงานเพื่อสร้างช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการหรือไม่ อย่างไร
2. ลักษณะการดำเนินงานและการปฏิบัติงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเพื่อการสร้างช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการ
  - 2.1 มีกฎหมาย ระเบียบหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร
  - 2.2 สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีผู้ร่วมดำเนินการ (บริษัทผลิตรายการ เครือข่าย หรือ สื่อมวลชน อื่น ๆ) เพื่อสร้างช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการหรือไม่
  - 2.3 ในการสร้างช่องทางเพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้นได้รับเงินทุนสนับสนุนจากที่ใดหรือไม่ และปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการดำเนินงาน หรือไม่ อย่างไร
3. การบริการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเพื่อการสร้างช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการมีบริการอะไรบ้าง อย่างไร
4. การกำหนดประเภท รูปแบบ การผลิตและการเผยแพร่รายการต่าง ๆ ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเพื่อสร้างช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการมีอะไรบ้าง อย่างไร
5. สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีหลักการจัดผังรายการ และกำหนดสัดส่วนของรายการประเภทที่คนพิการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างไร
6. ขั้นตอน กระบวนการผลิตรายการ และการเผยแพร่รายการออกอากาศมีรายละเอียดอย่างไร
7. ข้อมูลด้านเทคนิคเกี่ยวกับการแพร่ภาพออกอากาศในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการรวมไปถึงช่องทางการรับชมการบริการดังกล่าวเป็นอย่างไร
8. มีปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นผลกระทบต่อการปฏิบัติงานเพื่อสร้างช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการ

## ตัวอย่างภาพการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส



ภาพสัญลักษณ์การให้บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description)



ภาพสัญลักษณ์การให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption)



ภาพสัญลักษณ์การให้บริการล่ามภาษามือ (Sigh Language)



ภาพการให้บริการล่ามภาษามือของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส



ภาพการให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

## ผังรายการออกอากาศประจำวันของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

| Nominal Start | House Number | Title                                                | Programme: Thai Title                                  | Nominal Duration |
|---------------|--------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------|
|               |              | TPBS                                                 |                                                        |                  |
|               |              | <b>ผังรายการวันเสาร์ที่ 2 มิถุนายน 2561</b>          |                                                        |                  |
| 05:00         | E0009025     | คนสู้โรค (3): Ep 14 (Rerun 28/05/61)                 |                                                        | 0:30             |
| 05:30         | E0008998     | ลุยไม่รู้อย (3): Ep 13 (Rerun 31/05/61)              |                                                        | 0:25             |
| 05:55         | F0004972     | ช่วยเรา ช่วยโลก: Ep 20 (Filler - Rerun)              | ดูแลผมพร้อมดูแลโลก                                     | 0:05             |
| 06:00         | L0000432     | ทันข่าว 06.00 น.                                     |                                                        | 0:03             |
| 06:03         | T0022759     | การ์ตูน วูซเลกับปิ๊ป...ผจญภัยในสวนวิเศษ: Ep 9        | Woozle & Pip: Ep 9                                     | 0:05             |
| 06:08         | T0021502     | การ์ตูน มุด...นักบินน้อยผจญภัย: Ep 5                 | MOUK S.2: Ep 5                                         | 0:10             |
| 06:18         | T0025960     | คำคำ ดีดี ไดโนจอมป่วน (2): Ep 43                     |                                                        | 0:07             |
| 06:25         | T0026011     | ขบวนการ FUN นานม (2): Ep 43                          |                                                        | 0:25             |
| 06:50         | O0002087     | บ้านนักวิทยาศาสตร์น้อย (2): Ep 36                    |                                                        | 0:10             |
| 07:00         | T0022543     | การ์ตูน สำนวนคู่แฝด...ซิมเมอร์และไนน์: Ep 6          | Shimmer and Shine S.1 Ep.1-7(Ep.119 (1): Ep 6          | 0:25             |
| 07:25         | E0008965     | สอนศิลป์ (3): Ep 17                                  |                                                        | 0:10             |
| 07:35         | T0026055     | คิดส์คลับ (1): Ep 22                                 |                                                        | 0:25             |
| 08:00         | T0025154     | การ์ตูน ผจญภัยสุดขอบฟ้า: Ep 12                       | Mia and Me S.3 : Ep 12                                 | 0:25             |
| 08:25         | T0023421     | การ์ตูน โพโรโร่ เพนกวินป่วน กวนขี้โลก: Ep 25         | Pororo the Little Penguin S.2 (Renewal): Ep 25         | 0:05             |
| 08:30         | T0026449     | KID RANGERS ปฏิบัติการเด็กขงคิด (3): Ep 6            |                                                        | 0:30             |
| 09:00         | L0000435     | ทันข่าว 09.00 น.                                     |                                                        | 0:05             |
| 09:05         | T0026621     | ชีวิตดี Tech: Ep 4                                   |                                                        | 0:55             |
| 10:00         | L0000436     | ทันข่าว 10.00 น.                                     |                                                        | 0:05             |
| 10:05         | S0002867     | ซีรีส์จีน แม่เลี้ยง พ่อเหมียว...ใจดวงเดียวกัน: Ep 21 | Tiger Mom and the Kitten Dad: Ep 21                    | 0:50             |
| 10:55         | F0004972     | ช่วยเรา ช่วยโลก: Ep 20 (Filler - Rerun)              | ดูแลผมพร้อมดูแลโลก                                     | 0:05             |
| 11:00         | D0008146     | เรื่องเล็กเขย่าโลก: Ep 5 (Rerun)                     |                                                        | 0:30             |
| 11:30         | L0000400     | สุดสัปดาห์กีฬา                                       |                                                        | 0:30             |
| 12:00         | L0000423     | ข่าวเที่ยง                                           |                                                        | 1:00             |
| 13:00         | L0000399     | ลิ้นพันโลก                                           |                                                        | 0:45             |
| 13:45         | N0003670     | เปิดบ้าน ThaiPBS: Ep 802                             |                                                        | 0:15             |
| 14:00         | L0000438     | ทันข่าว 14.00 น.                                     |                                                        | 0:05             |
| 14:05         | L0000402     | ถ่ายทอดสด Thai PBS Youth Sepak Takraw Girl Series    | สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส อาคาร D คอนเวนชัน ฮอลล์ ชั้น 2 | 1:55             |
| 16:00         | L0000440     | ทันข่าว 16.00 น.                                     |                                                        | 0:05             |
| 16:05         | V0001873     | ก๊อดคาราบาวทุ่ง (2): Ep 9                            |                                                        | 0:25             |
| 16:30         | D0010844     | ทั่วถิ่นแดนไทย (1): Ep 9                             |                                                        | 0:30             |
| 17:00         | L0000441     | ทันข่าว 17.00 น.                                     |                                                        | 0:05             |
| 17:05         | O0001254     | THE SENIOR รุ่นใหญ่หัวใจไร้ขีดจำกัด: Ep 4 (Rerun)    | แรปเปอร์ แรปป้า ตอน 1                                  | 0:55             |
| 18:00         | L0000443     | รายการพิเศษ คสช. เดินหน้าประเทศไทย                   |                                                        | 0:20             |
| 18:20         | E0008965     | สอนศิลป์ (3): Ep 17 (Rerun 02/06/61)                 |                                                        | 0:10             |
| 18:30         | S0003780     | ละครเด็ก You&Me เพื่อนซี้ป้าหิรัญ (1): Ep 1          |                                                        | 0:30             |
| 19:00         | L0000426     | ข่าวค่ำ มิติใหม่ทั่วไทย                              |                                                        | 1:15             |
| 20:15         | S0002492     | ซีรีส์ญี่ปุ่น ยามะ...ยอดหญิงข้ามใจ: Ep 40            | Yae's Sakura: Ep 40                                    | 0:55             |
| 21:10         | D0010983     | สารคดี ไทยพีบีเอส ชุด สมการหนี 4 ด้าน (2): Ep 1      |                                                        | 0:50             |
| 22:00         | L0000442     | ทันข่าว 22.00 น.                                     |                                                        | 0:05             |
| 22:05         | L0000430     | ข่าวเจาะมือโลก                                       |                                                        | 0:50             |
| 22:55         | F0007411     | ฝนจากฟ้า: Ep 5 (Filler)                              | สองมือแม่                                              | 0:05             |
| 23:00         | D0010016     | โลกหลากมิติ มหัศจรรย์ความคิดทะลุโลก ตอน ทานา ยอนาคด  | BREAKTHROUGH S.2: PREDICTING THE FUTURE                | 0:55             |
| 23:55         | F0007095     | คนเดียวก็เที่ยวได้ (1): Ep 5 (Filler - Rerun)        | hip intre ฟาร์มตามรอยพ่อ                               | 0:05             |
| 00:00         | L0000429     | ข่าวดึก                                              |                                                        | 0:30             |
| 00:30         | S0002420     | ซีรีส์ญี่ปุ่น ยอดหญิง...ยอดเชฟ: Ep 133 (Rerun)       | Bon Appetit!: Ep 133                                   | 0:14             |
| 00:44         | S0002421     | ซีรีส์ญี่ปุ่น ยอดหญิง...ยอดเชฟ: Ep 134 (Rerun)       | Bon Appetit!: Ep 134                                   | 0:14             |
| 00:58         | S0002422     | ซีรีส์ญี่ปุ่น ยอดหญิง...ยอดเชฟ: Ep 135 (Rerun)       | Bon Appetit!: Ep 135                                   | 0:14             |
| 01:12         | S0002423     | ซีรีส์ญี่ปุ่น ยอดหญิง...ยอดเชฟ: Ep 136 (Rerun)       | Bon Appetit!: Ep 136                                   | 0:15             |
| 01:27         | F0006954     | หุ่นสวยด้วยงานบ้าน: Ep 31 (Filler - Rerun)           | เปลี่ยนกระบวนทลายแมว                                   | 0:03             |
| 01:30         | D0010909     | รู้เท่าทัน (1): Ep 84 (Rerun 31/05/61)               |                                                        | 0:30             |

ชื่อ

วุฒิการศึกษา

ประสบการณ์ทำงาน

## ประวัติผู้เขียน

นางสาวจุฬาลักษณ์ สิงหะเกษนทร์

ปีการศึกษา 2557 : นิเทศศาสตรบัณฑิต

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

2558: เจ้าหน้าที่ประสานงาน

ไทยเคฟ ทีวี

2558 – 2560: เจ้าหน้าที่ตรวจคุณภาพรายการ

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

(Thai PBS)

ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารผังรายการ

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

(Thai PBS)

