



กทปส

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนจากเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

โครงการสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือ
สื่อความหมาย ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

Survey the Attitude and Demand of People with Hearing
Disabilities towards Television Programs of NBTC

กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ
(สำนักงาน กสทช.)

แบบ กทปส. ME-003



กทปส

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนจากเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

- | | |
|------------------------------|------------------|
| 1. นายศุภชัย เหมือนโพธิ์ | หัวหน้าโครงการ |
| 2. นายกิตติพงษ์ เพิ่มพูล | ที่ปรึกษาโครงการ |
| 3. นายศิริเชษฐ์ สังขะมาน | ที่ปรึกษาโครงการ |
| 4. นายศรวิชา กฤตาทิการ | นักวิจัยร่วม |
| 5. นายสุทธิศานต์ ชุ่มวิจารณ์ | นักวิจัยร่วม |
| 6. นายนพดล มโนสุทธิ | นักวิจัยร่วม |
| 7. นายภาสกร พันธุ์พฤกษาดี | นักวิจัยร่วม |
| 8. นางสาวทาริกา สระทองคำ | นักวิจัยร่วม |
| 9. นางสาวธนัชพร ถวิลผล | นักวิจัยร่วม |

ตุลาคม 2562

กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ
(สำนักงาน กสทช.)

แบบ กทปส. ME-003

รายงานฉบับสมบูรณ์

ทุนส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา
สัญญารับทุนเลขที่ BT2-04/1-61

โครงการสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.
Survey the Attitude and Demand of People with Hearing Disabilities towards
Television Programs of NBTC

(คณะ) นักวิจัย

- | | |
|------------------------------|------------------------|
| 1. นายศุภชัย เหมือนโพธิ์ | นักวิจัยหัวหน้าโครงการ |
| 2. นายกิตติพจน์ เพิ่มพูล | ที่ปรึกษาโครงการ |
| 3. นายศิริเชษฐ์ สังขะมาน | ที่ปรึกษาโครงการ |
| 4. นายศรวิชา กฤตาทิการ | นักวิจัยร่วม |
| 5. นายสุทธิศานต์ ชุ่มวิจารณ์ | นักวิจัยร่วม |
| 6. นายนพดล มโนสุทธิ | นักวิจัยร่วม |
| 7. นายภาสกร พันธุ์พฤกษชาติ | นักวิจัยร่วม |
| 8. นางสาวทริภา สระทองคำ | นักวิจัยร่วม |
| 9. นางสาวธัญพร ถวิลผล | นักวิจัยร่วม |

ได้รับทุนอุดหนุนจาก
กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ
(สำนักงาน กสทช.)

ตุลาคม 2562

แบบ กทปส. ME-003

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ตุลาคม 2562

ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการกำหนดหลักเกณฑ์การกำกับดูแลด้านเนื้อหารายการ ที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคม คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาส ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการบรรลุเป้าหมายและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยครั้งนี้จึงตอบสนองต่อเจตนาธรรมดังกล่าวโดยจัดทำโครงการสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. เพื่อ กสทช. สามารถใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ในด้านเนื้อหารายการให้เหมาะสม เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะและสนองตอบความพึงพอใจของคนพิการ สามารถดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ ได้เข้าถึงบริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

วัตถุประสงค์การวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ ได้แก่ 1 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายที่มีต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. 2. เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มอบแก่ กสทช. เพื่อใช้ประโยชน์ในการออกนโยบาย ปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อให้เหมาะสมกับผู้บริโภคที่มีความพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย และ 3. เพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงาน กสทช. ในการกระตุ้นและสร้างจิตสำนึกของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ต่อกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้นี้แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เพื่อนำมาใช้กำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและความต้องการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ระยะที่ 2 พัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูลจากคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายจาก 5 ภูมิภาคทั่วประเทศ โดยแบ่งออกเป็นข้อมูลเชิงปริมาณจำนวน 2,023 ตัวอย่าง และข้อมูลเชิงคุณภาพจำนวน 39 ตัวอย่าง

ระยะที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติอ้างอิง รวมถึงโมเดลสมการโครงสร้าง และ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา การจำแนกและจัดระบบข้อมูล และการวิเคราะห์สาเหตุและผล

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 “เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายที่มีต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.” ซึ่งมีรายละเอียดแบ่งออกเป็นสองส่วนคือสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แต่ละส่วนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 สรุปผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

1. ความสนใจและการเข้าถึงเนื้อหาของรายการ

คนพิการทางการได้ยินทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีความสนใจ รายการข่าวสารและความรู้ และ รายการพิเศษอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน รายการเพื่อความผ่อนคลายมีความสนใจระดับมาก และสามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการทั้ง 3 ประเภท ได้ในระดับปานกลาง

2. ความต้องการคำบรรยายแทนเสียงและการบริการล่ามภาษามือ

คนพิการทางการได้ยินทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีความต้องการได้รับการบริการล่ามภาษามือสูงกว่าคำบรรยายแทนเสียง โดยความต้องการการบริการล่ามภาษามืออยู่ที่ประมาณร้อยละ 50 และ คำบรรยายแทนเสียงอยู่ที่ประมาณร้อยละ 45

3. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้เทียบกับกลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้

ในกลุ่มของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเอง กลุ่มที่มีแนวโน้มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ทั้งรายการข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลายได้แก่ ได้แก่ 1) กลุ่ม

คนหูหนวกและกลุ่มคนพิการทางการสื่อความหมาย 2) กลุ่มที่ไม่ได้ศึกษาโรงเรียนเฉพาะความพิการ ได้แก่ ไม่ได้ศึกษา ศึกษาโรงเรียนทั่วไป หรือศึกษาโรงเรียนประเภทอื่น ๆ 3) กลุ่มสมรสและกลุ่มหย่าร้าง 4) ภูมิลำเนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ 5) กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จนถึงไม่มีรายได้ 6) อาชีพรับจ้างทั่วไป และ 7) มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยม กลุ่มที่มีแนวโน้มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาเฉพาะรายการเพื่อความผ่อนคลายได้แก่ 1) กลุ่มที่ศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ และ 2) กลุ่มที่อาศัยอยู่ชนบท

นอกจากนี้พบว่าในกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายผู้ที่มีแนวโน้มที่จะไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของทั้งรายการข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลายมีคุณลักษณะดังนี้ 1) มีอายุสูงกว่า 2) มีความสามารถในการอ่านภาษาไทยน้อยกว่า 3) มีความสามารถในการเขียนภาษาไทยน้อยกว่า 4) มีความสามารถในการอ่านริมฝีปากน้อยกว่า 5) มีการใช้การอ่านภาษาไทยในชีวิตประจำวันน้อยกว่า 6) มีการใช้การเขียนภาษาไทยในชีวิตประจำวันน้อยกว่า 7) มีการใช้ความสามารถการใช้ภาษามือในชีวิตประจำวันน้อยกว่า และ 8) มีการใช้ความสามารถการอ่านริมฝีปากในชีวิตประจำวันน้อยกว่า นอกจากนี้ พบว่าผู้ที่เข้าถึงเนื้อหาของรายการเฉพาะรายการข่าวสารและความรู้ มีจำนวนสมาชิกครอบครัวมากกว่า และผู้ที่เข้าถึงเนื้อหาของรายการเพื่อความผ่อนคลาย มีความสามารถในการใช้ภาษามือสูงกว่า

4. ค่าเฉลี่ยตัวบ่งชี้โมเดลสมการโครงสร้าง

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับโมเดลสมการโครงสร้างในการวิจัยได้แก่ 1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา 1.1 การบริการล่ามภาษามือ 1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง 2.1 การรับรู้คุณภาพ 2.2 ความตระหนัก 2.3 ภาพลักษณ์ 2.4 ความภักดี 3. ความน่าเชื่อถือ และ 4. เจตคติ เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตามจังหวัดต่าง ๆ ทั้ง 77 จังหวัด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมากทุกตัวแปร ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรในโมเดลสมการโครงสร้าง พบว่าข้อคำถามส่วนใหญ่ที่ถามในแต่ละตัวแปรมีระดับปานกลางและสอดคล้องกันทั้งรายการข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลาย มีเพียง 2 ประเด็นเท่านั้นที่แตกต่างกันค่อนข้างชัดเจน คือ 1) การบริการล่ามภาษามือที่ข้อคำถามส่วนใหญ่ในกลุ่มรายการข่าวสารและความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการเพื่อความผ่อนคลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับเจตคติ ที่ข้อคำถามส่วนใหญ่ในกลุ่มรายการข่าวสารและความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการเพื่อความผ่อนคลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

5. ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์โมเดล รายการข่าวสารและความรู้และรายการเพื่อความผ่อนคลายมีความสอดคล้องกัน อิทธิพลของการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ประกอบด้วย 1) การบริการล่ามภาษามือและ 2) คำบรรยายแทนเสียงไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อเจตคติโดยตรง แต่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ คุณค่าแบรนด์ของสื่อ ที่ประกอบด้วย 1) การ

รับรู้คุณภาพ 2) ความตระหนัก 3) ความรักดี และ 4) ความรักดี และส่งผลไปยัง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งทั้งสองตัวแปรนี้ส่งผลไปยังเจตคติอย่างมีนัยสำคัญ

6. การวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ

เมื่อพิจารณาจากค่าคะแนนมาตรฐาน (standard score) ของน้ำหนักอิทธิพลจากแต่ละตัวแปรที่ส่งผลไปยังเจตคติเมื่อเปรียบอิทธิพลด้วยตัวเอง และค่าเฉลี่ยเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยตัวเองแล้ว พบว่าสามารถแบ่งกลุ่มตัวแปรในรายการประกอบย่อยได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่ม A คือ ความสำคัญสูง/สมรรถนะปานกลาง พบว่า 1.1 การบริการล่ามภาษามือ 2.1 การรับรู้คุณภาพ และ 2.4 ความรักดี อยู่ในกลุ่ม A จำเป็นต้องเร่งพัฒนาเป็นลำดับต้น ๆ เนื่องจากมีช่องว่างในการพัฒนาและมีอิทธิพลต่อเจตคติสูง 2) กลุ่ม B คือ ความสำคัญปานกลาง/สมรรถนะต่ำ พบว่า 1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง อยู่ในกลุ่ม B จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเป็นลำดับรองลงมาเนื่องจากแม้ไม่มีอิทธิพลต่อเจตคติเท่ากลุ่ม A แต่มีช่องว่างในการพัฒนาได้สูงกว่า 3) กลุ่ม C คือ ความสำคัญปานกลาง/สมรรถนะสูง พบว่า 2.3 ภาพลักษณ์ อยู่ในกลุ่ม C จำเป็นต้องรักษาไว้เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงอยู่แล้วและมีอิทธิพลต่อเจตคติในระดับปานกลาง และ 4) กลุ่ม D คือ ความสำคัญต่ำ/สมรรถนะสูง พบว่า 2.3 ภาพลักษณ์ อาจไม่จำเป็นต้องพิจารณามากในส่วนนี้ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงแต่มีอิทธิพลต่อเจตคติในระดับ

1.2 สรุปผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

1. ความคุ้นเคยกับหน่วยงาน กสทช.

การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ที่แน่ชัดโดยเฉพาะผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ภูมิภาคต่าง ๆ แม้ว่าจะติดตามรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ก็ตาม อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลบางส่วนโดยเฉพาะผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในกรุงเทพมหานครมีความรู้จักกับหน่วยงาน กสทช. โดยรู้ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของ กสทช. ที่ต้องดูแลและออกกฎระเบียบควบคุมสื่อต่าง ๆ ในประเทศไทยครอบคลุมหลายประเภท รวมถึงการคุ้มครองเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคสื่อเหล่านั้น

2. ความคุ้นเคยกับรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากทุกภูมิภาครวมทั้งกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการให้บริการล่ามภาษามือเป็นหลักในการเลือกชมสื่อรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ รองลงมาคือการบริการคำบรรยายแทนเสียง ด้วยเหตุนี้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจึงมีความคุ้นเคยกับรายการที่มีบริการเหล่านี้เป็นลำดับแรก ๆ หากไม่มีบริการล่ามภาษามือหรือคำบรรยายแทนเสียงจะเลือกชมรายการที่เป็นกระแสหลัก โดยพยายามทำความเข้าใจเนื้อหาจากการเดาสีหน้าท่าทางของผู้ดำเนินรายการหรือตัวละครต่าง ๆ หรือการให้บุคคลที่มีการได้ยินที่รู้จักอธิบายให้ฟัง หากรายการไหนสนใจเป็นพิเศษกลุ่มเป้าหมายจะทำการหาข้อมูลด้วยตนเองในช่องทางอื่น ๆ

3. ช่องทางการเข้าถึงรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ช่องทางการเข้าถึงรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. มีช่องทางที่หลากหลาย โดยผู้ที่เน้นอรรถรสในการรับชมจะดูผ่านโทรทัศน์เป็นหลักเนื่องจากมีจอภาพที่ใหญ่ทำให้สามารถมองเห็นรายละเอียดของภาพชัดเจน ในขณะที่ส่วนผู้ที่เน้นความสะดวก หรือมีความสามารถด้านเทคโนโลยีจะเลือกดูผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก เนื่องจากมีความยืดหยุ่นในการรับชมทั้งด้านเวลา และสถานที่ โดยรายการที่ชอบมักจะติดตามต่อในโทรทัศน์เพื่อให้ได้อรรถรสในการรับชมที่เพิ่มขึ้น

4. สื่ออื่น ๆ ที่รับชมนอกจากรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

นอกจากรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ที่เผยแพร่ออกอากาศในช่องทางปกติแล้ว ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับชมรายการจาก Youtube ซึ่งมีทั้งรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ที่แพร่ภาพย้อนหลังรวมทั้งรายการอื่น ๆ นอกเหนือจากรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

5. ความรู้สึกต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

5.1 ความสนใจต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ความสนใจต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ของผู้ให้ข้อมูลมีหลากหลายประเภท รายการที่ได้รับความนิยมสูงได้แก่ 1. รายการข่าวสาร 2. รายการเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในประเทศ ณ ขณะนั้น และ 3. รายการบันเทิงต่าง ๆ ผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจเนื้อหาของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ซึ่งต่างคิดว่ารายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. มีจุดเด่นที่บางช่องโดยเฉพาะรายการข่าวมีบริการล่ามภาษามือทำให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้มากขึ้น

5.2 ความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ในส่วนของรายการข่าวค่อนข้างมาก เนื่องจากมีการบริการล่ามภาษามือในหลาย ๆ ช่อง ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของคณาธิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายส่วนใหญ่ต้องการการบริการล่ามภาษามือเป็นหลัก รายการประเภทบันเทิงต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาพยนตร์ ละคร หรือกีฬาต่าง ๆ เป็นรายการที่กลุ่มเป้าหมายมีความสนใจเป็นอย่างมาก แต่ไม่สามารถเข้าถึงได้เนื่องจากยังขาดการบริการล่ามภาษามือหรือคำบรรยายแทนเสียงที่ยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ซึ่งพวกเขาต่างต้องการการให้บริการล่ามภาษามือเป็นหลัก รองลงมาคือคำบรรยายแทนเสียง ซึ่งควรมีควบคู่กัน ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับประเภทของรายการด้วยหากเป็นรายการประเภทละครและภาพยนตร์คำบรรยายแทนเสียงเพียงอย่างเดียวอาจมีความเหมาะสมมากกว่า

6. ความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

6.1 คุณภาพของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ผู้ให้ข้อมูลจากทุกภูมิภาคต่างมีความเห็นสอดคล้องกันในด้านคุณภาพของรายการทั้งรายการข่าวและรายการบันเทิง โดยให้ข้อมูลว่าคุณภาพของเนื้อหาของสื่อนั้นอยู่ในระดับที่ดีอยู่แล้ว มีความน่าสนใจ มีความหลากหลาย และมีเนื้อหาที่ครบถ้วน ผู้ให้ข้อมูลต่างมีความสนใจเนื้อหาของรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ที่มีอยู่ในปัจจุบันซึ่งปัญหาหลักในการรับชมรายการเหล่านั้นมีเพียงการเข้าถึงสื่อก่อนหน้านี้ที่ยังไม่ได้รับการบริการที่ครอบคลุมทุกรายการ โดยเฉพาะรายการบันเทิง กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจเป็นอย่างมากแต่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้

6.2 ความนิยมและความต่อเนื่องในการรับชมรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ติดตามรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. โดยมีทั้งติดตามรายการข่าว และติดตามรายการบันเทิง เช่น รายการกีฬา และละครต่าง ๆ ซึ่งแม้ว่าจะเป็นรายการที่พวกเขาเข้าถึงได้ยากก็ตาม นอกจากนี้พบว่าดารานักแสดงมีอิทธิพลต่อความนิยมของรายการเหล่านั้นเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามมีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนไม่ได้ติดตามรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. เนื่องจากไม่ได้สนใจเนื้อหา หรือมีงานประจำที่จำเป็นต้องรับผิดชอบ ทำให้ไม่มีเวลาว่างในการรับชม

6.3 ความเชื่อถือที่มีต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ต่างให้ข้อมูลที่สอดคล้องกันว่าผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่ทำให้พวกเขาเข้าถึงสื่อได้อย่างล่ามภาษามือนั้นมีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของเนื้อหาเป็นอย่างมาก ซึ่งเนื้อหาจะน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับการสื่อสารของล่ามภาษามือที่ถ่ายทอดเนื้อหาออกมา โดยจำเป็นต้องมีการแปลที่ถูกต้อง มีท่าทางชัดเจน มีความสัมพันธ์กับภาพ ณ ขณะนั้น อีกทั้งยังต้องมีอารมณ์ร่วมกับสิ่งที่ถ่ายทอดออกมาอีกด้วย

7. คุณลักษณะของรายการที่ดีสำหรับคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

คุณลักษณะของรายการที่ดีสำหรับคนที่ผู้ให้ข้อมูลสนใจนั้น จำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ 1) ให้ความรู้มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน 2) มีการบริการล่ามภาษามือและ/หรือคำบรรยายแทนเสียงที่มีคุณภาพแปลถูกต้อง มีภาษาที่สละสลวยและมีสีหน้าท่าทางที่สอดคล้องกับบริบทเนื้อหาอย่างชัดเจน และ 3) มีเนื้อหาที่ให้ความบันเทิง และ 4) อยู่ในกระแสความสนใจของสังคม ณ ขณะนั้น

8. ความพึงพอใจต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

โดยภาพรวมกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. เป็นส่วนใหญ่ โดยส่วนใหญ่ให้คะแนน 8 ถึง 10 คะแนน ซึ่งผลสอดคล้องกับข้อมูลต่าง ๆ ที่นำเสนอไปในข้างต้นคือ คุณภาพของรายการมีความน่าสนใจ มีความหลากหลาย น่าติดตาม และมีเนื้อหาที่

ครบถ้วน โดยข้อจำกัดที่สำคัญของรายการต่าง ๆ เหล่านี้คือการบริการล่ามภาษามือและ/หรือคำบรรยายแทนเสียงที่ยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร

9. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของกสทช

กลุ่มเป้าหมายได้ให้ข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่ด้านที่ 1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการการ ได้แก่ 1.1 การพัฒนาระบบบริการการเข้าถึงเนื้อหาให้มีความยืดหยุ่น 1.2 การเพิ่มบริการล่ามภาษามือพร้อมคำบรรยายแทนเสียงให้เพียงพอต่อความต้องการ 1.3 เน้นการบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงในรายการที่คนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสนใจเป็นพิเศษ 1.4 การเพิ่มคำบรรยายแทนเสียงในรายการต่าง ๆ และ 1.5 การพัฒนาบริการล่ามภาษามือซึ่งรวมถึงการพัฒนาจอล่ามภาษามือและการกำหนดมาตรฐานล่ามภาษามือ ด้านที่ 2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการ ได้แก่ 2.1 การเพิ่มรายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย และ 2.2 การทำให้เข้าถึงรายการที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันได้มากขึ้น 2.3 รายการเนื้อหาเฉพาะสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย และด้านที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ 3.1 การประชาสัมพันธ์ผังรายการที่มีบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงให้ชัดเจน และ 3.2 การเปิดพื้นที่สำหรับให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้มีส่วนร่วมในการจัดทำสื่อรายการโทรทัศน์

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแบ่งออกเป็น 3 ข้อ ได้แก่ 1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริการการเข้าถึงเนื้อหา 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการ และ 3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมให้กับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยสื่อโทรทัศน์ ซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายทั้งสองข้อแรกเป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 “เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มอบแก่ กสทช. เพื่อใช้ประโยชน์ในการออกนโยบายปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อให้เหมาะสมกับผู้บริโภคที่มีความพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย” และ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายข้อสุดท้ายเป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 “เพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงาน กสทช. ในการกระตุ้นและสร้างจิตสำนึกของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ต่อกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย” โดยรายละเอียดของข้อเสนอแนะเชิงนโยบายมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริการการเข้าถึงเนื้อหา

1.1 การเพิ่มบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงให้เพียงพอต่อความต้องการ

ผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลจากทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพให้ผลที่สอดคล้องกันว่าปริมาณการให้บริการในปัจจุบันยังคงไม่เพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มคนดังกล่าว ดังนั้น

ควรพิจารณาปรับเพิ่มระยะเวลาในการบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงเพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อความต้องการ

1.2 การให้บริการล่ามภาษามือควบคู่กับคำบรรยายแทนเสียง

ควรมีการให้บริการล่ามภาษามือพร้อมคำบรรยายแทนเสียงควบคู่กันเพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการรับสื่อของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย โดยพบว่า การให้บริการทั้งสองส่วนจะช่วยทำให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีความเข้าใจในเนื้อหามากยิ่งขึ้น

1.3 การเน้นการบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงในรายการที่ที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสนใจเป็นพิเศษ

ผลการวิจัยพบว่าคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต่างมีความสนใจคล้ายคลึงกับคนที่มีการได้ยินทั่วไปซึ่งเป็นรายการกระแสหลักต่าง ๆ ดังนั้นควรมีการปรับปรุงระบบการบริการการเข้าถึงเนื้อหาในส่วนของรายการที่เป็นที่นิยมของกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายก่อนโดยความสำคัญลำดับแรกคนเป็นการให้บริการล่ามภาษามือรองลงมาคือคำบรรยายแทนเสียง

1.4 การพัฒนาระบบการบริการการเข้าถึงเนื้อหาให้มีความยืดหยุ่น

คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต่างไม่ต้องการให้บริการดังกล่าวรบกวนสายตาคนที่มีการได้ยินทั่วไป ดังนั้นจอภาพคำบรรยายแทนเสียงควรมีความยืดหยุ่นสามารถเปิดปิดระบบการบริการการเข้าถึงเนื้อหาได้อย่างอิสระ ได้แก่ การบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียง หรือการมีระบบเฉพาะสำหรับคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายแยกเป็นอีกระบบหนึ่ง เพื่อไม่ให้รบกวนสายตาของคนที่มีการได้ยินทั่วไป

1.5 การเพิ่มคำบรรยายแทนเสียงในรายการต่าง ๆ

การเพิ่มคำบรรยายแทนเสียงในรายการต่าง ๆ เพื่อให้เนื้อหามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สันับสนุนกับล่ามภาษามือดังที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ซึ่งคำบรรยายมักเก็บรายละเอียดของข้อความได้ครบถ้วนและสามารถอ่านได้จบและมีเวลาดูภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบนหน้าจอด้วย นอกจากนี้คำบรรยายแทนเสียงยังช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะด้านการอ่านภาษาไทยให้กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายอีกด้วย

1.6 การพัฒนาบริการล่ามภาษามือ

นโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาบริการล่ามภาษามือมีสองส่วนประกอบด้วย 1) การพัฒนาจอล่ามและ 2) การกำหนดมาตรฐานล่ามภาษามือ โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การพัฒนาจอล่ามภาษามือ

ควรพัฒนาจอล่ามให้มีความเหมาะสมเนื่องจากปัจจุบันกลุ่มเป้าหมายให้ข้อมูลว่ายังมีอุปสรรคในการรับชมจอล่าม โดยสีของพื้นหลังไม่ควรเป็นสีขาวเนื่องจากทำให้แสบตา และสีเสื้อผ้าของล่ามควรเป็นสีที่ตัดกับพื้นหลังแต่เป็นสีเรียบ ไม่ฉูดฉาดจนเกินไป ซึ่งการแต่งกายตามประเพณีนั้นสามารถทำได้แต่ไม่มีการแต่งกายจำนวนหลายวันเกินไป และไม่ควรมีภาพใด ๆ ทับที่จอล่ามรวมถึงคำ

บรรยายแทนเสียง นอกจากนี้พบว่าขนาดของจอล่ามในปัจจุบันมีขนาดที่เล็กเกินไปซึ่งเป็นอุปสรรคต่อคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยเฉพาะผู้สูงอายุ ควรมีการขยายขนาดของจอล่ามให้มีขนาดใหญ่ขึ้น

2) การกำหนดมาตรฐานล่ามภาษามือ

ควรมีการกำหนดมาตรฐานล่ามภาษามือให้มีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าล่ามภาษามือที่บริการแปลในรายการโทรทัศน์ปัจจุบันนั้นยังมีข้อจำกัดบางประการ เช่น มักตัดเนื้อหาสำคัญบางส่วนออก มีการแสดงสีหน้าท่าทางใส่อารมณ์ที่ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่แปล และการใช้ภาษามือที่ไม่ถูกต้องหลักไวยากรณ์ภาษามือไทย ดังนั้นจึงควรมีการกำหนดมาตรฐานความรู้ความเชี่ยวชาญของล่ามให้เหมาะสม

1.7 การยกระดับการบริการการเข้าถึงเนื้อหารายการประเด็น

ควรมีการยกระดับการบริการการเข้าถึงเนื้อหา สำหรับรายการประเภทข่าวสารและความรู้ ได้แก่ 1) มีบริการล่ามภาษามือที่เพียงพอ 2) ขนาดของกรอบที่แสดงล่ามภาษามือเห็นได้ชัดเจน และ 3) ท่าทางของล่ามภาษามือสื่อความหมายได้ชัดเจน ในส่วนของรายการประเภทรายการเพื่อความผ่อนคลาย ควรได้รับการพัฒนาทุกประเด็น ได้แก่ 1) มีบริการล่ามภาษามือที่เพียงพอ 2) ขนาดของกรอบที่แสดงล่ามภาษามือเห็นได้ชัดเจน โดยเฉพาะประเด็นที่ยังมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายการข่าวสารและความรู้ อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ 3) ตำแหน่งของกรอบแสดงภาษามือมีความเหมาะสม 4) ผู้เป็นล่ามภาษามืออยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับกรอบแสดงภาษามือ 5) จอภาพของล่ามภาษามือดูได้สบายตา และ 6) ท่าทางของล่ามภาษามือสื่อความหมายได้ชัดเจน

ในส่วนของการบริการคำบรรยายแทนเสียงควรพัฒนาในทุกประเด็นทั้งรายการประเภทข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลาย ได้แก่ 1) มีบริการคำบรรยายแทนเสียงที่เพียงพอ 2) คำบรรยายแทนเสียงมีความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ 3) คำบรรยายแทนเสียงมีเนื้อหาสอดคล้องกับภาพที่นำเสนอ 4) คำบรรยายแทนเสียงมีรูปแบบที่สม่ำเสมอตลอดทั้งรายการ และ 5) คำบรรยายแทนเสียงสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการ

2.1 การส่งเสริมการเข้าถึงเนื้อหารายการที่เป็นที่สนใจ

ควรมุ่งส่งเสริมการเข้าถึงเนื้อหาในรายการที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายให้ความสนใจเป็นพิเศษ ได้แก่ รายการเกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมือง รายการเกี่ยวกับสุขภาพ รายการกีฬา รายการที่ทำอาหาร รายการที่เป็นเครื่องนันทนาการที่ให้ความบันเทิง และละครต่าง ๆ รวมถึงรายการที่เป็นประโยชน์ที่สร้างอาชีพหรือสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้บริโภคที่มีความพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย

2.2 การเพิ่มเติมเนื้อหารายการ

เนื้อหารายการที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต้องการให้มีขึ้นบางรายการ มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกับรายการทั่ว ๆ ไป ซึ่งมีเนื้อหาค่อนข้างเฉพาะเจาะจงสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นคนพิการด้วยกัน ดังนั้นจึงควรจัดสรรให้มีการผลิตรายการในรูปแบบดังกล่าวเพิ่มเติม ได้แก่ 1) รายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินชีวิต และทำให้เกิดเป้าหมายในการใช้ชีวิตในด้านต่าง ๆ 2) รายการที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน เช่นรายการเตือนภัยต่าง ๆ รายการเกี่ยวกับการประกอบอาชีพที่กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต่างสามารถนำความรู้นั้นไปประกอบอาชีพของตนเองได้ด้วย และ 3) รายการเนื้อหาเฉพาะสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เช่น รายการนิทานสำหรับเด็กที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย และรายการที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเป็นผู้ดำเนินรายการ หรือเป็นดารานักแสดงในรายการเหล่านั้น

2.3 การปรับปรุงเนื้อหาของรายการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายตัวบ่งชี้ของตัวแปรการรับรู้คุณภาพแสดงให้เห็นว่าประเด็นย่อยในหลายรายการที่อยู่ในระดับปานกลางซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้น ในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้ ได้แก่ 1) รายการฯ มีคุณภาพ 2) รายการฯ มีความทันสมัย 3) รายการฯ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย 4) รายการฯ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน 6) รายการฯ ทำให้เกิดการเรียนรู้ 7) รายการฯ ไม่มีเนื้อหาที่ขัดต่อศีลธรรม 8) รายการฯ มีความหลากหลาย และ 10) รายการฯ ดำเนินการไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด

ส่วนรายการเพื่อความผ่อนคลายควรได้รับการพัฒนาในทุกประเด็น ได้แก่ 2) รายการฯ มีความทันสมัย 7) รายการฯ ไม่มีเนื้อหาที่ขัดต่อศีลธรรม 8) รายการฯ มีความหลากหลาย 10) รายการฯ ดำเนินการไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด โดยเฉพาะประเด็นที่ยังมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายการข่าวสารและความรู้ อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ 1) รายการฯ มีคุณภาพ 3) รายการฯ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย 4) รายการฯ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน 5) รายการฯ ให้ความสนุกสนาน 6) รายการฯ ทำให้เกิดการเรียนรู้ และ 9) รายการฯ เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมให้กับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยสื่อโทรทัศน์

3.1 การสร้างแรงจูงใจกับสื่อโทรทัศน์

การส่งเสริมให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้เข้าถึงเนื้อหาของรายการ ได้มีต้นทุนในการดำเนินการที่ค่อนข้างสูง ซึ่งขัดกับจำนวนของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่เป็นผู้ชมส่วนน้อยจึงอาจทำให้ต้นทุนค่าดำเนินการต่าง ๆ ไม่สอดคล้องกับผลกำไรที่จะได้รับกลับมา ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการดำเนินการเพิ่มมาตรการส่งเสริมต่าง ๆ ตามความ

เหมาะสม เพื่อให้สื่อโทรทัศน์เกิดการสร้างแรงจูงใจกับสถานีโทรทัศน์ที่เปิดโอกาสและให้พื้นที่กับผู้ที่มีความพิการทางการได้ยินและสื่อความหมายได้มีส่วนร่วมในการผลิตรายการกับสถานีโทรทัศน์ เช่น ให้ประกาศนียบัตรยกย่องการเป็นตัวอย่างที่ดีแก่สังคม

3.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างสถานีโทรทัศน์กับภาคส่วนต่าง ๆ

หน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันได้เล็งเห็นความสำคัญและมีบทบาทเกี่ยวข้องกับการบริการที่ช่วยเหลือให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสามารถสามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการเหล่านั้นได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการเข้าถึงเนื้อหาของรายการจะทำให้เกิดความเท่าเทียมกันระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับคนทั่วไป นำไปสู่การสร้างคุณค่าให้กับแบรนด์ของสื่อ เกิดความเชื่อถือ และนำไปสู่เจตคติที่ดีที่สุดในที่สุด โดยภาคส่วนที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 หน่วยงาน ได้แก่ ภาครัฐ ภาคการศึกษา ภาคประชาชน และภาคสื่อโทรทัศน์

3.3 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงให้ชัดเจน

ผลการศึกษาข้อมูลในมุมของสื่อโทรทัศน์ต่าง ๆ พบว่ารายการโทรทัศน์ที่แพร่ภาพ ณ ปัจจุบันได้มีการให้บริการเกี่ยวกับล่ามภาษามือ และบริการคำบรรยายแทนเสียงอยู่แล้วในระดับหนึ่ง แต่ข้อมูลของผู้บริโภคที่เป็นคนพิการทางการได้ยินกลับสะท้อนว่าไม่ได้รับบริการต่าง ๆ เหล่านี้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวน่าจะเกิดจากการสื่อสารระหว่างโทรทัศน์และผู้บริโภคเองที่ยังไม่ชัดเจนเกี่ยวกับบริการเสริมเหล่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการจัดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องยิ่งขึ้น ได้แก่ 1) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการเกี่ยวกับรับสัญญาณล่ามภาษามือให้คนพิการทางการได้ยินมีความรู้อย่างแพร่หลาย 2) การเผยแพร่ผังรายการที่มีบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงให้ชัดเจนเพื่อให้เกิดความสะดวกในการวางแผนเลือกรับชมรายการต่าง ๆ

3.4 การมุ่งเป้ากลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่เข้าถึงสื่อได้ลำบาก

ควรมุ่งเป้าในการพัฒนาส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงเนื้อหาของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายให้ดียิ่งขึ้นได้โดยพิจารณาจากกลุ่มที่เข้าถึงเนื้อหาได้ยากทั้ง 13 กลุ่มตามจำนวนตัวแปรเป็นรายกรณี ได้แก่ 1) กลุ่มคนหูหนวกและกลุ่มคนพิการทางการสื่อความหมาย 2) กลุ่มที่ไม่ได้ศึกษาโรงเรียนเฉพาะความพิการ ได้แก่ ไม่ได้ศึกษา ศึกษาโรงเรียนทั่วไป หรือศึกษาโรงเรียนประเภทอื่น ๆ 3) กลุ่มสมรสและกลุ่มหย่าร้าง 4) ภูมิลำเนาภาคตะวันออกและภาคใต้ 5) กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จนถึงไม่มีรายได้ 6) อาชีพรับจ้างทั่วไป 7) มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยม และ 8) กลุ่มที่อาศัยอยู่ชนบท 9) มีอายุสูงกว่า 10) มีความสามารถและ/หรือการใช้การอ่านภาษาไทยในชีวิตประจำวันน้อยกว่า 11) มีความสามารถและ/หรือการใช้การเขียนภาษาไทยในชีวิตประจำวันน้อยกว่า 12) มีความสามารถและ/หรือการใช้ความสามารถการใช้ภาษามือในชีวิตประจำวันน้อยกว่า และ 13) มีความสามารถและ/หรือการใช้ความสามารถการอ่านริมฝีปากในชีวิตประจำวันน้อยกว่า ซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการส่งเสริม ได้แก่ 1) ส่งเสริมการทำวิจัยเพื่อศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการ

ช่วยเหลือให้กลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงสื่อได้น้อย ให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ทัดเทียมกับกลุ่มคนพิการทางการได้ยินทั่วไป 2) การเน้นการบริการให้เหมาะสมกับเนื้อหาที่คาดว่ากลุ่มที่เข้าถึงเนื้อหาได้ยากจะเป็นผู้บริโภค และ 3) การส่งเสริมให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายช่วยเหลือคนพิการทางการได้ยินด้วยตนเองให้เข้าถึงเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้น โดยมีรัฐช่วยเป็นสื่อกลางให้คนเหล่านั้นได้พบปะแลกเปลี่ยนกัน หรืออธิบายเนื้อหาเหล่านั้นซ้ำ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การออกแบบรายการสำหรับคนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

เนื้อหาบางเนื้อหาที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต้องการแตกต่างจากคนที่มี การได้ยินทั่วไปนั้น ยังขาดงานวิจัยที่สนับสนุนอย่างชัดเจนโดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทย ดังนั้น การวิจัยครั้งเพื่อต่อยอดงานวิจัยชิ้นนี้จึงควรมีการออกแบบรายการในลักษณะต่าง ๆ ที่เป็นรายการ เฉพาะของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้แก่ 1. รายการเกี่ยวกับวิชาชีพที่เหมาะสมกับ คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย 2. รายการพัฒนาทักษะการอ่านของคนพิการทางการได้ยิน หรือสื่อความหมาย 3. รายการเกี่ยวกับบริบทชีวิตของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย และ 4. รายการที่ดำเนินโดยคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

2) การศึกษาเฉพาะกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้

การศึกษาเชิงปริมาณพบว่าตัวแปรภูมิหลังของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมี อิทธิพลต่อการเข้าถึงเนื้อหาของรายการ อย่างไรก็ตามหลายตัวแปรไม่อาจอธิบายเชิงเหตุผลได้ว่าเหตุ ใดจึงส่งผลต่อการเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้ชัดเจน โดยเฉพาะ 1. สถานภาพ 2. ภูมิลำเนา 3. รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 4. อาชีพ 5. การศึกษาสูงสุด และ 6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว ดังนั้นตัวแปรเหล่านี้ จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเชิงคุณภาพเพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ชัดเจน ยิ่งขึ้น

3) การศึกษารูปแบบของคำบรรยายแทนเสียงที่เหมาะสม

ควรมีการศึกษาศามารถการอ่านด้วยแบบสอ โดยกำหนดตัวแปรต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการคำบรรยายแทนเสียงรายการโทรทัศน์ เช่น ระดับความยากของคำ และความเร็วที่ แตกต่างกัน โดยกำหนดภูมิหลังเป็นตัวแปรควบคุมที่เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการเข้าถึงเนื้อหาของ รายการที่พบในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1. ความพิการ 2.การศึกษา 3.สถานภาพ 4. ภูมิลำเนา 5. บริเวณ ที่อาศัย 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7. อาชีพ 8. การศึกษาสูงสุด 9. อายุ 10. จำนวนสมาชิกในครอบครัว 11. ความสามารถในการสื่อสาร และ 12. การใช้การสื่อสารในชีวิตประจำวัน เพื่อนำไปกำหนด รูปแบบคำบรรยายแทนเสียงที่เหมาะสมสำหรับรายการที่มีกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน

4) การศึกษาความพร้อมของการบริการการเข้าถึงเนื้อหาของสื่อโทรทัศน์ในประเทศไทย

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพร้อมของสื่อโทรทัศน์ในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายในประเด็นต่าง ๆ โดยเป็นการศึกษาในภาพรวมเกี่ยวกับช่องรายการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ความพร้อมเกี่ยวกับต้นทุน และความพร้อมเกี่ยวกับบุคลากรในภาพรวมจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพัฒนายกระดับรายการโทรทัศน์ของประเทศไทยต่อไป

5) การนำตัวแปรการบริการการเข้าถึงเนื้อหาไปศึกษาต่อยอด

ตัวแปรการบริการการเข้าถึงเนื้อหาซึ่งประกอบด้วยบริการล่ามภาษามือและการบริการคำบรรยายแทนเสียงยังจำเป็นต้องมีการพัฒนาต่อยอดเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบเครื่องมือในลักษณะเปรียบเทียบกับกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่มีบริบทแตกต่างกัน หรือการปรับปรุงเนื้อหาทั้งในส่วนของข้อความถาม และแนวทางการขยายความสำหรับล่ามภาษามือ

6) การพัฒนาต่อยอดโมเดลสมการโครงสร้าง

โมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยนี้ยังมีเส้นทางอิทธิพลอีกหลายเส้นทางที่มีตัวแปรคั่นกลางที่อยู่ระหว่างเส้นอิทธิพลระหว่างสองตัวแปร เนื่องจากพบว่าอิทธิพลทางตรงของตัวแปรเหล่านั้นยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่ว่าจะเป็นการบริการการเข้าถึงเนื้อหากับคุณค่าแบรนด์ของสื่อ การบริการการเข้าถึงเนื้อหากับความน่าเชื่อถือ คุณค่าแบรนด์ของสื่อกับความน่าเชื่อถือ คุณค่าแบรนด์ของสื่อกับเจตคติ และความน่าเชื่อถือกับเจตคติ ซึ่งจำเป็นต้องมีการหาตัวแปรคั่นกลางเพื่ออธิบายอิทธิพลเหล่านั้นต่อไป

**โครงการสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.
ตุลาคม 2562**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายที่มีต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. 2) เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มอบแก่ กสทช. เพื่อใช้ประโยชน์ในการออกนโยบาย ปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อให้เหมาะสมกับผู้บริโภคที่มีความพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย 3) เพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงาน กสทช. ในการกระตุ้นและสร้างจิตสำนึกของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ต่อกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย เก็บข้อมูลจากคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายจาก 5 ภูมิภาค โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 2,023 คน และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์จำนวน 39 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และโมเดลสมการโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์จำแนกและจัดระบบข้อมูล และวิเคราะห์สาเหตุและผล

ผลการวิจัยพบว่าคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีระดับตัวแปร 1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา 2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ 3. ความน่าเชื่อถือ และ 4. เจตคติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทั้งในส่วนของการข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลาย และพบว่าการบริการการเข้าถึงเนื้อหา และ คุณค่าแบรนด์ของสื่อ และความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลโดยรวมต่อเจตคติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่พบว่าการบริการการเข้าถึงเนื้อหาซึ่งประกอบด้วยบริการล่ามภาษามือและบริการคำบรรยายแทนเสียงเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อเจตคติรวมถึงตัวแปรอื่น ๆ ในโมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะรายตัวบ่งชี้ของตัวแปรพบว่า พบว่าการบริการล่ามภาษามือ การรับรู้คุณภาพ และ ความภักดี จัดอยู่ในกลุ่มที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาเป็นลำดับแรก เนื่องจากมีความสำคัญสูงแต่มีสมรรถนะปานกลาง ผลการวิเคราะห์นำไปสู่นโยบายเกี่ยวกับการปรับปรุงรูปแบบของรายการที่ควรเน้นการบริการการเข้าถึงเนื้อหาโดยเฉพาะในส่วนของการบริการล่ามภาษามือที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีความต้องการเป็นอย่างมาก และเพิ่มเติมรายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับบริบทของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมากยิ่งขึ้นอีกทั้งปรับปรุงคุณภาพเนื้อหาของรายการต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้แนวทางการกระตุ้นและสร้างจิตสำนึกของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ควรมีการส่งเสริมให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีส่วนร่วมกับการทำงานของสื่อโทรทัศน์มากยิ่งขึ้นรวมถึงการเปิดโอกาสให้มีพื้นที่ที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้ผลิตรายการเอง

**Survey the Attitude and Demand of People with Hearing Disabilities towards
Television Programs of NBTC
October, 2019**

This research aimed to reach three primary objectives. (1) to realize the opinions and the needs of hearing-impaired adolescents, who have possessed the communication problem, on a series of TV-program under the supervision of National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC). (2) to initiate the policy recommendations, based upon the empirical findings, that can be implemented so as to improve TV-programs' content and format to fit with participants' need. (3) to facilitate NBCT stimulating the willingness to pay attention to the social-related accountability of TV-program producers, especially the hearing-impaired people. Data were collected through a quantitative-oriented survey of 2033 hearing-impaired participants throughout five regions of Thailand, consisting of the northern, north-eastern, eastern, southern, and western parts. In the first stage, a series of quantitative analysis was conducted, comprising descriptive statistics and the Structural Equation Modeling (SEM). Moreover, thirty-nine respondents were carefully selected to participate in a qualitative interview session. Subsequently, content analysis, data classification, and cause-effects analysis were executed, respectively.

Results can be summarized that as follows:

- (1) the average values of accessibility services (AS), media brand equity (MBE), credibility, and attitude were in moderate level.
- (2) Media brand equity and credibility were found to have a statistically significant impact on the attitude of hearing-impaired people. The outcome from the quantitative analysis is consistent with those from qualitative analysis. That is, the accessibility service, comprising sign language and closed-captioned, is an indispensable variable influencing both attitude and other critical constructs within the proposed model.
- (3) Analysis, according to the Importance-Performance framework, suggested that the sign-language service, perceived quality, and loyalty be classified as the highest priority (the most importance but moderate performance).

Based on the research findings, the recommended policy related to the service of sign language has been proposed. Apart from the problem of sign language, TV program producers should consider introducing the unique content, which its scope covers the hearing-impaired context. Furthermore, a collaborative activity in which the hearing-impaired people actively contribute to or select the content of the TV-program with the producers is highlighted.

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(1)
บทคัดย่อภาษาไทย	(14)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(15)
สารบัญตาราง	(17)
สารบัญภาพ	(19)
บทที่ 1 บทนำ	1
- หลักการและเหตุผลความจำเป็น	1
- วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
- ขอบเขตและกิจกรรมการดำเนินงาน	2
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
- ตัวชี้วัดผลผลิต	5
- ตัวชี้วัดผลลัพธ์	5
- กรอบแนวคิดหรือรายละเอียดด้านเทคนิค	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	39
บทที่ 4 ผลการวิจัย และการวิจารณ์ผล	59
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	153
บทที่ 6 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	180
บรรณานุกรม	194
ภาคผนวก	203

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	รูปแบบการดำเนินรายการโทรทัศน์ประเภทข่าวของช่องต่าง ๆ	13
2	สรุปงานวิจัยข้อมูลงานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการอ่านคำบรรยายแทนเสียงของคนพิการทางการได้ยิน 5 เรื่อง	25
3	ตัวแปรองค์ประกอบ/ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณค่าแบรนด์	35
4	จำนวนแบบสอบถามที่วางแผนไว้และเก็บได้จริง	43
5	รายละเอียดของจำนวนแบบสอบถามที่เก็บได้รายจังหวัด	44
6	จำนวนคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายพื้นที่ของจังหวัดและความหนาแน่นของคนพิการในจังหวัดที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาค	46
7	ภูมิหลังของตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ	47
8	ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาด้วยค่าดัชนี IOC รายข้อ	50
9	ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของชุดคำถามในแต่ละตัวบ่งชี้	57
10	ภูมิหลังของตัวอย่างจำแนกตามภูมิลำเนา	60
11	การรับชมรายการโทรทัศน์ของตัวอย่างจำแนกตามภาค	63
12	ผลการวิเคราะห์ระดับความสนใจของรายการจำแนกตามภูมิภาค	67
13	ผลการวิเคราะห์ระดับการเข้าถึงเนื้อหาของรายการจำแนกตามภูมิภาค	70
14	สัดส่วนความต้องการคำบรรยายแทนเสียงจำแนกตามภูมิภาค	73
15	สัดส่วนความต้องการบริการล่ามภาษามือจำแนกตามภูมิภาค	76
16	ข้อมูลภูมิหลังจำแนกตามประเภทรายการและความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาของรายการ	81
17	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปรที่นำมาใช้ในโมเดลสมการโครงสร้าง	92
18	จังหวัด ภูมิภาค และจำนวนตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่	94
19	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการบริการล่ามภาษามือแต่ละจังหวัด	95
20	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการบริการคำบรรยายแทนเสียงแต่ละจังหวัด	96
21	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการรับรู้คุณภาพแต่ละจังหวัด	98
22	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความตระหนักแต่ละจังหวัด	99
23	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์แต่ละจังหวัด	101
24	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความภักดีแต่ละจังหวัด	102
25	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความน่าเชื่อถือแต่ละจังหวัด	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
26	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของเจตคติแต่ละจังหวัด	105
27	ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้	107
28	ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง	110
29	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลจากตัวบ่งชี้ไปยังเจตคติ	112
30	ค่าอิทธิพลและค่าเฉลี่ยของตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ	113
31	ผลการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ	114
32	จำนวนคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายพื้นที่ของจังหวัดและความหนาแน่นของคนพิการในจังหวัดที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาค	118
33	ภูมิหลังของตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ	119
34	ความสนใจและการเข้าถึงเนื้อหาของรายการ	153
35	ความต้องการคำบรรยายแทนเสียงและการบริการล่ามภาษามือ	154
36	สัดส่วนกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้เทียบกับกลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้	155
37	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้เทียบกับกลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้	156
38	ระดับค่าเฉลี่ยตัวบ่งชี้ในโมเดลสมการโครงสร้างในภาพรวม	157
39	ค่าเฉลี่ยตัวบ่งชี้ในโมเดลสมการโครงสร้าง	158
40	อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลสมการโครงสร้าง	160
41	ค่าอิทธิพลมาตรฐานและค่าเฉลี่ยมาตรฐาน	161
42	ผลการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ	162
43	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	170
44	ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเกี่ยวกับการบริการการเข้าถึงเนื้อหา	184
45	ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพ	187
46	ภูมิหลังจำแนกตามความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหา	191
47	สรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	192

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	คำบรรยายแทนเสียงตามมาตรฐานของประเทศสเปน มีชื่อของผู้พูดกำกับและแสดงสีของคำพูดเป็นสีเดียวกับผู้พูด	18
2	คำบรรยายแทนเสียงตามมาตรฐานของประเทศสหรัฐอเมริกา ระบุคำบรรยายไว้ใต้ผู้พูด	18
3	คำบรรยายแทนเสียงตามมาตรฐานของประเทศแถบละตินอเมริกา มีทั้งคำบรรยายแทนเสียงและล่ามภาษามือประกอบ	19
4	คำบรรยายแทนเสียงตามมาตรฐานของประเทศไทยกรณีที่ผู้บรรยายไม่ปรากฏในภาพ	19
5	คำบรรยายแทนเสียงตามมาตรฐานของประเทศไทยกรณีที่ผู้บรรยายปรากฏในภาพแต่ไม่ทราบชื่อ	20
6	คำบรรยายแทนเสียงตามมาตรฐานของประเทศไทยกรณีที่ผู้บรรยายปรากฏและทราบชื่อ	20
7	แผนภาพสรุปกรวยสรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของงานวิจัย 4 เรื่อง	27
8	ค่าประมาณของช่วงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และค่าสรุปสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของงานวิจัย 4 เรื่อง	28
9	ปัจจัยเชิงสาเหตุของการบริการการเข้าถึงเนื้อหาต่อเจตคติ	32
10	รูปแบบการศึกษาแบบที่ 1 ตัวแปรย่อยเป็นตัวแปรองค์ประกอบของคุณค่าของแบรนด์	33
11	รูปแบบการศึกษาแบบที่ 2 ตัวแปรย่อยเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณค่าของแบรนด์	34
12	ปัจจัยเชิงสาเหตุของการบริการการเข้าถึงเนื้อหาต่อคุณค่าแบรนด์ของสื่อ	36
13	ปัจจัยเชิงสาเหตุคุณค่าแบรนด์ของสื่อต่อความน่าเชื่อถือและเจตคติ	36
14	ปัจจัยเชิงสาเหตุของความน่าเชื่อถือที่ส่งผลต่อเจตคติ	37
15	กรอบแนวคิด	38
16	ผังวิธีการดำเนินการวิจัย	41
17	ตัวแทนของแต่ละภาคพิจารณาตามสัดส่วนของคนพิการร่วมกับพื้นที่และที่ตั้งของจังหวัด (ส่วนที่วงกลมคือจังหวัดที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาค)	45
18	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการบริการล่ามภาษามือแต่ละจังหวัด	95
19	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการบริการคำบรรยายแทนเสียงแต่ละจังหวัด	97

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
20	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการรับรู้คุณภาพแต่ละจังหวัด	98
21	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความตระหนักแต่ละจังหวัด	100
22	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์แต่ละจังหวัด	101
23	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความภักดีแต่ละจังหวัด	103
24	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความน่าเชื่อถือแต่ละจังหวัด	104
25	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของเจตคติแต่ละจังหวัด	106
26	ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (รายการข่าวสารและความรู้/รายการเพื่อความผ่อนคลาย)	111
27	ค่าอิทธิพลและค่าเฉลี่ยของตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ (รายการข่าวสารและความรู้/รายการเพื่อความผ่อนคลาย)	113
28	ผลการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ	115
29	ตัวแทนของแต่ละภาคพิจารณาตามสัดส่วนของคนพิการร่วมกับพื้นที่และที่ตั้งของจังหวัด (ส่วนที่วงกลมคือจังหวัดที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาค)	117
30	กรอบแนวคิดอิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังภาพลักษณ์ความตระหนัก และความภักดี	124
31	กรอบแนวคิดอิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังการรับรู้คุณภาพ	135
32	กรอบแนวคิดอิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังความน่าเชื่อถือ	139
33	กรอบแนวคิดอิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังเจตคติ	143
34	สรุปผลความสัมพันธ์ของตัวแปรในข้อมูลเชิงคุณภาพ	173
35	รูปแบบของการให้บริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงที่เหมาะสมขนาดและตำแหน่งจอภาพและคำบรรยายแทนเสียงที่เหมาะสมสำหรับคนพิการทางการได้ยินทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย แบบที่ 1 (ซ้าย) และแบบที่ 2 (ขวา)	183

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผลความจำเป็น

มาตรา 52 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 กำหนดให้จัดตั้งกองทุนขึ้นในสำนักงาน กสทช. เรียกว่า “กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ” โดยมีวัตถุประสงค์ (1) ดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม อย่างทั่วถึง ตลอดจนส่งเสริมชุมชนและสนับสนุนผู้ประกอบการบริการชุมชนตามมาตรา 51 (ราชกิจจานุเบกษา, 2553)

แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (ร่าง) มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพรายการ การประกอบกิจการ การแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม พัฒนาการใช้เทคโนโลยีที่นำไปสู่การใช้ทรัพยากรคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์ของประชาชนทุกภาคส่วน โดยใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อไปสู่องค์กรกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ เป็นการพัฒนาระดับระบบและกระบวนการให้บริการ สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้รวดเร็ว และเข้าถึงประชาชนทุกภาคส่วน (สำนักงาน กสทช., 2561)

มาตรา 27 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 กำหนดไว้ว่า บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครอง ตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ หรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้ มาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพ ได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หรือเพื่อคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาส ย่อมไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม

ประเทศไทยมีจำนวนคนพิการรวมกันแล้วมากกว่า 1,800,499 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 2.75 ของประชากรทั้งประเทศ ซึ่งจำนวนคนพิการทั้งหมด อาจจะมีมากกว่าที่ระบุไว้โดยกระทรวงการพัฒนาสังคม เนื่องจากยังมีคนพิการอีกเป็นจำนวนมากที่มีได้ขึ้นทะเบียนคนพิการ ในจำนวนคนพิการทั้งหมด มีคนพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมายมากเป็นลำดับที่ 2 ของคนพิการทั้งหมด หรือคิดเป็นจำนวนมากกว่า 329,839 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2560) เป็นประชากรกลุ่มใหญ่ของประเทศที่ยังขาดโอกาสในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอันเนื่องมาจากความพิการของตนเป็นสำคัญ เช่น คนพิการทางการได้ยินไม่สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากรายการโทรทัศน์ที่ไม่มีการทำคำบรรยายภาษาไทยไว้ได้ แม้คนพิการกลุ่มนี้บางส่วนจะสามารถอ่านปากได้ แต่ก็ไม่สามารถรับรู้ในบทบรรยายของรายการที่ไม่มีบุคคล

เป็นผู้ส่งสารอย่างพิธีกร โฆษกหรือผู้ประกาศข่าวได้ (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2561)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการกำหนดหลักเกณฑ์การกำกับดูแลด้านเนื้อหารายการ ที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์ สังคม คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาส ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการบรรลุเป้าหมายและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. เพื่อ กสทช. สามารถใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ในด้านเนื้อหารายการให้เหมาะสม เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะและสนองตอบความพึงพอใจของคนพิการ สามารถดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ ได้เข้าถึงบริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

2.1 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายที่มีต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

2.2 เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มอบแก่ กสทช. เพื่อใช้ประโยชน์ในการออกนโยบาย ปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อให้เหมาะสมกับผู้บริโภคที่มีความพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย

2.3 เพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงาน กสทช. ในการกระตุ้นและสร้างจิตสำนึกของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ต่อกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย

3. ขอบเขต และกิจกรรมการดำเนินงาน

การวิจัยและการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีขอบเขตและกิจกรรมการดำเนินงานดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินวิจัย เริ่มตั้งแต่ได้รับอนุมัติโครงการ จนแล้วเสร็จโครงการเป็นเวลา 9 เดือน

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและการศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายที่มีต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้กำกับของ กสทช. โดยจะจำแนกคนพิการกลุ่มเป้าหมายออกเป็นรายภูมิภาค และดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการในด้านความเข้าใจในเนื้อหาของรายการโทรทัศน์ ลักษณะรายการที่รับชมเป็นประจำ ช่วงเวลาที่รับชมเป็นประจำ ข้อคิดเห็นที่ต้องการให้รายการโทรทัศน์ปรับปรุงเพื่อส่งเสริมให้คนพิการกลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจในเนื้อหาของ

รายการมากขึ้น เมื่อการวิจัยและศึกษาแล้วเสร็จ ทาง กสทช. สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนานโยบาย เพื่อใช้ประโยชน์ในการออกนโยบาย ปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารของผู้ประกอบการธุรกิจรายการโทรทัศน์เพื่อให้เหมาะสมกับผู้บริโภคที่มีความพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย และสามารถผลิตรายการโทรทัศน์ได้อย่างสอดคล้องกับความคิดเห็นและความต้องการของกลุ่มคนพิการเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ในงานวิจัยนี้ การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาไปยังกลุ่มคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายใน 5 ภูมิภาคทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคกลางและภาคตะวันออก, ภาคเหนือ, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ภาคใต้ และจังหวัดกรุงเทพมหานคร

3.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของกลุ่มคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายใน 5 ภูมิภาคทั่วประเทศโดยพิจารณาเก็บข้อมูลจากผู้ที่สามารถสื่อสารได้และเป็นกลุ่มผู้บริโภครายการโทรทัศน์คือตั้งแต่อายุ 7 ปี หรือตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 เป็นต้นไป โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

3.4.1 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ คือ การเก็บแบบสอบถามจากคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย จำนวน 5 ภูมิภาคทั่วประเทศ ได้แก่ 1) ภาคกลางและภาคตะวันออก 2) ภาคเหนือ 3) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4) ภาคใต้ และ 5) จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยการได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดใช้วิธีการได้กลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenient sampling) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการคำนวณขนาดตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร จากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenient Sampling) โดยให้ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ด้วยความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตร

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	ขนาดประชากร
	e	คือ	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5

(0.05)

เมื่อแทนค่าประชากรในสูตรจะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

ภูมิภาค	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
	ชาย	หญิง	รวม	
ภาคกลางและภาคตะวันออก	29,832	30,085	59,917	397
ภาคเหนือ	43,931	38,712	82,643	398
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	69,544	66,820	136,364	399
ภาคใต้	18,559	19,088	37,647	396
จังหวัดกรุงเทพมหานคร	6,106	7,162	13,268	388
รวม	16,7972	161,867	329,839	1,978

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 1,978 ตัวอย่าง โดยกำหนดความผิดพลาดไม่เกิน 5% ด้วยความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่าง 1,978 ตัวอย่าง ผู้วิจัยขอสำรองไว้ 22 ตัวอย่าง รวมเป็น 2,000 ตัวอย่าง และใช้เกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่เตรียมไว้จำนวน 2,000 ชุด โดยทางสมาคม/มูลนิธิ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านคนพิการ ทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูล

3.4.2 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. จำนวน 30 คน ของจำนวนคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เก็บข้อมูลตามภูมิภาคต่าง ๆ ครั้งละ 6 คน จำนวน 5 ครั้ง โดยใช้การคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยพิจารณาจากข้อมูลการสำรวจเชิงปริมาณรายจังหวัดประกอบกับพิจารณาแหล่งข้อมูลที่อยู่ในจังหวัดที่คาดว่าจะเป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายของแต่ละภูมิภาค เพื่อนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยทางคณะผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูล

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ตระหนักถึงการผลิตรายการที่คำนึงถึงการรับรู้ของกลุ่มคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายมากขึ้น

4.2 กสทช. สามารถวางนโยบาย เพื่อปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อให้เหมาะสมกับผู้บริโภคที่มีความพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย

4.3 คนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายสามารถเข้าใจและรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากรายการโทรทัศน์ที่ตนเองสนใจมากขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ในการดำรงชีวิตต่อไป

5. ตัวชี้วัดผลผลิต

5.1 มีรายงานผลการสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

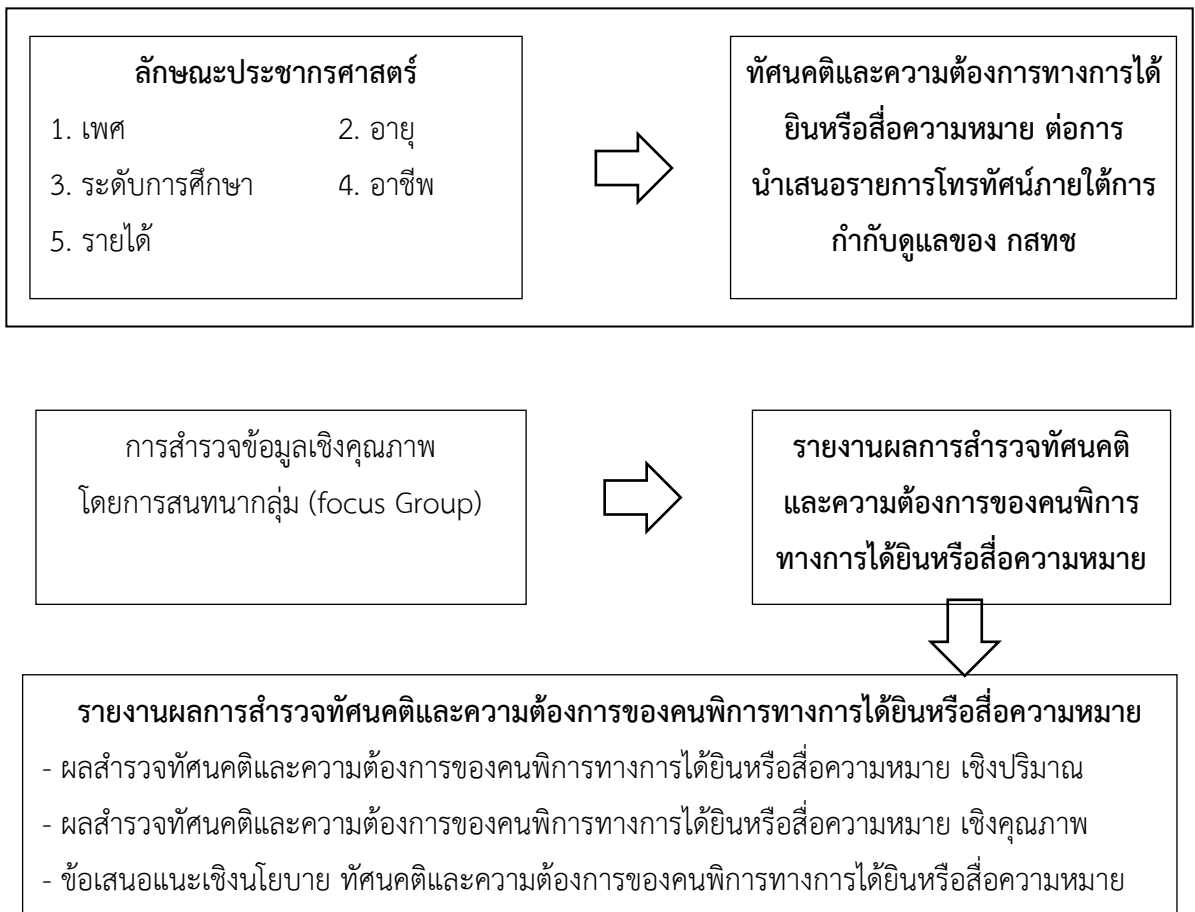
5.2 มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อมอบแก่ กสทช. เพื่อใช้ประโยชน์ในการออกนโยบาย ปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อให้เหมาะสมกับผู้บริโภคที่มีความพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย

6. ตัวชี้วัดผลลัพธ์

6.1 กสทช. สามารถนำรายงาน/ผลการศึกษาไปใช้ในการปรับเปลี่ยนเนื้อหาและรูปแบบการสื่อสารรายการโทรทัศน์ของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ที่เหมาะสม

6.2 กสทช. สามารถนำรายงาน/ผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงนโยบายเพื่อส่งเสริมการตระหนักถึงการรับรู้และความเข้าใจของคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย

7. กรอบแนวคิด หรือรายละเอียดด้านเทคนิค



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนั้นเป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยในหลายแง่มุม เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้มีประเด็นที่ค่อนข้างมีความเฉพาะเจาะจงสูง โดยมุ่งศึกษาเฉพาะกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ทำให้การสืบค้นข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการอย่างเดียวนั้น อาจทำให้ได้ข้อมูลอย่างไม่รอบด้าน ด้วยเหตุนี้ทางทีมวิจัยเห็นว่าควรมีการสืบค้นและศึกษาเพิ่มเติมนอกจากเอกสารทางวิชาการแล้ว ยังรวมถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญของรัฐบาล ทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้ประเด็นต่าง ๆ ที่ศึกษาได้รวบรวมถึงประเด็นที่ก้าวหน้า โดยเฉพาะในส่วนของข้อพิพาท หรือ ปัญหาในการรับชมรายการโทรทัศน์ของคนพิการทางการได้ยินที่เคยเกิดขึ้นกับประเทศต่าง ๆ เพิ่มเติมให้เกิดการระมัดระวังในการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายในภาพรวมได้ การทบทวนวรรณกรรมช่วยให้ทีมวิจัยมองเห็นภาพของปัญหาในการรับชมรายการโทรทัศน์ของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้อย่างชัดเจนมากขึ้น อีกทั้งยังได้เรียนรู้ข้อดี ข้อเสียของวิธีแก้ไขปัญหาที่ประเทศอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางอีกด้วย ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบและประเด็นในการศึกษาให้ได้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหาของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
 - 1.1 การปฏิบัติของสื่อต่อคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
 - 1.2 แนวทางการบริการการเข้าถึงเนื้อหาสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
 - 1.3 ผลการศึกษาความสามารถในการอ่านคำบรรยายแทนเสียงของคนพิการทางการได้ยิน
2. เจตคติและปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติ
 - 2.1 เจตคติ
 - 2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติ
3. ผลการวิเคราะห์และกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและความต้องการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหาของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

1.1 การปฏิบัติของสื่อต่อคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

การพัฒนาของสื่อต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้โอกาสในการเข้าถึงสื่อของคนพิการมีมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย ในอดีตสื่อที่แพร่หลายมากที่สุดคือวิทยุ ซึ่งคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายไม่สามารถมีโอกาสเข้าถึงเนื้อหาต่าง ๆ ของสื่อได้เลย แต่ในปัจจุบันมีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี ทำให้เกิดการกระจายภาพและเสียงผ่านสื่อโทรทัศน์ที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสามารถเข้าถึงได้มากกว่าเดิม โดยเฉพาะระบบโทรทัศน์ดิจิทัลที่ทำให้สื่อโทรทัศน์สามารถรับข้อมูลได้สูงกว่าระบบเดิมที่เป็นระบบอนาล็อกถึง 6 เท่า ซึ่งนอกจากจะทำช่องโทรทัศน์มีจำนวนช่องที่เพิ่มมากขึ้นแล้วยังทำให้การเข้าถึงเนื้อหาของแต่ละช่อง มีช่องทางอื่น ๆ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ชมมากยิ่งขึ้น ในกลุ่มคนพิการต่างได้รับประโยชน์

จากข้อมูลเหล่านี้ เช่น การได้รับสื่อในรูปแบบคำบรรยายแทนเสียง หรือเสียงบรรยายภาพ (Ellis, & Kent, 2015) ซึ่งช่องทางการเข้าถึงสื่อที่เพิ่มขึ้นนี้ไม่เพียงแต่จะอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการแล้วในบางครั้งยังมีประโยชน์กับผู้ชมทั่วไปอีกด้วย

ผลการสำรวจเพื่อค้นหาประโยชน์ของการใช้คำบรรยายแทนเสียงในรายการโทรทัศน์ พบว่าคนที่มีการได้ยินจำนวนมากก็อ่านคำบรรยายแทนเสียงเช่นเดียวกับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ในขณะที่รับชมเช่นกัน ผู้รับชมรายการมักจะให้ความสำคัญกับแถบแสดงคำพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้แก่ 1) เมื่อผู้รับชมใช้ภาษาที่ถูกถ่ายทอดในรายการเป็นภาษาที่สอง (second language) 2) เมื่อประโยคที่ถูกพูดในรายการ ถูกพูดอย่างรวดเร็ว หรือ ถูกพร้อมกันจากหลายๆตัวละคร หรือ เมื่อมีเสียงรบกวนแทรกเข้ามาเป็นจำนวนมากในรายการ 3) เมื่อในรายการมีการเอ่ยถึงสิ่งเฉพาะเจาะจงเช่น ชื่อบริษัท สถานที่ เบอร์โทรศัพท์ ศัพท์ทางเทคนิค หรือ คำนิยามใหม่ๆที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้น ๆ 4) เมื่อผู้รับชมมีความผิดปกติในการเรียนรู้ อื่น ๆ เช่น มีสมาธิสั้น (attention deficits), เป็นโรคออทิสติกส์ (autism) และ 5) เมื่อผู้รับชมประสงค์จะรับชมในสถานที่ ที่งดใช้เสียง เช่น ห้องสมุด ห้องประชุม หรือ สถานที่ทำงาน ก็จะนิยมรับชมโดยการดูภาพ และ อ่านคำบรรยายแทนเสียง (closed captions) โดยไม่เปิดเสียง นอกจากนี้ การทำแบบสำรวจทั่วประเทศ อังกฤษในปี ค.ศ. 2003 พบว่ามีผู้รับชมที่รับชมผ่านคำบรรยายแทนเสียง ทั้งหมดประมาณ 7.5 ล้านคน โดยในกลุ่มคนจำนวนนี้ มีคนพิการทางการได้ยินเพียงประมาณ 1.5 ล้านคนเท่านั้น จึงสรุปคร่าว ๆ ได้ว่า คำบรรยายแทนเสียง ถูกใช้อย่างแพร่หลายไม่เพียงแต่มีประโยชน์ต่อคนพิการทางการได้ยินเท่านั้น โดยมีสัดส่วนของคนพิการทางการได้ยินเพียง 18% เท่านั้น (3PlayMedia, 2019)

ปัจจุบันการเข้าถึงสื่อมีหลากหลายรูปแบบ สื่อต่าง ๆ เชื่อมโยงเข้าหากัน สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อหนึ่งที่ได้รับอิทธิพลจากเทคโนโลยีสามารถเข้าถึงได้หลากหลายช่องทาง เช่น จากโทรทัศน์โดยตรง แอปพลิเคชัน รวมไปถึงโทรศัพท์มือถือ การชมโทรทัศน์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางหนึ่งที่มีความสะดวกในการใช้งาน เนื่องจากสามารถเข้าถึงในหลายพื้นที่ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้ชมสามารถปรับแต่งตัวเลือกบางอย่างของรายการได้ สำหรับคนพิการแล้วสื่อหลักที่เข้าถึงได้ง่ายคือ โทรทัศน์ โทรศัพท์มือถือ และอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตามแม้ว่าสื่อต่าง ๆ จะเข้าถึงได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตามการบริการการเข้าถึงเนื้อหาสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายหลัก ได้แก่ การบริการล่ามภาษามือ และคำบรรยายแทนเสียงของโทรทัศน์ในปัจจุบันยังคงไม่เพียงพอต่อความต้องการ ผู้ให้บริการต่างสนองความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายแตกต่างกัน (Ellis, & Kent, 2015) การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่าสิทธิของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่มีต่อสื่อสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ 1) ข้อปฏิบัติตามกฎหมาย 2) การบริการโดยผู้ประกอบการ และ 3) ปัญหาและกรณีพิพาทที่เกิดขึ้น โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อปฏิบัติตามกฎหมาย

ประเทศไทยนั้นมีการกำหนดนิยามของคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 5) โดยความพิการแต่ละประเภทมีรายละเอียดดังนี้

คนหูหนวก หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางการได้ยินจนไม่สามารถรับข้อมูลผ่าน

การได้ยิน เมื่อตรวจการได้ยินโดยใช้คลื่นความถี่ที่ 500 เฮิรตซ์ 1,000 เฮิรตซ์ และ 2,000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินดีกว่าจะสูญเสียความดังของเสียง 90 เดซิเบลขึ้นไป

คนหูตึง หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม จะสูญเสียความดังของเสียงน้อยกว่า 90 เดซิเบล ลงมาจนถึง 90 เดซิเบล ซึ่งบุคคลที่พิการทางการได้ยินทั้งสองประเภทนี้ อาจเป็นผู้ที่มีการสูญเสียการได้ยินมาแต่กำเนิดหรือสูญเสียภายหลังก็ได้

คนพิการทางการสื่อความหมาย หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เช่น พูดไม่ได้ พูดหรือฟังผู้อื่นไม่เข้าใจ

โดยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสื่อสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 บริบท ได้แก่ 1.1) บริบททั่วไป และ 1.2) บริบทเหตุการณ์ภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน โดยแต่ละบริบทมีรายละเอียดดังนี้

1.1) บริบททั่วไป

ประเทศไทยมีกฎหมายสนับสนุนให้คนพิการสามารถเข้าถึงสื่อได้โดยระบุใน พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2556 ซึ่งได้กล่าวถึงสิทธิของคนพิการเกี่ยวกับสื่อในลักษณะภาพรวมว่า เป็นสิทธิในการได้รับข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการทุกประเภทตลอดจนบริการสื่อสารจากระยะไกลจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนดในกฎกระทรวง

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสื่อโทรทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับโดยตรงนั้น ปรากฏใน พ.ร.บ. การประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 ได้ระบุรายละเอียดเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการจัดบริการให้เหมาะสมแก่คนพิการและคนด้อยโอกาสให้ได้รับประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป รวมถึง ประกาศ กสทช. เรื่องการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2559 โดยมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับมาตรการพื้นฐาน ที่กล่าวถึงสัดส่วนที่ผู้ประกอบการต้องให้บริการแก่คนพิการโดยการบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง เสียง บรรยายภาพ และบริการอื่นใดตามที่คณะกรรมการกำหนดในรายการที่ออกอากาศประเภทข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ ต่อสาธารณะ และมาตรการส่งเสริม ที่กล่าวถึงสิทธิการขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนจากกองทุนในกรณีที่มีผู้ประกอบการการออกอากาศที่มีสัดส่วนเกินกว่าที่กำหนดในมาตรการพื้นฐาน นอกจากนี้ประกาศ กสทช. เรื่อง แนวทางการจัดทำล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ (2560) ได้กำหนดมาตรฐานให้ผู้ประกอบการที่ได้รับ

ใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์สำหรับให้บริการโทรทัศน์ดิจิทัลจัดให้บริการแก่คนพิการให้สามารถเข้าถึงสื่อได้อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการล่ามภาษามือ และการบริการคำบรรยายแทนเสียง

ข้อมูลในส่วนของประเทศสหรัฐอเมริกาคณะกรรมการกลางกำกับดูแลกิจการสื่อสาร (Federal Communications Commission, 2018) มีการวางกฎระเบียบอย่างชัดเจนให้กับสถานีโทรทัศน์ โดยรายการต่าง ๆ จะต้องแสดงคำบรรยายแทนเสียง (closed captions) สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย คำบรรยายแทนเสียงของอเมริกานั้นจะต้องมีการช่วยเหลือคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยมีคุณลักษณะ 4 ประการ คือ 1) มีการแสดงข้อความที่ถูกต้อง (accurate) 2) มีการแสดงข้อความที่ตรงกับเสียงที่เกิดขึ้นในเวลานั้น (synchronus) 3) มีการแสดงข้อความตลอดทั้งรายการ (complete) และ 4) มีการแสดงข้อความในตำแหน่งที่เหมาะสมบนจอโทรทัศน์ (properly placed) อย่างไรก็ตามทางประเทศสหรัฐอเมริกา มีการผ่อนปรนสำหรับรายการบางประเภทให้ไม่ต้องมีการจัดคำบรรยายแทนเสียงให้กับผู้ชม โดยรายการที่ได้รับการยกเว้น ได้แก่ 1) รายการที่มีต้นทุนการออกอากาศต่ำ 2) รายการที่ออกอากาศระหว่างเวลาตี 2 ถึง 6 โมงเช้า และ 3) รายการที่เกี่ยวกับบริการทางสาธารณะ ซึ่งมีเวลาออกอากาศน้อยกว่า 10 นาที และไม่ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐ นอกจากการบริการเกี่ยวกับคำบรรยายแทนเสียงที่กล่าวมาแล้ว ทางรัฐยังเปิดช่องทางให้คนพิการสามารถร้องเรียนต่อรัฐได้โดยตรงอีกด้วยด้วย หากมีสถานีโทรทัศน์ใด มีการออกอากาศรายการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

นอกจากนี้ในประเทศที่ชุมชนคนพิการทางการได้ยินมีความเข้มแข็ง กลุ่มคนเหล่านี้มีความพยายามผลักดันให้เกิดกฎหมายใหม่ ๆ เกี่ยวกับสื่อโทรทัศน์เพื่อตอบสนองต่อคนพิการทางการได้ยินมากยิ่งขึ้น เช่น ประเทศฮ่องกง ทางสมาคมคนหูหนวกแห่งฮ่องกง (The Hong Kong Society for the Deaf, 2014) มีความพยายามผลักดันให้รายการข่าวทุกสถานี มีการแสดงภาษามือ (sign language) ประกอบอย่างน้อย 2 ครั้งต่อวัน

สำหรับในภาพรวมของกลุ่มประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือข้อปฏิบัติต่อคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายจากสื่อ ได้มีการกล่าวถึงในการหารือร่วมกันของกลุ่มประเทศในประชาคมอาเซียนในการการประชุมสุดยอดอาเซียนในปี 2018 (ASEAN Summit, 2018) มีการร่างแผนแม่บทอาเซียน พ.ศ. 2568 : เพื่อบูรณาการสิทธิคนพิการ (ASEAN enabling masterplan 2025: mainstreaming the rights of persons with disabilities) ที่จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมการอนุวัติอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการในระดับภูมิภาค เสริมสร้างประชาคมอาเซียนที่มีส่วนร่วมสำหรับทุกคน และพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการอย่างยั่งยืน (ASEAN Thailand, 2019) แผนแม่บทดังกล่าวมุ่งเน้นการบูรณาการสิทธิคนพิการกับ 3 เสาหลักของอาเซียน (ได้แก่ 1. ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security

Community-ASC) 2. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community-AEC) และ 3. ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community-ASCC) โดยมีการกล่าวถึงสิทธิเกี่ยวกับการได้รับสื่อของคนพิการได้รับการบูรณาการอยู่ในเสาที่ 1 ของอาเซียนคือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน ซึ่งเนื้อหาที่กล่าวถึงสิทธิการได้รับข่าวสารด้านการเมืองผ่านสื่อต่าง ๆ โดยส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เป็นทางเลือกต่าง ๆ เพื่อให้คนพิการเกิดความเข้าใจเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเมืองมาก อย่างไรก็ตามแผนแม่บทดังกล่าวยังมีได้กล่าวถึงสิทธิของคนพิการที่มีต่อสื่อโดยทั่วไปเท่าไรนัก เช่นสิทธิในการเข้าถึงเนื้อหาโดยทั่วไป หรือข้อปฏิบัติที่สื่อควรปฏิบัติต่อคนพิการ

1.2) บริบทภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน

กรณีของประเทศไทยกรณีที่เกิดภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉินนั้น มีการกล่าวถึงข้อปฏิบัติต่อคนพิการอย่างกว้าง ๆ โดย ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้บริการโครงข่ายกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 และ ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์ในกรณีเกิดภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน พ.ศ. 2551 รวมถึงประกาศ กสทช. เรื่องการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2559 ได้ระบุไว้ว่า ทางสถานีโทรทัศน์ต้องออกอากาศแจ้งข่าวหรือเตือนภัยที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยทั่วกันซึ่งในที่นี้รวมถึงกลุ่มคนพิการด้วย โดยการออกอากาศจำเป็นต้องใช้วิธีการต่าง ๆ ที่คนพิการเกิดความเข้าใจ เช่นการออกอากาศภาพล่ามภาษามือ และ/หรือการใช้คำบรรยายแทนเสียง

ส่วนในประเทศทางแถบเอเชีย เช่น ในประเทศญี่ปุ่นและฮ่องกงเป็นประเทศที่มีความเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติสูง การเตือนภัยต่อคนพิการทางการได้ยินถือเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ในประเทศญี่ปุ่น เคยมีแผ่นดินไหวครั้งรุนแรงในปี ค.ศ. 2007 ซึ่งคนพิการในเวลานั้นไม่ได้รับการเตือนภัยที่เหมาะสม จึงมีการเรียกร้องจากสหพันธ์คนหูหนวกประเทศญี่ปุ่น (Japanese Federation of the Deaf, 2007) ให้รัฐบาลกำหนดข้อบังคับให้สถานี NHK ซึ่งเป็นสื่อที่มีชื่อเสียงของประเทศญี่ปุ่น จะต้องทำรายการข่าวโดยมีการแสดงภาษามือ (sign language) ประกอบทุกครั้ง

2) การบริการโดยผู้ประกอบการ

ในส่วนของเนื้อหาที่เผยแพร่อยู่ในอินเทอร์เน็ต ปัจจุบันมีผู้ผลิตรายการต่าง ๆ เกิดขึ้นจำนวนมาก รายการต่าง ๆ เหล่านี้มีรายได้จากการเก็บค่าสมาชิกรายราย ซึ่งเริ่มมีผู้ผลิตรายการในประเทศที่พัฒนาแล้วมีการตอบสนองให้แก่สังคมโดยเปิดให้บริการแก่คนพิการทางการได้ยินแบบไม่เก็บค่าบริการใด ๆ ทั้งสิ้น (Kolzchut, 2015) หรือเป็นการให้บริการพิเศษสำหรับผู้บริการทางการได้ยินโดยเฉพาะ ผู้ผลิตรายการที่มีการเก็บค่าสมาชิกรายใหญ่ ๆ มักจะสามารถให้บริการแก่คนพิการ

ทางการได้ยินที่พัฒนาขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เช่น Sky ที่อังกฤษ (Sky, 2016) ที่มีนโยบายในการขยายคำบรรยายแทนเสียงที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี

นอกจากนี้ในประเทศที่พัฒนาแล้วยังมุ่งเน้นการบริการการเข้าถึงเนื้อหาสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นคนพิการทางการได้ยินในวัยเด็ก ที่ประเทศออสเตรเลีย ได้มีการจัดทำละครทางทีวีสำเร็จเด็กคนพิการทางการได้ยินโดยเฉพาะขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 2016 ที่ประเทศแคนาดา เคยมีการสร้างละครสำหรับเด็กคนพิการทางการได้ยินที่ชื่อว่า Deaf Planet ขึ้นในปี ค.ศ. 2003 – 2005 ที่ญี่ปุ่น สถานีโทรทัศน์ที่มีชื่อว่า Deaf Japan TV ได้มีการทำภาษามือประกอบภาพยนตร์การ์ตูนสำหรับเด็ก ๆ ที่เป็นคนพิการทางการได้ยิน มีการทำภาษามือสำหรับวัยรุ่นและผู้ใหญ่ ให้สามารถรับชมละคร Games of Thrones ได้อีกด้วยในปี ค.ศ.2011 ที่ประเทศอังกฤษ ในปี ค.ศ. 1964 - 1976 ได้มีการสร้างรายการโทรทัศน์สำหรับเด็กคนพิการทางการได้ยินขึ้นชื่อว่า Vision On เป็นรายการการ์ตูนซึ่งสื่อสารด้วยภาษามือ หลังจากนั้นยังมีรายการในลักษณะนี้เกิดขึ้นที่ประเทศอังกฤษ ตามมาอีกหลายรายการ เช่น Magic Hands, Signed Stories, My Deaf Life และที่ประเทศสหรัฐอเมริกา มีผู้สร้าง (production houses) มากมาย เช่น The National Deaf Children's Society และ No Limits for Deaf Children ซึ่งสร้างรายการสำหรับเด็กพิการทางการได้ยินทั้งเด็กและผู้ใหญ่โดยผ่านทาง Youtube ในปี ค.ศ. 2012 สถานีโทรทัศน์ ABC ได้มีการสร้างละครที่มีชื่อว่า Switched at Birth ซึ่งใช้นักแสดงนำเป็นคนพิการทางการได้ยินเป็นครั้งแรก (Deaf Interpreter Services, inc, 2016)

3) ปัญหาและกรณีพิพาทที่เกิดขึ้น

ที่ประเทศแอฟริกาได้มีการเรียกร้องให้รัฐสร้างรายการโดยคำนึงถึงคนพิการทางการได้ยินมากขึ้น มีการให้คำมั่นสัญญาจากฝั่งรัฐว่าจะปรับปรุงรายการโทรทัศน์ให้เข้าถึงคนพิการทางการได้ยินมากขึ้น แต่ก็ยังเป็นเพียงคำมั่นสัญญาที่ไม่เกิดขึ้นจริง (TV with Thinus, 2018) ที่ประเทศอินเดีย มีการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์เพื่อคนพิการทางการได้ยินจากภาคประชาชน เป็นสถานีโทรทัศน์ที่จัดขึ้นแบบไม่หวังผลกำไร แต่กลับไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐมากเพียงพอ ได้รับเงินบริจาคที่ไม่เพียงพอ ทำให้ประสบปัญหาเรื่องเงินทุนอย่างมาก (The Better India, 2018)

นอกจากนี้เป็นข้อพิพาทในระดับประเทศแล้ว ทางผู้ประกอบการต่างประสบปัญหาต่าง ๆ เช่นเดียวกัน เช่น งาน Apple Event ซึ่งถือเป็นงานไฮไลท์สำคัญของบริษัทยักษ์ใหญ่ของโลก มีผู้ติดตามชมมากมายนับ 100 ล้านคน แต่การถ่ายทอดสดดังกล่าวผ่านสื่อต่าง ๆ กลับไม่มีคำบรรยายแทนเสียง (closed captions) เพื่อบริการแก่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ประเด็นนี้ทำให้ได้รับการวิจารณ์จากกลุ่มคนพิการทางการได้ยินเนื่องจากในฐานะที่ Apple เป็นบริษัทซึ่งเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารของโลก กลับมองข้ามการสื่อสารข่าวสารของตนเองไปยังคนพิการทางการได้ยิน กลุ่มคนพิการจึงรู้สึกที่ถูกทอดทิ้งและสร้างความไม่มั่นใจต่อตัวบริษัท Apple ว่าจะสามารถ

สร้างสรรค์ผลงานโดยคำนึงถึงคนพิการทางการได้ยินได้อย่างแท้จริง (Friess, 2015) Netflix ซึ่งถือเป็นผู้ให้บริการรายใหญ่ของโลก ก็ยังถูกร้องเรียนเช่นกันว่าจำนวนรายการที่มีคำบรรยายแทนเสียงน้อยเกินไป (Hearing Like Me, 2018) ซึ่งภายหลัง Netflix ได้แก้ไขปัญหานั้นที่ได้รับการร้องเรียนดังกล่าวในขณะที่ Apple ยังไม่ได้แก้ไขปัญหานั้นเท่าที่ควร (Ellis, & Kent, 2015)

ข้อค้นพบที่สำคัญอีกประการหนึ่งพบว่าเทคโนโลยีและแนวทางการจัดรายการของผู้จัดรายการโทรทัศน์ (หรือสื่ออื่น ๆ) ที่ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้งแต่การบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่มากเกินไปกลับกำลังสร้างอุปสรรคต่อคนพิการทางการได้ยินมากขึ้นยิ่งกว่าในอดีต ในปัจจุบันรายการทางโทรทัศน์ส่วนใหญ่จะมีเสียงธรรมชาติหรือเสียงประกอบค่อนข้างมาก เพื่อเพิ่มรรถรสในการรับชม ทั้งเสียงเพลง หรือ เสียงแทรกต่าง ๆ เช่น เมื่อมีการจัดรายการที่สนามบิน ก็จะมีเสียงแทรก (Noise) คอยรบกวนคำพูดของผู้จัดรายการอยู่ตลอดเวลา การรับฟังให้เข้าใจจึงเป็นไปได้ยากขึ้น อีกทั้งเมื่อรายการต่าง ๆ ถูกเปิดในสถานที่ เช่น ที่ร้านอาหาร หรือ ถูกแสดงด้วยเครื่องเสียงที่ไม่สมบูรณ์ ก็จะมีเสียงรบกวน หรือ เสียงก็จะถูกลดคุณภาพลงไปอีก (SAGA, 2013) เสียงธรรมชาติที่เกิดขึ้นนี้ หากมีการทำเป็นคำบรรยายแทนเสียงทั้งหมด จะทำให้มีคำบรรยายแทนเสียงจำนวนมากปรากฏขึ้นบนหน้าจอพร้อม ๆ กันซึ่งสร้างความสับสนให้แก่คนพิการทางการได้ยินได้ โดยอาจทำให้ไม่สามารถอ่านได้ทันและพลาดสาระสำคัญของรายการได้

4) การศึกษาเกี่ยวกับสื่อโทรทัศน์กับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายในประเทศไทย

การสืบค้นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเกี่ยวกับสื่อโทรทัศน์กับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายในประเทศไทยในอดีต พบว่าจำนวนเอกสารที่เกี่ยวข้องยังมีจำนวนไม่มากนัก อย่างไรก็ตามในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา ในฐานข้อมูล Thai Digital Collection (TDC) มีเอกสารจำนวนหนึ่งที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นเกี่ยวกับสื่อโทรทัศน์กับคนพิการทางการได้ยิน โดย กนิษฐา รัตนสินธุ์ (2560) ได้ศึกษาสมรรถนะของล่ามภาษามือไทยในรายการข่าวโทรทัศน์ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกบุคคลที่เกี่ยวข้องสองกลุ่มด้วยกัน ได้แก่ 1) นักวิชาการทางด้านภาษามือไทย 2) คนหูหนวกคนหูตึง และ 3) ล่ามภาษามือไทย ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของล่ามเบื้องต้น จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับไวยากรณ์ภาษาที่ถูกต้อง มีความสามารถในการสื่อสารกับคนหูหนวกในกลุ่มที่มีการใช้ภาษามือที่หลากหลาย ล่ามภาษามือที่ดีจำเป็นต้องเข้าใจกลไกการสื่อความหมายของคนหูหนวก กล่าวคือล่ามควรเรียงเรียงเสียงให้เป็นภาพตามที่คนหูหนวกสื่อสาร และแปลออกมาเป็นภาษามือ รวมถึงการใช้สีหน้าให้เหมาะสมกับบริบทที่กำลังกล่าวถึง อุปสรรคของล่ามภาษามือในการแปลข่าวพบว่ามีความท้าทายใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา และศัพท์ภาษามือมีจำนวนจำกัด ทำให้เมื่อแปลเสียงเป็นภาษามือล่ามไม่ได้แปลครบทุกคำ นอกจากนี้ผู้ประกาศข่าวมักอ่านข่าวเร็ว ล่ามจึงแปลไม่ทันและเกิดการรวบคำขึ้น นอกจากนี้พบว่าฉากหลังที่มีสีขาวดูสว่างไม่เหมาะต่อการนำมาใช้เป็นฉากหลังของล่ามเนื่องจากทำให้ผู้ชมสายตาไม่สามารถดูได้ถนัด

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายในอดีตของจุฑามาศ สุธนวัฒนาเจริญ (2557) มีขอบเขตศึกษาช่องโทรทัศน์ ThaiPBS ในส่วนของรายการข่าวเท่านั้น โดยพบว่าตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านล่ามภาษามือมากที่สุด รองลงมาคือด้านเนื้อหาและวิธีการนำเสนอตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านย่อย พบว่า ในส่วนของล่ามภาษามือ ตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องความชัดเจนของล่ามมากที่สุด ในส่วนของเนื้อหา ตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องเนื้อหาข่าวมีความใกล้ชิดกับชีวิตประจำวันมากที่สุด และ ในส่วนของวิธีการทำเสนอ ตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องการมีช่องทางในการรับชมที่หลากหลายมากที่สุด นอกจากนี้งานวิจัยยังพบว่า อายุ การศึกษา และอาชีพ ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อรายการโทรทัศน์ของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้พบว่า งานวิจัยบางส่วนเป็นการพัฒนารายการโทรทัศน์ ได้แก่ งานวิจัยของ อุดมลักษณ์ ทองคำ (2556) และ งานวิจัยของ ฤทัยพร ม่วงเทศ (2556) โดยงานวิจัยเรื่องแรก พัฒนาสื่อโทรทัศน์แบบออนไลน์สำหรับนักเรียนที่มีความพิการทางการได้ยิน โดยมีทั้งภาพ เสียง คำบรรยายแทนเสียง และล่ามภาษามือ โดยมีการประเมินทั้งในด้านผู้ดูแลระบบ ครูผู้สอน และนักเรียน พบว่าสื่อโทรทัศน์แบบออนไลน์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน งานวิจัยเรื่องต่อมา พัฒนารูปแบบรายการโทรทัศน์ประเภทข่าวสำหรับคนพิการทางการได้ยินในช่องโทรทัศน์ต่าง ๆ เพื่อนำมาออกแบบรายการข่าวที่เหมาะสม ซึ่งสื่อโทรทัศน์ที่ออกแบบนั้น ได้รับการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยการสังเคราะห์คุณลักษณะของช่องรายการข่าวโทรทัศน์ต่าง ๆ ของ ฤทัยพร ม่วงเทศ (2556) แสดง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รูปแบบการดำเนินรายการโทรทัศน์ประเภทข่าวของช่องต่าง ๆ (ฤทัยพร ม่วงเทศ, 2556)

ช่อง	คำบรรยาย แทนเสียง (Caption)	ล่ามภาษามือ		เสียงบรรยาย ข้อความ (Spoken Subtitle)	เสียงบรรยาย ภาพ
		มุมจอ	เต็มจอ		
ช่องโทรทัศน์สาธารณะ (ช่อง 3 ช่อง 5 ช่อง 7 โมเดิร์นไนน์ทีวี NBT และ ThaiPBS)		√			√
Thai Deaf TV	√		√		
TNN2 Deaf Channel	√		√	√	
หูหนวกทีวี			√		
Deaf Australia	√		√		
Japan	√		√		
ZONA 5		√			√

1.2 แนวทางการบริการการเข้าถึงเนื้อหาสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

ประกาศ กสทช. เรื่อง แนวทางการจัดทำล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ (2560) ได้กำหนดมาตรฐานให้ผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์สำหรับให้บริการโทรทัศน์ดิจิทัลจัดให้บริการแก่คนพิการให้สามารถเข้าถึงสื่อได้อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ซึ่งตามประกาศมีการบังคับใช้เฉพาะรายการที่มีเนื้อหาที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ (ประเภทย่อยของรายการแสดงดั่งภาคผนวกในส่วนของกลุ่มล่ามภาษามือ) โดยกำหนดให้อัตราส่วนของบริการล่ามภาษามือคิดเป็นอย่างน้อยร้อยละ 5 และเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 9 ภายใน 5 ปี เมื่อรวมเวลาที่จัดบริการดังกล่าวต้องไม่น้อยกว่า 40 นาทีต่อวัน กำหนดให้อัตราส่วนคำบรรยายแทนเสียงอย่างน้อยร้อยละ 60 ภายใน 5 ปี เมื่อรวมเวลาที่จัดบริการดังกล่าวต้องไม่น้อยกว่า 180 นาทีต่อวัน และกำหนดให้อัตราส่วนของบริการเสียงบรรยายภาพคิดเป็นอย่างน้อยร้อยละ 5 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 10 ภายใน 5 ปี เมื่อรวมเวลาที่จัดบริการดังกล่าวต้องไม่น้อยกว่า 60 นาทีต่อวัน ทั้งนี้ ในการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเท่านั้น ด้วยเหตุนี้จึงระบุเฉพาะการให้บริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงเท่านั้น

1.2.1 การบริการล่ามภาษามือ

ภาษามือ (sign language) คือ ภาษาที่ใช้ท่าทางจากร่างกายในการสื่อสาร (visual-gestural language) มีไวยากรณ์ หลักการ การจัดเรียงคำในประโยคเป็นของตนเอง ซึ่งมีความแตกต่างจากภาษาพูดหรือภาษาเขียนที่ใช้กันโดยทั่วไป (Debevc, Milošević, & Kožuh, 2015) ความชำนาญในการใช้ภาษามือของคนพิการทางการได้ยินขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ภาษามือในแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน (García-Crespo, Ruiz-Mezcua, González-Carrasco, López-Cuadrado, Hernández, Barahona, & de Toppinm, 2014) อีกทั้งขึ้นอยู่กับลำดับการเรียนรู้ภาษาของแต่ละบุคคล โดยส่วนมากคนพิการทางการได้ยินมักสูญเสียการได้ยินก่อนที่จะเริ่มเรียนรู้ภาษาพูดหรือภาษาเขียนก่อน ดังนั้นคนพิการทางการได้ยินส่วนใหญ่จึงมักเรียนรู้ภาษามือก่อนเป็นภาษาแรกจึงทำให้ภาษามือเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร ในขณะที่คนพิการทางการได้ยินบางส่วนมีการได้ยินมาก่อนจึงเรียนรู้ภาษาพูด หรือภาษาเขียนเป็นภาษาแรก จึงมีความสามารถในภาษาดังกล่าวมากกว่าคนพิการทางการได้ยินทั่วไป (Debevc, Milošević, & Kožuh, 2015) โดยปกติภาษามือจะเป็นภาษาที่คนพิการทางการได้ยินคุ้นชินมากกว่าภาษาเขียน เนื่องจากเป็นภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน (Antonakos, Roussos, & Zafeiriou, 2015; Napier, & Leeson, 2016) นอกจากนี้ ปัจจัยที่ทำให้ไวยากรณ์การภาษามือของคนพิการทางการได้ยินมีความแตกต่างกันตาม

สังคมที่คนพิการทางการได้ยินคลุกคลี เช่น พื้นที่ อายุ เพศ ชาติพันธุ์วรรณา ฐานะทางสังคม โดยลักษณะทางสังคมที่แตกต่างกันอาจส่งผลให้มีการสร้างลักษณะเฉพาะของภาษามือของสังคมนั้น ๆ ขึ้นมาได้ (Schembri, Stamp, Fenlon, & Cormier, 2018)

การบริการล่ามภาษามือโดยทั่วไปมักใช้ในเนื้อหาที่มีความเป็นทางการสูง เช่น รายการที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์สำคัญของประเทศ หรือรายการข่าว เนื่องจาก เป็นสาระสำคัญโดยพื้นฐานที่ประชาชนควรได้รับการเข้าถึงอย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งภาพที่ปรากฏอยู่บนหน้าจอของรายการที่มีเนื้อหาเป็นข่าวสารและความรู้ค่อนข้างมีความคงที่ซึ่งค่อนข้างแน่ใจได้ว่าล่ามภาษามือไม่บดบังทัศนียภาพที่เป็นเนื้อหาหลักของผู้ชม อย่างไรก็ตามการบริการล่ามภาษามือควรรวมถึงรายการอื่น ๆ นอกจากความรู้และข่าวสารด้วย เช่น ละครต่าง ๆ เพื่อให้คนพิการทางการได้ยินที่มีความสามารถในการอ่านจำกัดสามารถเข้าถึงสื่อ และสามารถเรียนรู้วัฒนธรรมต่าง ๆ ผ่านละครเหล่านั้นได้เช่นเดียวกับผู้ที่ได้ยินทั่วไป (García-Crespo et al., 2014) ปัจจุบันในต่างประเทศเริ่มมีการพัฒนาระบบการแปลคำบรรยายแทนเสียงเป็นภาษามืออัตโนมัติ 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) การแปลคำบรรยายแทนเสียงเป็นภาษามือ (เช่น Yamaguchi, Sawano, Ishii, & Suzuki, 2017; Umeda, Uchida, Azuma, Miyazaki, Kato, & Hiruma, 2016) และ 2) การแปลข้อความจากการอ่านริมฝีปากเป็นภาษามือ (เช่น Antonakos, Roussos, & Zafeiriou, 2015; Koller, Ney, & Bowden, 2015)

สำหรับการบริการล่ามภาษามือของสื่อโทรทัศน์ในประเทศไทย เพื่อให้ผู้ประกอบการมีหลักการดำเนินการได้อย่างชัดเจน กสทช. ได้ชี้แจงรายละเอียดในประกาศ กสทช. เรื่อง แนวทางการจัดทำล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ (2560) ได้กำหนดมาตรฐานในการบริการล่ามภาษามือไว้ 8 ข้อเป็นแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. ขนาดของล่ามภาษามือ - มีอัตราส่วนล่ามภาษามือ ไม่น้อยกว่า 1/12 ของจอโทรทัศน์ โดยต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการรับชมบริการ และสามารถมองเห็นได้ชัดเจน
2. ตำแหน่งจอล่ามภาษามือ - ให้คำนึงถึงการวางตำแหน่งที่มุมขวาล่างของจอโทรทัศน์เป็นลำดับแรกแต่อาจพิจารณาตามความเหมาะสมอื่นได้ และคำนึงถึงพื้นที่ที่แสดงภาพบนจอไม่ให้เกินขอบมาตรฐานที่เครื่องสามารถแสดงภาพได้เต็มที่
3. ความสูงของล่ามภาษามือ - ระดับไม่ต่ำกว่าเอวของล่ามภาษามือ
4. สีฉากหลังของบริการล่ามภาษามือ - ควรเป็นสีเข้มเพื่อให้คนหูหนวกเห็นภาษามือได้ชัดเจนที่สุด และไม่รู้สึกรบกวนหรือตาอ้า เช่น 1) สีน้ำเงินเข้ม 2) สีน้ำตาลเข้ม หรือ 3) สีฟ้าเข้ม
5. แสงสว่าง ควรประกอบด้วยลักษณะต่อไปนี้
 - 5.1) ระดับความสว่าง - เห็นการเคลื่อนไหวของนิ้วมือ และสีหน้าของล่ามภาษามือชัดเจน

5.2) แสงไฟ – สีขาว เป็นไฟเย็น และไม่มีแสงสะท้อนเข้าตาคนหูหนวก

5.3) เงา – ไม่มีเงาของล่ามภาษามือ และการเคลื่อนไหวมือ

6. ท่าของล่ามภาษามือ – จัดให้ล่ามภาษามือนั่งหรือยืนตามที่คนหูหนวก หรือล่ามภาษามือ เห็นว่าเหมาะสมที่สุด

7. การแต่งกายของล่ามภาษามือ – ส่วนใหญ่ใช้สีเรียบและเข้ม แต่สำหรับล่ามภาษามือที่ผิวคล้ำมักใช้เสื้อผ้าสีอ่อน

8. ใต้จอภาพล่ามภาษามือ - ไม่มีข้อความ ตัววิ่ง หรือตัวอักษรวิ่ง ทั้งนี้อาจจัดให้มีคำบรรยายแทนเสียงพร้อมกับหน้าจอล่ามภาษามือก็ได้ แต่ต้องไม่เป็นอุปสรรคหรือทับซ้อนกับล่ามภาษามือ

1.2.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง

คำบรรยายแทนเสียง (closed captions) สำหรับคนพิการทางการได้ยิน คือการ แสดงข้อความ (text) ที่สื่อถึงเสียงที่ปรากฏบนหน้าจอ โดยคำบรรยายแทนเสียงแบ่งออกเป็นสอง ส่วน คือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ (Cambra, Penacchio, Silvestre, Leal, 2014; García-Crespo et al., 2014) การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องสามารถแบ่งแนวทางการบริการ คำบรรยายแทนเสียงได้เป็น 4 ประเด็นหลักได้แก่ 1) การกำหนดคุณภาพคำบรรยายแทนเสียง 2) การ ระบุแหล่งที่มาของเสียง 3) การปรับปรุงคำบรรยายแทนเสียง และ 4) การจัดบริการเสริม โดยแต่ละ ประเด็นมีรายละเอียดดังนี้

1) การกำหนดคุณภาพคำบรรยายแทนเสียง

ในประเทศสหรัฐอเมริกามีการกำหนดมาตรฐานคำบรรยายแทนเสียงสำหรับคน พิการทางการได้ยิน ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติไว้ 4 ข้อด้วยกัน (Federal Communications Commission, 2018) ซึ่งหลักการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับมาตรฐานสำหรับการบริการคำ บรรยายแทนเสียงในประเทศไทยขตามประกาศ กสทช. เรื่อง แนวทางการจัดทำล่ามภาษามือ คำ บรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ (2560) สำหรับคนพิการทางการได้ยิน และพิการทางการ สื่อความหมาย 4 ข้อด้วยกันโดยมาตรฐานของการจัดทำคำบรรยายแทนเสียงมีดังนี้

1.1) **หลักแห่งความถูกต้อง (accuracy)** - คำบรรยายแทนเสียงต้องคำนึงถึง ความถูกต้องเป็นเป้าหมายสูงสุด โดยจะต้องเน้นความถูกต้องของภาษาเขียน การสะกดคำและไวยากรณ์ของภาษาไทยหรือภาษาของรายการนั้น ซึ่งให้อำนาจการสะกดคำตามบัณฑิตยสภา หรือ หน่วยงานรัฐ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนด ทั้งนี้ หากมีเสียงที่เป็นภาษาปาก หรือใช้ภาษา คำ เพื่อ ความบันเทิงอาจพิจารณาตามความเหมาะสม รวมถึงต้องบรรยายแทนเสียงให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้ง เสียงพูด และเสียงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ และตรงกับเสียงที่เกิดขึ้น

1.2) **หลักแห่งความรับผิดชอบ (responsibility/synchronous)** คำบรรยาย แทนเสียงจะต้องรักษาเนื้อหาสาระเดิมไว้ให้มากที่สุด และคงความหมาย ความต้องการของรายการ

เดิมไว้เสมอ โดยเฉพาะเนื้อหาที่มีความเฉพาะ เช่น ธรรมชาติ วรรณคดี หรือร้อยกรอง จะไม่แก้ไขปรับเปลี่ยน

1.3) หลักการของความคงเส้นคงวา (consistency/complete) คำบรรยายแทนเสียงจะต้องมีรูปแบบตำแหน่งการจัดวาง กรอบแถบคำบรรยายแทนเสียง คำอธิบาย อัตราของการจัดวาง ของรายการไว้ให้สม่ำเสมอตลอดรายการ รวมทั้งควรใช้หลักการถอดเสียงให้เป็นหลักการเดียวกันตลอดทั้งรายการ

1.4) หลักของความชัดเจน (clarity/properly placed) คำบรรยายแทนเสียงต้องมีความสอดคล้องกับเสียงและภาพ รวมไปถึงรูปแบบ ตำแหน่งการจัดวาง กรอบแถบ ต้องทำให้เห็นคำบรรยายแทนเสียงได้ชัดเจน และไม่ใช่อุปสรรคต่อการรับชมรายการในภาพรวม เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน

2) การระบุแหล่งที่มาของเสียง

เนื้อหาหลักของคำบรรยายแทนเสียงประกอบด้วยสองส่วนด้วยกัน คือ เสียงพูด และ เสียงสิ่งแวดล้อมโดยเนื้อหาสำหรับการระบุแหล่งที่มาของเสียงแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

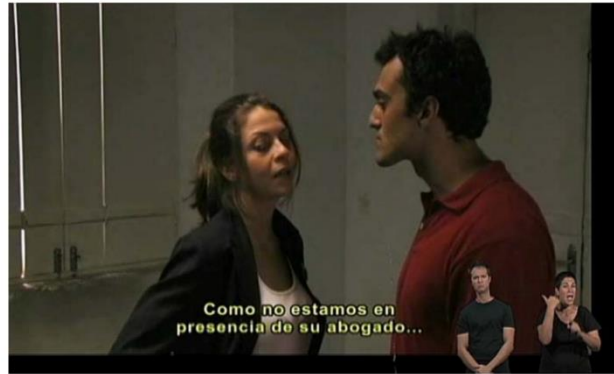
2.1) เสียงพูด (spoken sound) เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นเนื้อหาหลักของรายการ ปัญหาที่พบบ่อยของคำบรรยายแทนเสียงในลักษณะคำพูดคือคนพิการทางการได้ยินเกิดความสับสนว่าคำบรรยายที่แสดงนั้นเป็นคำพูดของใคร ประเทศสเปนได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวแสดงชื่อของผู้พูด และกำหนดสีของคำบรรยายแทนเสียงให้ตรงกับสีของชื่อของผู้ที่พูด ดังภาพที่ 1 ในทางกลับกัน ประเทศสหรัฐอเมริกาแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการแสดงตำแหน่งของคำบรรยายแทนเสียงใกล้กับตัวละครที่พูด ดังภาพที่ 2 หรือการใส่ชื่อของผู้ไว้ใกล้กับคำบรรยายแทนเสียง ดังภาพที่ 2 ในขณะที่ประเทศในแถบละตินอเมริกาคนพิการทางการได้ยินมีความสามารถด้านการอ่านไม่สูงเท่ากับสเปนหรือประเทศอเมริกา ดังนั้นจึงมีการใช้ล่ามภาษามือประกอบกับคำบรรยายแทนเสียงด้วย โดยอาจมีล่ามภาษามือมากกว่า 1 คนเพื่อแทนคำพูดของผู้พูดแต่ละคน ดังภาพที่ 3 (García-Crespo et al., 2014) สำหรับประเทศไทยมีการแก้ปัญหากับการระบุแหล่งที่มาของเสียงโดยระบุในวงเล็บหน้าคำบรรยายแทนเสียง เช่น ระบุเป็นผู้บรรยายในกรณีที่ต้นเสียงไม่ใช่บุคคลที่ปรากฏในภาพ ดังภาพที่ 4 ระบุถึงสถานะภาพหรือความสัมพันธ์ของผู้พูดในกรณีที่ไม่ทราบชื่อผู้พูด ดังภาพที่ 5 และระบุถึงชื่อผู้พูดเมื่อทราบชื่อผู้พูดชัดเจน ดังภาพที่ 6 (ประกาศ กสทช., 2560)



ภาพที่ 1 คำบรรยายแทนเสียงตามมาตรฐานของประเทศสเปน มีชื่อของผู้พูดกำกับและแสดงสีของคำพูดเป็นสีเดียวกับผู้พูด (แหล่งที่มา García-Crespo et al., 2014)



ภาพที่ 2 คำบรรยายแทนเสียงตามมาตรฐานของประเทศสหรัฐอเมริกา ระบุคำบรรยายไว้ได้ผู้พูด (García-Crespo et al., 2014)



ภาพที่ 3 คำบรรยายแทนเสียงตามมาตรฐานของประเทศแถบละตินอเมริกา มีทั้งคำบรรยายแทนเสียงและล่ามภาษามือประกอบ (García-Crespo et al., 2014)



ภาพที่ 4 คำบรรยายแทนเสียงตามมาตรฐานของประเทศไทยกรณีที่ผู้บรรยายไม่ปรากฏในภาพ (ประกาศ กสทช., 2560)



ภาพที่ 5 คำบรรยายแทนเสียงตามมาตรฐานของประเทศไทยกรณีที่ผู้บรรยายปรากฏในภาพแต่ไม่ทราบชื่อ (ประกาศ กสทช., 2560)



ภาพที่ 6 คำบรรยายแทนเสียงตามมาตรฐานของประเทศไทยกรณีที่ผู้บรรยายปรากฏและทราบชื่อ (ประกาศ กสทช., 2560)

2.2) เสียงสิ่งแวดล้อม (environmental sound) หรือ การแสดงข้อความแทนเสียงประกอบ (sound effect) ในสื่อโทรทัศน์ต่างประเทศบางครั้งอาจเพิ่มอรรถรสของผู้ชมด้วยการใช้ตัวอักษรที่มีความหลากหลาย โดยใช้สีเส้นที่สะดุดตาสำหรับคำที่เน้นเป็นพิเศษ เช่น สีเหลือง สีเขียว หรือ สีฟ้า รวมถึงรูปแบบอักษรที่มีลักษณะแตกต่างจากเดิม ส่วนคำทั่วไป ใช้สีปกติ เช่น สีขาว หรือสีดำ รวมถึงใช้รูปแบบอักษรธรรมดา (García-Crespo et al., 2014) สำหรับประเทศไทยคำ

บรรยายเสียงสิ่งแวดล้อมอาจคำนึงถึงต้นกำเนิดของเสียงเป็นหลักเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน เช่น เสียงที่เกิดจากโทรศัพท์ให้ระบุว่า <เสียงโทรศัพท์> หรือเสียงปิ่น ให้ระบุว่า <เสียงปิ่น> อาจทำให้เกิดความเข้าใจมากกว่าการใช้คำสะกดเป็นเสียงที่เกิดขึ้นโดยตรง (ประกาศ กสทช., 2560)

3) การปรับปรุงคำบรรยายแทนเสียง

งานวิจัยหลายเรื่องสะท้อนให้เห็นความสามารถในการอ่านของคนพิการทางการได้ยิน ที่น้อยกว่าคนทั่วไป (Szarkowska, Krejtz, Pilipczuk, Dutka, & Kruger, 2016) เนื่องจากระยะเวลาในการรับและส่งข้อมูล ระยะเวลาในการรับ และส่งข้อมูล ใช้เวลานานกว่าการสื่อสารโดยคำพูดมาก ระบบประสาทการรับรู้ทางหูหายไปทำให้กระบวนการในการจดจำแตกต่างจากคนทั่วไป ตัวอย่างเช่น เวลาอ่านจะไม่มีเสียงเกิดขึ้นในจินตนาการ คนพิการจะนึกเป็นรูปภาพมาแทนเนื่องจากความสามารถในการอ่านของผู้มีความพิการโดยปกติมีค่อนข้างน้อยกว่าผู้ที่มีการได้ยินทั่วไป (Cambra et al., 2015; Nyarko, & Asante, 2015; Szarkowska et al., 2016; Tamayo, & Chaume, 2017) ดังนั้นการนำเสนอคำบรรยายแทนเสียงสำหรับคนพิการทางการได้ยินเพื่อให้เกิดการเข้าใจเนื้อหาได้มากขึ้น จำเป็นต้องมีการดัดแปลงปรับปรุงคำบรรยายแทนเสียงให้เหมาะสมกับคนพิการทางการได้ยิน ซึ่งโดยทั่วไปมีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงอัตราส่วนการแสดงคำบรรยายแทนเสียง และการตัดทอนเนื้อหาของคำบรรยายแทนเสียง โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

3.1) อัตราส่วนการแสดงคำบรรยายแทนเสียง

อัตราส่วนการแสดงคำบรรยายแทนเสียง (presentation rate) สำหรับคนพิการทางการได้ยิน มักคำนึงถึง 2 มิติ คือ ความเร็ว และปริมาณของคำที่แสดงบนหน้าจอ โดยทั้งสองมิตินี้ ในทางปฏิบัติกำหนดมาตรฐานการวัดเป็นอัตราส่วนของตัวอักษรต่อวินาที (characters per second: cps) หรือ คำต่อนาที (words per minute: wpm) ทั้งนี้ความเร็วและปริมาณของตัวอักษรของคำบรรยายแทนเสียงขึ้นอยู่กับความสามารถในการอ่าน (reading abilities) ของคนพิการทางการได้ยินเป็นหลัก ทั้งนี้สื่ออาจคำนึงปัจจัยอื่น ๆ ของคนพิการทางการได้ยินร่วมด้วย เช่น อายุของผู้ชม โดยรายการสำหรับเด็กอาจมีจำนวนอักษรไม่มาก และแสดงตัวหนังสือให้อยู่บนหน้าจอานานกว่ารายการสำหรับวัยรุ่น หรือผู้ชมวัยผู้ใหญ่ (Debevc, Milošević, & Kožuh, 2015; Szarkowska et al., 2016)

3.2) การตัดทอนเนื้อหาของคำบรรยายแทนเสียง

การตัดทอนเนื้อหาของคำบรรยายแทนเสียง (text reduction) โดยปกติการแสดงคำบรรยายแทนเสียงในรายการโทรทัศน์จะถูกจำกัดด้วยพื้นที่การแสดงคำและการแสดงคำให้สอดคล้องกับเนื้อหา อีกทั้งขึ้นอยู่กับความสามารถในการอ่านของคนพิการทางการได้ยิน ดังนั้นการจัดทำคำบรรยายแทนเสียงที่เหมาะสมจำเป็นต้องมีกระบวนการลดทอนความยาวของคำบรรยายแทนเสียง (tightly-word programs) ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวนอกจากการตัดเนื้อหาที่เกินความจำเป็น

ออกไปแล้ว อาจมีการแปลงคำศัพท์ที่ยากให้เกิดความเข้าใจง่ายขึ้นอีกด้วย (simplification) เพื่อให้ผู้ชมที่เป็นคนพิการทางการได้ยินสามารถรับชมสื่อได้โดยเกิดอุปสรรคน้อยที่สุดโดยไม่ขาดอรรถรส อีกทั้งได้รับสาระสำคัญที่ครบถ้วน อย่างไรก็ตามการไม่ลดทอนคำใด ๆ เลยในการศึกษาบางส่วนกลับแสดงให้เห็นว่ามีประโยชน์ต่อการพัฒนาความสามารถในการอ่านของผู้ที่มีความพิการทางการได้ยิน อีกทั้งทำให้ผู้ชมได้รับเนื้อหาที่มากกว่าการลดทอนคำบรรยายแทนเสียง (Szarkowska et al., 2016)

การลดทอนคำบรรยายแทนเสียงจำเป็นต้องพิจารณาความสามารถในการอ่านของผู้รับชมเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามในประเทศที่คนพิการทางการได้ยินมีทักษะการอ่านที่ยังไม่ดีนัก การใช้ภาษามือควบคู่กับคำบรรยายแทนเสียงจะทำให้ผู้ชมสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ดีกว่าการแสดงเพียงภาษามืออย่างเดียว หรือการแสดงเพียงคำบรรยายแทนเสียงอย่างเดียว (Debevc, Milošević, & Kožuh, 2015; Szarkowska et al., 2016) ในบางครั้งการใช้สื่อโทรทัศน์เป็นช่องทางที่สะดวกหนึ่งในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาพูด ภาษาเขียนสำหรับคนพิการทางการได้ยิน (Tamayo, & Chaume, 2017) อีกทั้งเป็นช่องทางในการเรียนรู้เนื้อหาเชิงวิชาการ และการช่วยกระตุ้นให้คนพิการทางการได้ยินแสดงหาความรู้ด้วยตนเองในช่องทางออนไลน์ (Debevc, Milošević, & Kožuh, 2015) ปัจจุบันมีเทคโนโลยีช่วยเหลือให้คนพิการทางการได้ยิน สามารถเข้าถึงคำบรรยายแทนเสียงได้โดยไม่รบกวนผู้ที่มีการได้ยินทั่วไป โดยอาจมีการจัดทำอุปกรณ์แยกสำหรับคนพิการทางการได้ยินโดยเฉพาะ เช่น แว่นตาที่แสดงคำบรรยายแทนเสียงเพิ่มเติม

4) การจัดบริการเสริม

เครื่องมือ และวิธีการต่าง ๆ สำหรับการบริการการเข้าถึงเนื้อหาของคนพิการทางการได้ยินในต่างประเทศมีหลากหลายรูปแบบซึ่งยังไม่ปรากฏชัดว่ามีการนำมาใช้ในประเทศไทย การนำเสนอเนื้อหาในส่วนนี้เพื่อเป็นทางเลือก หรือเป็นแนวทางสำหรับพัฒนาเครื่องมือและวิธีการสำหรับการบริการการเข้าถึงเนื้อหาของคนพิการทางการได้ยินของไทยในอนาคต โดยแต่ละวิธีมีรายละเอียดดังนี้

4.1) การขยายเสียงเฉพาะบางจุด (sound boosting in specific area) สำหรับ ผู้ป่วยที่หูหนวกแบบไม่ 100% ซึ่งเป็นส่วนใหญ่ของคนพิการทางการได้ยินปัจจุบันมีการคิดค้นเทคนิค โดยสามารถทำให้เสียงของรายการโทรทัศน์ดังขึ้นในบางจุดของห้องซึ่งมีคนพิการทางการได้ยินนั่งอยู่ได้ โดยก็จะไม่เป็นการรบกวนผู้อื่นที่นั่งรับชมอยู่ในห้องเดียวกัน หรือการขยายเสียงผ่านเครื่องช่วยฟังอื่น ๆ ซึ่งจะทำหน้าที่รับเสียง (receive) และขยาย (magnify) ให้ดังขึ้นและส่งเสียงผ่านหูฟังไปที่คนพิการ ซึ่งในกรณีนี้จะใช้ได้กับผู้ที่ไม่ได้พิการทางการได้ยินแบบหูหนวกสนิทเท่านั้น (ScienceDaily, 2014)

4.2) การเคลื่อนไหวผ่านสื่อออนไลน์ (online activism) สื่อออนไลน์เป็นอีก รูปแบบหนึ่งที่มีความพิการทางการได้ยินสามารถเรียกร้องสิทธิประโยชน์ต่อการเข้าถึงสื่อได้ ทั้งนี้อาจ

เป็นการเข้าถึงผ่านสื่อออนไลน์ของรัฐโดยตรงหรือเกิดจากการรวมกลุ่มกันเองของคนพิการทางการได้ยิน ซึ่งกรณีดังกล่าวเคยประสบความสำเร็จมาแล้วในการเรียกร้องให้สื่อบริการภาพยนตร์ขนาดใหญ่ เช่น Netflix ให้ปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับคนที่มีความพิการทางการได้ยิน (Ellis, & Kent, 2015)

4.3) เนื้อหาและรูปแบบการใช้งานของผู้ใช้ (Content and interface personalisation) การปรับปรุงการบริการการเข้าถึงเนื้อหาให้เหมาะสมกับคนพิการแต่ละคนในรูปแบบเดียวกันนั้นอาจทำได้ยาก ด้วยความหลากหลายของช่องทางการรับชมสื่อต่าง ๆ ในปัจจุบัน เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรือโทรทัศน์ รวมถึงระบบโทรทัศน์ดิจิทัล หรืออินเทอร์เน็ต ทำให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสามารถเลือกวิธีการรับสื่อที่ตนเองถนัด เช่น การเชื่อมโยงหน้าจอโทรทัศน์กับ แท็บเล็ต หรือ โทรศัพท์มือถือให้สามารถขยายจอได้มากขึ้น ซึ่งทำให้มีพื้นที่เพียงพอต่อการรับบริการคำบรรยายแทนเสียง หรือบริการล่ามแปลภาษามือ หรือการเลือกตัวเลือกในการอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับวัยของผู้ชม (Ellis, & Kent, 2015)

1.3 ผลการศึกษาความสามารถในการอ่านคำบรรยายแทนเสียงของคนพิการทางการได้ยิน

แม้ว่าสื่อโทรทัศน์ต่าง ๆ จะเริ่มตระหนักถึงการให้บริการคำบรรยายแทนเสียงให้แก่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมากยิ่งขึ้นแต่ความเข้าใจต่อคำบรรยายแทนเสียงของคนพิการทางการได้ยินยังคงมีจำกัด ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของสื่อได้ทัดเทียมคนที่มีการได้ยินทั่วไป (Ellis, & Kent, 2015) ทักษะการอ่านของคนพิการทางการได้ยินนั้นพัฒนาได้ช้ากว่าผู้ที่มีการได้ยินทั่วไป เนื่องจาก คนพิการทางการได้ยินใช้ระยะเวลาในการรับ และส่งข้อมูล ใช้เวลานานกว่าการสื่อสารโดยคำพูดมาก อีกทั้งระบบประสาทการรับรู้ทางการได้ยินหายไป ทำให้กระบวนการในการการจดจำแตกต่างจากคนทั่วไป ตัวอย่างเช่น เวลาอ่านจะไม่มีเสียงเกิดขึ้นในจินตนาการ คนพิการจะนึกเป็นรูปภาพภาษามือแทน (Learning English. 2011) วุฒิการศึกษาสำหรับคนพิการทางการได้ยินนั้นในบางประเทศมีมาตรฐานแตกต่างกับผู้ที่มีความได้ยินอย่างชัดเจน เช่น ที่ประเทศอินโดนีเซีย คนพิการทางการได้ยินในระดับ high school (เทียบเท่าระดับมัธยมศึกษาของประเทศไทย) จะได้รับการสอนด้วยเนื้อหาในระดับ primary school (เทียบเท่าชั้นประถมศึกษาของประเทศไทย) เท่านั้น (Indonesia Development Forum, 2018)

งานวิจัยใน 5 ปีที่ผ่านมาสะท้อนให้เห็นว่าคำบรรยายแทนเสียงที่ใช้อยู่ นั้น ก็ยังคงไม่สามารถทำให้คนพิการทางการได้ยินเข้าใจเนื้อหาที่ต้องการสื่อสารได้อย่างเต็มที่ งานวิจัยของ Tamayo, & Chaume (2017) ได้แก้ไขคำศัพท์ของคำบรรยายแทนเสียงให้มีความซับซ้อนขึ้นเพื่อให้คนพิการทางการได้ยินพัฒนาความสามารถทางการอ่านให้สูงยิ่งขึ้นโดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับระดับความสามารถการได้ยินของคนพิการทางการได้ยินด้วย ซึ่งพบว่าระดับการได้ยินมีผลต่อ

ความเข้าใจคำบรรยายแทนเสียงอย่างมีนัยสำคัญ หรืออาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีการได้ยินดีกว่ามักจะมีทักษะการอ่านที่ดีกว่า งานวิจัยของ Szarkowska, Krejtz, Pilipczuk, Dutka, & Kruger (2016) พบว่าความสามารถการอ่านคำบรรยายแทนเสียงของคนพิการทางการได้ยินต่ำกว่าผู้ที่มีการได้ยินอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยของ Nyarko, & Asante, (2015) ศึกษาความเข้าใจของคนพิการทางการได้ยินเกี่ยวกับการรับเนื้อหาจากสื่อโฆษณา พบว่า คนพิการทางการได้ยินส่วนใหญ่ไม่สามารถเข้าใจสิ่งที่โฆษณายกยอสื่อสารให้กับพวกเขาได้ งานวิจัยของ Krejtz, Szarkowska, & Loginska (2015) พบว่าทักษะการอ่านคำบรรยายแทนเสียงของคนพิการทางการได้ยินแตกต่างกับคนที่มีการได้ยินในตัวอย่างเป็นผู้ใหญ่ แต่งานวิจัยของ Cambra, Penacchio, Silvestre, & Leal (2014) ให้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน โดยพบว่าในวัยเด็กนั้นคนพิการทางการได้ยินกับเด็กที่มีการได้ยินสามารถเข้าใจคำบรรยายแทนเสียงได้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผลการสรุปการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถการอ่านคำบรรยายแทนเสียงที่ผ่านมาแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2 สรุปงานวิจัยข้อมูลงานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการอ่านคำบรรยายแทนเสียงของคนพิการทางการได้ยิน 5 เรื่อง

ผู้วิจัย	ประเทศ	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	อายุของ ตัวอย่าง	การออกแบบ งานวิจัย	จำนวนตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	สถิติทดสอบหลักที่ ใช้ในงานวิจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์
Tamayo, & Chaume (2017)	ประเทศ สเปน	ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพิการ ทางการได้ยิน เช่น ระดับการได้ยิน (hearing impairment data)	ความสามารถในการอ่าน คำบรรยาย แทนเสียง (subtitle reading comprehension)	8 ปี-13 ปี	การวิจัยเชิง ทดลอง	เด็กหูหนวก 75 คน	ศึกษา ความสามารถใน การอ่านคำ บรรยายแทนเสียง สองรูปแบบ ระหว่างแบบทั่วไป และแบบที่ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น	multiple regression	0.317 ^a
Szarkowska, Krejtz, Pilipczuk, Dutka, & Kruger (2016)	ประเทศ โปแลนด์	กลุ่มความพิการ (group)	ความสามารถในการอ่าน คำบรรยาย แทนเสียง (subtitle reading comprehension)	25 ปี-30 ปี	การวิจัยเชิง ทดลอง	คนหูหนวก 44 คน คนหูตึง 33 คน คนที่มีการได้ ยิน 60 คน	ศึกษา ความสามารถใน การอ่านคำ บรรยายแทนเสียง ของคนหูหนวก และคนหูตึงเทียบ กับคนที่มีการได้ยิน	factorial ANOVA	0.588 ^b
Nyarko, & Asante, (2015)	ประเทศ กานา	-	ความสามารถในการเข้าใจคำ บรรยายในโฆษณาของคน พิการทางการได้ยิน	12 ปี - 17 ปี	การวิจัยเชิง สำรวจ	นักเรียน จำนวน 30 คน	ศึกษาโดยสำรวจ ความเข้าใจเนื้อหา โฆษณาของคน พิการทางการได้ยิน ในโฆษณารูปแบบ	percentage	- ^c

ผู้วิจัย	ประเทศ	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	อายุของ ตัวอย่าง	การออกแบบ งานวิจัย	จำนวนตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	สถิติทดสอบหลักที่ ใช้ในงานวิจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์
							ต่างๆ		
Krejtz, Szarkowska, & Łogicińska (2015)	ประเทศ โปแลนด์	กลุ่มความพิการ (group)	ความแม่นยำในการอ่านคำ บรรยาย (comprehension accuracy)	15 ปี - 70 ปี	การวิจัยเชิง ทดลอง	อาสาสมัคร จำนวน 122 คนได้แก่ คนหู หนวก 39 คน คนหูตึง 27 คน และคนที่มีการ ได้ยิน 56 คน	ศึกษาโดยให้ผู้เข้า รับการทดลองอ่าน คำบรรยายแทน เสียงและวัดความ เข้าใจ	factorial ANOVA	.565 ^b
Cambra, Penacchio, Silvestre, & Leal (2014)	ประเทศ สเปน	ความเร็วในการ อ่านคำต่อนาที (words per minute)	การจดจำคำบรรยาย	7 ปี - 11 ปี	การวิจัยเชิง ทดลอง	นักเรียนที่มี ความพิการ ทางการได้ยิน จำนวน 11 คน และนักเรียนที่มี การได้ยิน 11 คน	ศึกษาโดยให้ นักเรียนดูการ์ตูน และเก็บข้อมูลการ จดจำคำบรรยาย ที่ขึ้นบนหน้าจอ	correlation	0.280 ^d

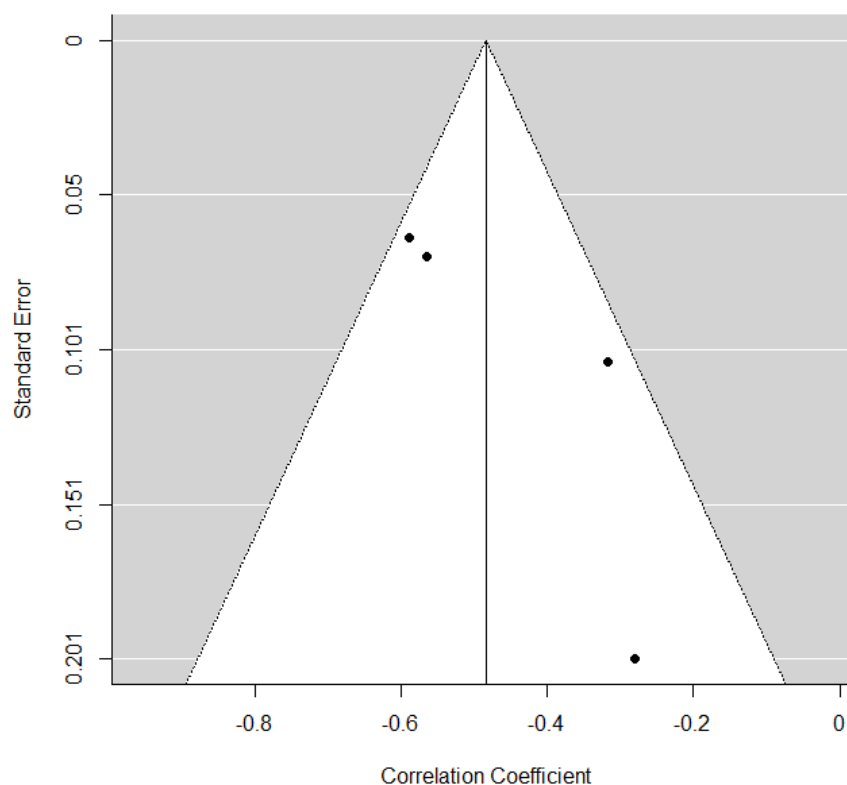
a ค่าสถิติอิงจากความสามารถในการอ่านคำบรรยายแทนเสียงทั่วไป

b ค่าสถิติได้จากผลการทดสอบระหว่างกลุ่มที่หูหนวกกับคนที่มีการได้ยินเท่านั้นเนื่องจากสารสนเทศในงานวิจัยไม่เพียงพอ

c ไม่สามารถวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ได้

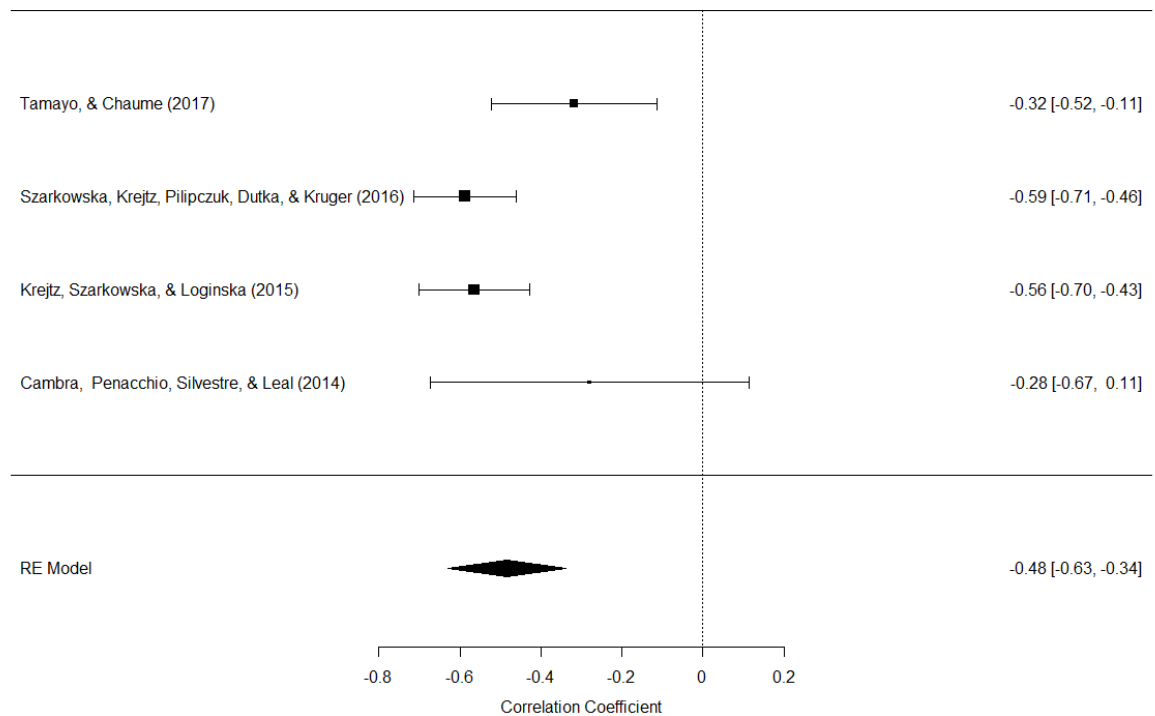
d ค่าสถิติใช้ข้อมูลที่วิเคราะห์จากข้อมูลในบทความโดยตัวแปรต้นคือความพิการตัวแปรตามคือความเร็วในการอ่าน

แปลงค่าสถิติต่าง ๆ ในแต่ละงานวิจัยที่รายงานลักษณะแตกต่างกันให้อยู่ในหน่วยเดียวกันคือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของ Ellis (2009) และวิเคราะห์ประมวลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เหล่านั้นด้วยโปรแกรม R (R Core Team, 2018) ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติจากงานวิจัยทั้ง 4 เรื่อง (มี 1 เรื่องที่ไม่สามารถแปลงเป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ได้คืองานวิจัยของ Nyarko, & Asante, (2015)) พบว่า มีงานวิจัย 3 เรื่องแสดงความสัมพันธ์ของระดับความพิการทางการได้ยินที่มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญโดยอีก 1 เรื่องแสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์โดยทิศทางลบเหมือนกันแต่ไม่ถึงระดับนัยสำคัญหรือกล่าวได้ว่าหากมีความพิการทางการได้ยินจะสามารถเข้าใจคำบรรยายแทนเสียงได้น้อยกว่าคนที่มีการได้ยิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่รวมกันเท่ากับ $r_{xy} = -0.4841$ ($p < .0001$) โดยมีช่วงความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 อยู่ระหว่าง -0.63 ถึง -0.34 แผนภาพรูปกรวย (funnel plot) แสดงให้เห็นว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของงานวิจัยทั้ง 4 เรื่อง เกาะกลุ่มใกล้เคียงกัน (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 7 แผนภาพรูปกรวยสรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของงานวิจัย 4 เรื่อง

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์แผนภาพช่วงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (forest plot) แสดงให้เห็นว่างานวิจัย 3 เรื่องแรกมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ออกห่างจากค่า 0 ชัดเจน หรือมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่งานวิจัย 1 เรื่องมีช่วงความเชื่อมั่นที่คร่อมระดับ 0 อยู่ (ภาพที่ 5) ทั้งนี้เนื่องมาจากงานวิจัยดังกล่าวมีจำนวนตัวอย่างน้อย สอดคล้องกับแผนภาพรูปกรวยจึงทำให้ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่างหรือตัดสินใจได้อย่างเด็ดขาดได้ว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงลบได้ มุขจากงานวิจัยที่ยกมาทั้ง 4 เรื่องหากพิจารณาเพียงค่าสถิติอย่างคร่าว ๆ จะให้ข้อสรุปที่ขัดแย้งกัน อย่างไรก็ตามเมื่อรวมค่าสถิติของงานวิจัยทั้ง 4 เข้าด้วยกันพบว่าผลจากงานวิจัยส่วนใหญ่มีน้ำหนักที่มากพอที่โน้มน้าวให้ผลลัพธ์ของการวิเคราะห์กล่าวได้ว่าระดับความพิการที่สูงขึ้น (หรือได้การได้ยินที่น้อยลง) ย่อมส่งผลให้สามารถเข้าใจได้น้อยลงด้วยอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับ .05



ภาพที่ 8 ค่าประมาณของช่วงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และค่าสรุปสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของงานวิจัย 4 เรื่อง

2. เจตคติและปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติ

2.1 เจตคติ

เจตคติ (attitude) มีรากศัพท์มาจากคำว่า Aptus แปลว่าความโน้มเอียง ความเหมาะสม ซึ่งเดิมนั้น เจตคติถูกนิยามเอาไว้ในลักษณะที่เป็นผลมาจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่กระทบต่อประสบการณ์และการตัดสินใจบุคคลนั้น ซึ่งเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ (Cacioppo & Berntson, 1994; Ladhari & Michaud, 2015; Priester & Petty, 1996; Yamashita, Hahn, Kinney, & Poon, 2018) ต่อมานิยามได้ถูกพัฒนาให้มีความกระชับมากขึ้น โดยนักวิชาการนิยมให้ความหมายเจตคติว่าเป็นลักษณะที่ซ่อนเร้นอยู่ในจิตใจของแต่ละคน (Ayo, Oni, Adewoye, & Eweoya, 2016; Tornow & Wiley, 1991) ซึ่งมีลักษณะที่คอยสร้างหรือกระตุ้นให้เกิดความโน้มเอียงทางความรู้สึก (Senese et al., 2017) ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งในทางบวกและทางลบ (Cacioppo & Berntson, 1994; Ladhari & Michaud, 2015; Priester & Petty, 1996; Yamashita et al., 2018)

จากนิยามข้างต้น จะเห็นได้ว่าเจตคติเป็นสภาวะหนึ่งที่ย่อยกระตุ้นการแสดงออกในเชิงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งความสำคัญในลักษณะดังกล่าวนี้เองที่ทำให้เจตคติกลายเป็นตัวแปรที่น่าสนใจไม่เพียงแต่นักวิชาการในศาสตร์ของจิตวิทยาเท่านั้น แต่ยังดึงดูดความสนใจจากนักวิจัยทางด้านการตลาด สื่อโฆษณา และอื่น ๆ อีกด้วย ในทางการตลาดนักการตลาดพยายามสร้างเจตคติเชิงบวกให้กับลูกค้าเป้าหมายโดยเจตคติเหล่านี้จะทำหน้าที่รวมตัวกันสร้างความโน้มเอียงเชิงบวกให้กับลูกค้าเป้าหมายให้แสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ได้แก่ การตัดสินใจซื้อซ้ำ (repurchase) (Choi & Mattila, 2018) การบอกต่อ (word-of-mouth) (Baber et al., 2016) การเข้ามามีส่วนร่วม (participation) (Schreurs, Kerstholt, de Vries, & Giebels, 2018) การสร้างความน่าเชื่อถือ (trust) (Ashnai, Henneberg, Naudé, & Francescucci, 2016) หรือแม้กระทั่งการสร้างความยึดมั่นผูกพัน (engagement) (Flowerday & Shell, 2015; Manosuthi & Maroun, 2018) ระหว่างลูกค้าด้วยกันกับตราสินค้าของบริษัท ดังนั้นตัวแปรเจตติจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญในการทำนายความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (behavioral intention) ของบุคคลที่คาดหวังได้ (Kong, Ko, Chae, & Mattila, 2016; Yeo, Goh, & Rezaei, 2017)

งานวิจัยในอดีตที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาการวัดเจตคติจากการวัดโดยใช้ข้อความเพียงข้อเดียว การใช้การสังเกตด้วยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างเป็นระบบ การสัมภาษณ์ การใช้มาตรวัดเป็นชุดข้อความผ่านแบบสอบถาม การตั้งคำถามในเชิงสะท้อนภาพ หรือวัดผ่านร่องรอยจากการกระทำ ในบรรดาวิธีการวัดทั้งหมด งานวิจัยนี้ใช้การวัดผ่านมาตรวัดแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ เนื่องจากเป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ เพราะข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อผ่านการสร้างและทดสอบด้วยวิธีทางจิตมิติ (psychometric)

จากนิยามและความสำคัญของเจตคติที่ได้กล่าวมาข้างต้น การวัดเจตคติทำได้ยากเนื่องจากมีสถานะเป็นนามธรรมและสามารถแปรเปลี่ยนได้ง่าย และปัญหาความคลาดเคลื่อนจากการวัด (measurement error) ซึ่งเกิดขึ้นเป็นปกติสำหรับการทำวิจัยโดยใช้แบบสอบถามทำให้การวิเคราะห์ด้วยวิธีดั้งเดิม เช่น การทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี ANOVA หรือการทดสอบแบบที (t-test) ซึ่งการวิเคราะห์ในลักษณะดังกล่าวไม่ได้ควบคุมค่าความคลาดเคลื่อนในการวัดซึ่งส่งผลร้ายต่อการสรุปผลการวิเคราะห์ (Blackwell, Honaker, & King, 2017) คณะผู้วิจัยได้ตระหนักในจุดนี้ จึงได้ออกแบบข้อคำถามและการวิเคราะห์ที่มีการสกัดค่าความคลาดเคลื่อนที่ได้กล่าวไว้ก่อน ทำให้เพิ่มความตรง (validity) ในงานวิจัย นอกจากนี้ หากใช้หลักทางจิตวิทยาช่วยวัดเจตคติ เจตคติจะถูกสะท้อนผ่านองค์ประกอบด้านพุทธิพิสัยหรือการประเมินด้วยเหตุผล (cognitive) จิตพิสัยหรืออารมณ์ (affective) (Crites Jr, Fabrigar, & Petty, 1994; Ostrom, 1969) และพฤติกรรมพิสัย (behavior) (Ostrom, 1969) แต่เนื่องงานวิจัยในอดีตชี้ชัดว่าองค์ประกอบด้านอารมณ์มีความสำคัญมากที่สุด (Breckler & Wiggins, 1989; Cheng & Monroe, 2012) ดังนั้นทางคณะผู้วิจัยจึงเลือกใช้ องค์ประกอบด้านนี้เป็นหลักในการวัดเจตคติของผู้ใช้บริการ โดยให้นิยามเชิงปฏิบัติการของเจตคติ หมายถึง สภาวะที่เกี่ยวข้องกับจิตใจของผู้บริโภคที่มีต่อสื่อในทิศทางลบหรือบวกอันเป็นผลจากการได้รับบริการจากสื่อ ผ่านเนื้อหา รูปแบบ หรือปัจจัยอื่นของรายการฯ

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติ

แม้ว่าการศึกษาเจตคติจะมีการดำเนินการมาในทางวิชาการอย่างยาวนานมาแล้ว แต่การศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนากรอบแนวคิดโมเดลเชิงสาเหตุเกี่ยวกับเจตคติของผู้บริโภคสื่อที่เพิ่งมีการริเริ่มเมื่อไม่นานมานี้ (Calvo-Porrá, Martínez-Fernández, & Juanatey-Boga, 2014) ดังนั้นปริมาณที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติโดยตรงจึงยังมีจำนวนไม่มากเท่าที่ควร ทางคณะผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องใช้เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหลาย ๆ แนวคิด โดยเฉพาะแนวคิดเกี่ยวกับสินค้าและบริการทั่วไป แนวคิดด้านการตลาด และแนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยา ซึ่งผลการศึกษาพบว่าตัวแปรที่เกี่ยวข้องและส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อเจตคติมีมากมาย สำหรับตัวแปรที่นำมาพิจารณาในงานวิจัยนี้ มีรายละเอียดดังนี้

2.2.1) การบริการการเข้าถึงเนื้อหา

การบริการการเข้าถึงเนื้อหา (media accessibility) นั้นถือว่ามีคามจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการให้บริการด้านสื่อแก่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย แม้ว่าจะไม่มีงานวิจัยที่สะท้อนถึงอิทธิพลของการพัฒนาการบริการการเข้าถึงเนื้อหาอย่างชัดเจนนัก แต่เอกสารวิชาการและงานวิจัยในอดีตต่างสะท้อนถึงตัวแปรที่เป็นผลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหานี้ คือ การเข้าถึงสินค้าและบริการว่าเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อตัวแปรสำคัญของแบรนด์สินค้า/บริการเหล่านั้น ในการศึกษาเชิงธุรกิจทั่วไป การเข้าถึงสินค้าและบริการ (accessibility) เป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญในการ

พิจารณาศึกษาเป็นอันดับแรก ๆ เนื่องจากส่งผลต่อคุณสมบัติอื่น ๆ ของสินค้า/บริการของแบรนด์เหล่านั้น (Salinas, & Pére, 2009) ทำให้ได้รับประสบการณ์จากการใช้สินค้า/บริการเหล่านั้นซึ่งการได้รับประสบการณ์นั้นมีความเกี่ยวข้องกับเจตคติที่จะตัดสินใจได้ว่าชอบสินค้า/บริการเหล่านั้นหรือไม่ (Kimpakorn, & Tocquer, 2010; Purnomo & Lee, 2010) จนสามารถตัดสินใจได้ว่าจะใช้สินค้า/บริการนั้นอย่างต่อเนื่องหรือไม่ (Hwang, & Lee, 2018)

นอกจากนี้หากพิจารณาในส่วนของหลักการตลาดตามทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด (marketing mix) ตัวแปรในในมุมผู้ผลิตหรือ 4Ps อันได้แก่ ราคา (Price) สถานที่ (Place) ผลิตภัณฑ์ (Product) หรือการส่งเสริมการขาย (Promotion) (Constantinides, 2006) สถานที่ (ในที่นี้คือการเข้าถึง) ถือเป็นปัจจัยที่น่าสนใจมากและมีอิทธิพลสูงต่อเจตคติของผู้ใช้บริการ ความแตกต่างอีกข้อที่มีความสำคัญคือต้นทุนของผู้ประกอบการในการจัดสรรให้กับปัจจัยเกี่ยวกับสถานที่สำหรับบริการรายการฯต่ำกว่าต้นทุนของธุรกิจทั่วไปที่สถานที่ประกอบการมักมีลักษณะเป็นรูปธรรม ในมุมมองของส่วนผสมทางการตลาด สถานที่จึงถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากต่อการสร้างเจตคติของผู้บริโภค (Purnomo & Lee, 2010; Rajagopal & Sanchez, 2005) นอกเหนือจากมุมมองของส่วนผสมทางการตลาดในมุมผู้ผลิต ตัวแปรในส่วนของ การเข้าถึงการให้บริการก็ยังตรงกับหลักของความสะดวกสบาย (convenience) ใน 4 Cs อีกด้วย (Güngör, 2018; Rajagopal & Sanchez, 2005)

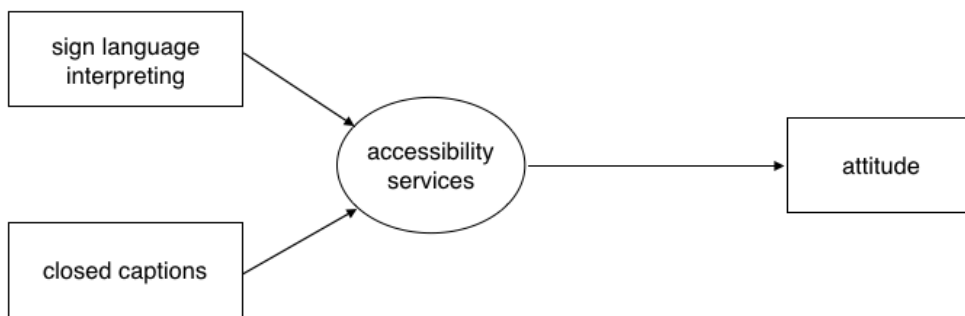
ข้อมูลจากงานวิชาการในข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการบริการการเข้าถึงเนื้อหา ทั้งการบริการล่ามภาษามือ และคำบรรยายแทนเสียงจะช่วยให้คนพิการทางการได้ยินสามารถเข้าถึงสื่อต่าง ๆ ได้เท่าเทียมกับคนที่มีการได้ยินโดยทั่วไปได้มากขึ้น ซึ่งความสามารถในการเข้าถึงสื่อ (media accessibility) แม้จะมีงานวิจัยที่ไม่ปรากฏชัดเจนนักเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นตามมา แต่สำหรับสินค้าหรือบริการโดยทั่วไปแล้ว พบว่าตัวแปรการเข้าถึงสินค้าหรือบริการ (product accessibility) สามารถขยายผลให้เกิดปัจจัยเชิงบวกหลาย ๆ ด้านต่อสินค้าหรือบริการเหล่านั้น โดยตัวแปรที่สำคัญตัวแปรหนึ่งที่ได้รับอิทธิพลจากการเข้าถึงสินค้าหรือบริการ คือ คุณค่าแบรนด์ของสื่อ (media brand equity) ตัวแปรการเข้าถึงการให้บริการถือเป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญ และเป็นตัวแปรที่ กสทช. ควบคุมได้ด้วยต้นทุนที่ต่ำ และมีความหมาย (meaningful) ในการออกนโยบายในเชิงปฏิบัติการ (practical policy) หากผลการวิเคราะห์แสดงออกมาให้เห็นว่าอิทธิพลของการเข้าถึงการให้บริการส่งผลในการสร้างเจตคติของผู้บริโภคซึ่งในท้ายที่สุดเจตคติเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการแสดงความตั้งใจในเชิงพฤติกรรมต่อรายการฯ หรือ กสทช.

ด้วยเหตุนี้การให้บริการในการเข้าถึงของสื่อ (media accessibility services) ของงานวิจัยนี้ จึงเป็นการบริการเสริมสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายอิงตามประกาศของ กสทช. เรื่องแนวทางการจัดทำล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ (2560) สำหรับคนพิการทางการได้ยิน ประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

1) การบริการล่ามภาษามือ (sign language interpreting) ความเหมาะสมของการบริการล่ามภาษามือประกอบด้วย ขนาดของบริการล่ามภาษามือ ตำแหน่งจอล่ามภาษามือ ความสูงของภาพล่ามภาษามือ สีฉากหลังของล่ามภาษามือ แสงสว่าง ท่าของล่ามภาษามือ การแต่งกายของล่ามภาษามือ ได้จอภาพล่ามภาษามือ

2) การบริการคำบรรยายแทนเสียง (close captions) ความเหมาะสมของการบริการภาพแทนเสียงประกอบด้วย หลักความถูกต้อง (accuracy) คือมีความถูกต้องตามหลักภาษา หลักความรับผิดชอบ (responsibility) คือ รักษาความหมายของเนื้อหาสาระได้คงเดิม หลักของความคงเส้นคงวา (consistency) คือ รูปแบบตำแหน่งการจัดวางมีความสม่ำเสมอ และ หลักของความชัดเจน (clarity) คือ สามารถอ่านได้ชัดเจนและไม่เป็นอุปสรรคต่อการรับชม

เมื่อพิจารณางานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ ที่กล่าวถึงในข้างสามารถนำข้อค้นพบต่าง ๆ มาสร้างเป็นกรอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังเจตคติของผู้บริโภคได้ดังภาพที่ 9

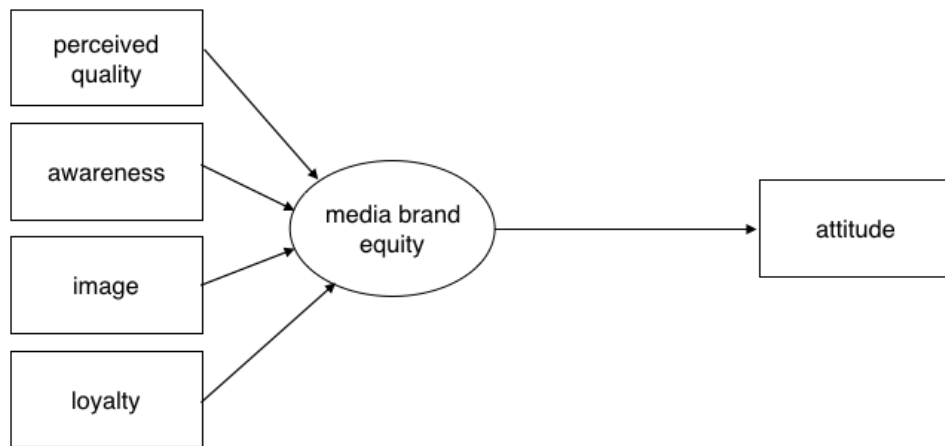


ภาพที่ 9 ปัจจัยเชิงสาเหตุของการบริการการเข้าถึงเนื้อหาต่อเจตคติ

2.2.2) คุณค่าแบรนด์ของสื่อ

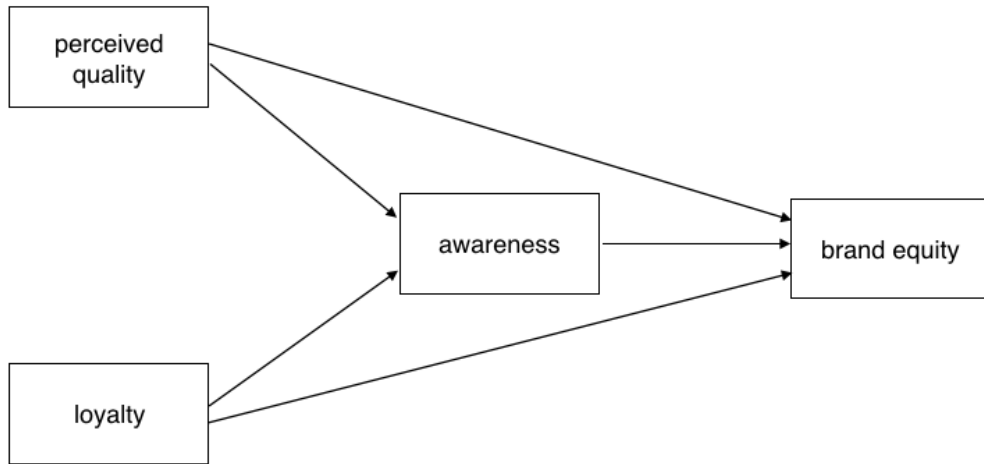
คุณค่าแบรนด์ของสื่อ (media brand equity) คือ การให้คุณค่าโดยรวมของสื่อภายใต้กำกับของแบรนด์นั้น ๆ ซึ่งในงานวิจัยนี้คือรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ที่ได้รับใบอนุญาตโดยพิจารณารายการโทรทัศน์ระบบดิจิทัลเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นสื่อโทรทัศน์หลักของประเทศ คุณค่าแบรนด์ของสื่อเป็นตัวแปรที่ได้รับความนิยมในการศึกษาในเชิงธุรกิจมาอย่างยาวนาน การศึกษาตัวแปรคุณค่าแบรนด์ของสื่อในงานวิจัยที่ผ่านมาที่มีการศึกษา 2 ลักษณะ **ลักษณะแรก** คือ ตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อตัวแปรคุณค่าแบรนด์ของสื่อเป็นอิสระต่อกัน หรือไม่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อกันเอง เช่นงานวิจัยของ Calvo-Porrá, Martínez-Fernández, & Juanatey-Boga (2014) เป็นตัวแปรที่รับรู้อิทธิพลมาจากตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) การรับรู้คุณภาพ (Perceived Quality) 2) ความตระหนัก (Awareness) 3) ภาพลักษณ์ (Image) และ 4) ความภักดี (Loyalty)

ต่างส่งผลไปยังคุณค่าแบรนด์ของสื่อ (ภาพที่ 7) การศึกษาแบบลักษณะแรกการจำแนกตัวแปรให้แยกออกจากกันชัดเจนจะทำให้โมเดลมีความประหยัดในทางสถิติ (parsimonious model) หรือมีจำนวนค่าพารามิเตอร์ (parameter) ที่ต้องประมาณค่าด้วยวิธีการทางสถิติที่จำเป็นต้องวิเคราะห์ที่น้อยกว่าอีกวิธีหนึ่ง แต่จำเป็นต้องแลกมาด้วยสารสนเทศเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านั้นที่ต้องกำหนดไว้เบื้องต้นว่าตัวแปรเหล่านั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน



ภาพที่ 10 รูปแบบการศึกษาแบบที่ 1 ตัวแปรย่อยเป็นตัวประกอบประกอบของคุณค่าของแบรนด์

ในขณะที่ อีกลักษณะ มองว่ากลุ่มตัวแปรต้นเหล่านั้นนอกจากจะส่งผลต่อตัวแปรโดยตรงแล้ว แต่ละตัวแปรต่างมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุซึ่งกันและกันด้วย เช่น งานวิจัยของ Shabbir, Khan, & Khan (2017) มีลักษณะกรอบแนวคิดในงานวิจัยที่คล้ายกับกรอบแนวคิดในลักษณะแรก แต่คณะนักวิจัยมองเห็นว่า ความตระหนัก (Awareness) เป็นตัวแปรที่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปร ความภักดี (Loyalty) และภาพลักษณ์ (Image) แล้วจึงส่งผลต่อตัวแปร คุณค่าแบรนด์ (brand equity) (ภาพที่ 8) จุดเด่นของวิธีการนี้ คือ สามารถศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรย่อยต่าง ๆ ได้ค่อนข้างครบถ้วนกว่าวิธีการแรก แต่ต้องแลกมาด้วยความซับซ้อนของโมเดล ค่าพารามิเตอร์พารามิเตอร์มีมากเกินไป อาจทำให้เกิดความไม่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์สถิติ (improper solutions) เช่น เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรทั้งโมเดลพร้อมกันอาจเกิดปัญหาในการประมาณค่าพารามิเตอร์ที่ไม่ลู่อู่เข้าสู่ค่าใดค่าหนึ่ง (convergence problem) ซึ่งหมายถึง การประมาณค่าไม่สามารถประมาณค่าที่เหมาะสมออกมาได้เพียงค่าเดียว ความเป็นไปได้มากกว่า 1 ค่า ในพารามิเตอร์ที่มีปัญหาดังกล่าว ซึ่งทำให้ไม่ได้ข้อสรุปของพารามิเตอร์นั้นที่เหมาะสมในการใช้ในเชิงปฏิบัติ



ภาพที่ 11 รูปแบบการศึกษาแบบที่ 2 ตัวแปรย่อยเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณค่าของแบรนด์

ปัจจุบันมีการศึกษาตัวแปรคุณค่าแบรนด์ทั้งในลักษณะของตัวแปรย่อยเป็นองค์ประกอบ (รูปแบบที่ 1) หรือเป็นปัจจัยที่ส่งผล (รูปแบบที่ 2) ต่อคุณค่าแบรนด์ ผลการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในระยะเวลา 10 ที่ผ่านมาพบว่าทั้ง 2 รูปแบบมีการศึกษาในปริมาณที่ใกล้เคียงกันโดยรูปแบบที่ 1 มีจำนวน 3 เรื่อง และรูปแบบที่ 2 จำนวน 4 เรื่อง ดังนั้นทั้งสองรูปแบบจึงมีความมั่นใจในระดับหนึ่งว่าไม่ว่าจะใช้การวิเคราะห์รูปแบบใดก็ตามล้วนเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ทั้งนี้ ในงานวิจัยนี้จะคำนึงถึงความเหมาะสมของข้อมูลกับโมเดล และประโยชน์ในการปรับใช้เชิงนโยบายเป็นหลัก จึงจำเป็นต้องพิจารณารูปแบบของโมเดลอีกครั้งหลังจากได้ข้อมูลภาคสนามมาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้พบว่างานวิจัยแต่ละเรื่องต่างศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรคุณค่าแบรนด์ 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) การรับรู้คุณภาพ (perceived quality) 2) ความตระหนัก (awareness) 3) ภาพลักษณ์ (image) และ 4) ความภักดี (loyalty) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ตัวแปรองค์ประกอบ/ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณค่าแบรนด์

นักวิจัย	ตัวแปรองค์ประกอบ/ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณค่าแบรนด์ (brand equity)				วิธีการ	
	quality	awareness	Associate/Image	loyalty	รูปแบบที่ 1	รูปแบบที่ 2
	Shabbir, Khan, & Khan (2017)		✓	✓	✓	
Kim, Schuckert, Im, & Elliot (2017)	✓	✓	✓	✓		✓
Calvo-Porrall, Martínez-Fernández, & Juanatey-Boga (2014)	✓	✓	✓	✓	✓	
Buil, Martinez, & De Chernatony (2013)	✓	✓	✓	✓		✓
Wang, & Li (2012)	✓	✓	✓	✓	✓	
Taleghani, & Almasi (2011)	✓	✓	✓	✓	✓	
Lai, Griffin, & Babin, (2009)	✓		✓			✓

จากการรวบรวมตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณค่าแบรนด์ของสื่อประกอบด้วยคุณสมบัติ 4 ด้าน จากงานวิจัยในข้างต้นจึงสามารถนำมาสรุปเป็นนิยามของตัวแปรได้ดังนี้

1) การรับรู้คุณภาพ (perceived quality) คือ ความรู้สึกต่อมาตรฐานของสื่อตามความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับความครบถ้วนสมบูรณ์และความสำคัญของเนื้อหา

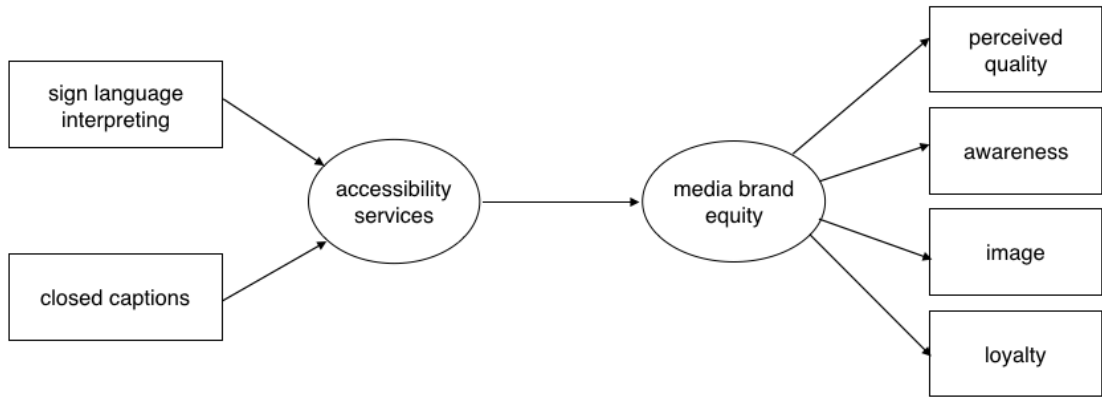
2) ความตระหนัก (awareness) คือ คุณลักษณะของสื่อที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถจดจำและจำแนกสื่อออกจากสื่ออื่น ๆ ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน โดยสามารถระบุได้ว่ามีความแตกต่างจากสื่ออื่นๆ ที่ชัดเจน

3) ภาพลักษณ์ (image) คือ คุณลักษณะของสื่อที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถจดจำคุณลักษณะของสื่อโดยสามารถเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์ของผู้บริโภคกับสิ่งที่สื่อนำเสนอ

4) ความภักดี (loyalty) คือ ระดับของแนวโน้มที่ผู้บริโภคจะเปลี่ยนไปชมสื่ออื่น ๆ จากที่เคยชมเมื่อสื่อเหล่านั้นมีการนำเสนอรายการที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างจากสื่อที่ตนติดตามรับชมอยู่ แต่มีเนื้อหาในลักษณะใกล้เคียงกัน

นอกจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรย่อยทั้งสี่ตัวแปรที่มีต่อคุณค่าแบรนด์แล้ว ยังพบว่าตัวแปรการเข้าถึงสื่อที่กล่าวมาในส่วนแรกนั้น มีความสัมพันธ์ในลักษณะเป็นตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อคุณค่าแบรนด์ของสื่อโดยตรง (As' ad, & Alhadid, 2014) เมื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรองค์ประกอบ/ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณค่าแบรนด์ที่กล่าวมาข้างต้นมาเชื่อมโยงกับตัวแปรการเข้าถึงสื่อหรือการบริการการเข้าถึง

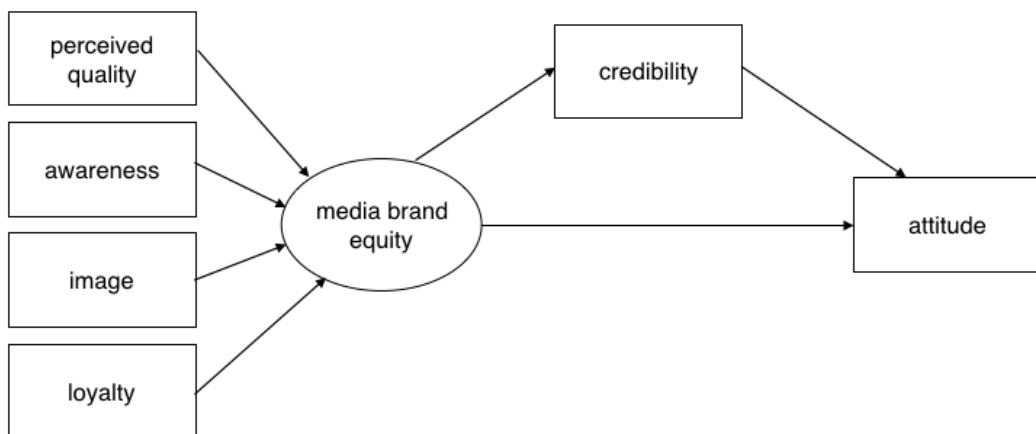
เนื้อหาแล้ว จะมีลักษณะความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ดังภาพที่ 12 ซึ่งในที่นี้ขอแสดงเพียงภาพการวิเคราะห์ตามรูปแบบที่ 12



ภาพที่ 12 ปัจจัยเชิงสาเหตุของการบริการการเข้าถึงเนื้อหาต่อคุณค่าแบรนด์ของสื่อ

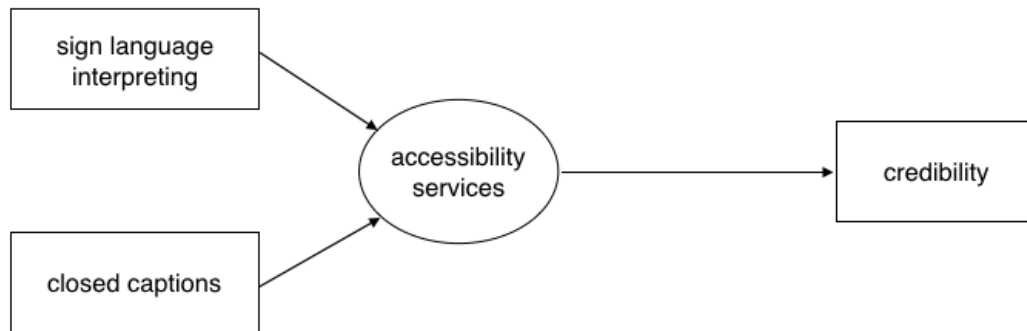
2.2.3) ความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือ (credibility) คือ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้บริโภคที่มีต่อสื่อ โดยเกิดจากความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภค ตลอดจนความตั้งใจที่จะนำเสนอเนื้อหาสาระที่ดีที่สุดให้แก่ผู้บริโภค ในส่วนของงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับสื่อ ซึ่งตัวแปรดังกล่าวได้รับอิทธิพลจากคุณค่าแบรนด์ของสื่อโดยตรงแล้วจึงส่งผลไปยังเจตคติภายหลัง (Calvo-Porràl, Martínez-Fernández, & Juanatey-Boga, 2014) แสดงดังภาพที่ 13



ภาพที่ 13 ปัจจัยเชิงสาเหตุคุณค่าแบรนด์ของสื่อต่อความน่าเชื่อถือและเจตคติ

จากที่กล่าวมาในข้างต้นในส่วนส่วนตัวแปรการเข้าถึงสื่อว่า ประสิทธิภาพการใช้สินค้ากับการเข้าถึงสื่ออื่นมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน (Kimpakorn, & Tocquer, 2010; Purnomo & Lee, 2010; Salinas, & Pére, 2009) ข้อมูลจากงานวิจัยช่วยเพิ่มเส้นทางอิทธิพลของเกี่ยวกับการเข้าถึงสื่อที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ของการบริโภคสื่อของ Calvo-Porrall, Martínez-Fernández, & Juanatey-Boga (2014) ที่มีอยู่เดิม โดยพบว่าประสิทธิภาพการใช้สินค้า/บริการ ส่งผลต่อการกลับมาใช้สินค้า/บริการอีกครั้ง (revisit intention) การจดจำสินค้าได้ (brand attachment) (Hwang, & Lee, 2018) หรือการระบุตัวตนของแบรนด์ที่ชัดเจนขึ้น (customer brand identification) (Delgado-Ballester, & Sabiote, 2015) จากสารสนเทศที่กล่าวมา ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ต่างมีนัยที่ใกล้เคียงกับความน่าเชื่อถือทั้งสิ้น จึงสามารถสรุปเป็นเส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุได้ อีก 1 เส้นทาง คือการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังความน่าเชื่อถือ แสดงดังภาพที่ 14

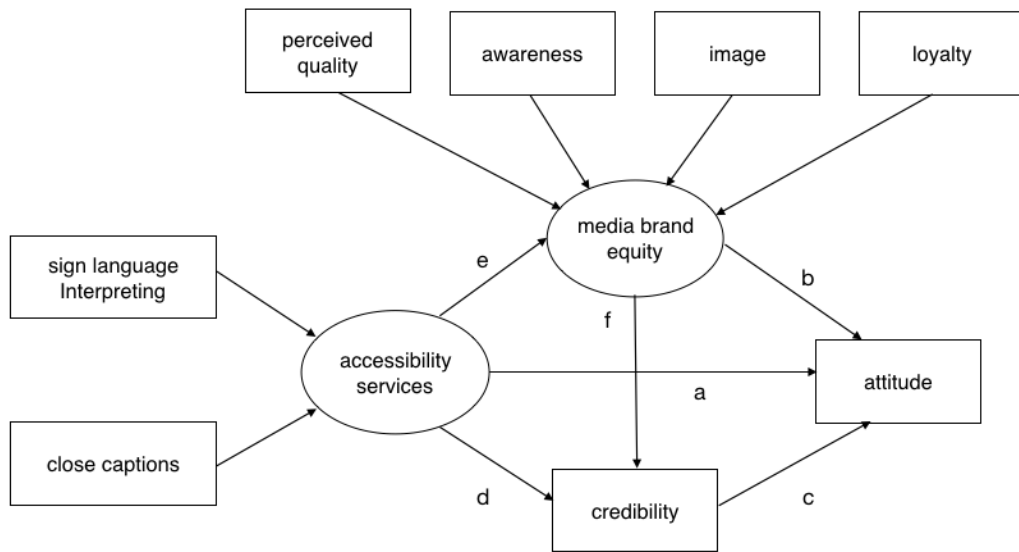


ภาพที่ 14 ปัจจัยเชิงสาเหตุของการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ

3. ผลการวิเคราะห์และกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและความต้องการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดตัวแปรของทัศนคติและความต้องการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ได้ดังนี้

ตัวแปรของทัศนคติและความต้องการ ได้แก่ 1) การบริการการเข้าถึงเนื้อหา 2) คุณค่าแบรนด์ 3) ความน่าเชื่อถือ และ 4) เจตคติ เมื่อนำอิทธิพลเชิงสาเหตุมาเชื่อมโยงกัน รวมถึงข้อมูลจากองค์ประกอบของตัวแปรคุณค่าของแบรนด์ทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การรับรู้คุณภาพ (perceived quality) 2) ความตระหนัก (awareness) 3) ภาพลักษณ์ (image) และ 4) ความภักดี (Loyalty) สามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัยครั้งนี้ และระบุแหล่งที่มาของเส้นทางอิทธิพลต่าง ๆ ได้ดังภาพที่ 15



ภาพที่ 15 กรอบแนวคิด

a (Kimpakorn, & Tocquer, 2010; Purnomo & Lee, 2010; Rajagopal & Sanchez, 2005; Güngör, 2018)

b (Calvo-Porrall, Martínez-Fernández, & Juanatey-Boga, 2014; Shabbir, Khan, & Khan, 2017)

c (Delgado-Ballester, & Sabiote, 2015) d (Delgado-Ballester, & Sabiote, 2015; Hwang, & Lee, 2018)

e (As' ad, & Alhadid, 2014) f (Delgado-Ballester, & Sabiote, 2015)

1. การให้บริการในการเข้าถึงของสื่อ (accessibility services) ในที่นี้เป็นการบริการเสริมสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ การบริการล่ามภาษามือ (sign language interpreting) และการบริการคำบรรยายแทนเสียง (close captions)

2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ (media brand equity) หมายถึง การให้คุณค่าโดยรวมของสื่อภายใต้กำกับของแบรนด์นั้น ๆ ซึ่งในที่นี้หมายถึงรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. โดยคุณค่าแบรนด์ของสื่อประกอบด้วยคุณสมบัติ 4 ด้วย ได้แก่ การรับรู้คุณภาพ (perceived quality) ความตระหนัก (awareness) ภาพลักษณ์ (image) และความภักดี (loyalty)

3. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้บริโภคที่มีต่อสื่อ โดยเกิดจากความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภค ตลอดจนความตั้งใจที่จะนำเสนอเนื้อหาสาระที่ดีที่สุดให้แก่ผู้บริโภค

4. เจตคติ (attitude) หมายถึง สภาวะที่เกี่ยวข้องกับจิตใจของผู้บริโภคที่มีต่อสื่อในทิศทางลบหรือบวกของอันเป็นผลจากการได้รับบริการจากสื่อ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมทั้งการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative Research) และการศึกษาวิจัยเชิงเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (structured interview) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการศึกษาจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์อื่น ๆ ที่ใช้เป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ เนื้อหาในบทนี้ประกอบด้วย 1. วิธีการดำเนินการ 2. ประชากรและตัวอย่าง 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ 4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิธีการดำเนินการ

ระยะที่ 1

1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. โดยศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ หนังสือ ตำรา งานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) วิเคราะห์และกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและความต้องการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ระยะที่ 2

3) พัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือร่วมกับผู้วิจัยและผู้ทรงคุณวุฒิในส่วนของความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และใช้การวิเคราะห์สถิติในส่วนของความเที่ยงหรือความสอดคล้องกลมกลืนภายในตัวบ่งชี้ (reliability)

4) เก็บข้อมูลภาคสนาม

4.1) เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม จากตัวแทนคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวกใน 5 ภูมิภาคทั่วประเทศ

4.2) เก็บข้อมูลโดยใช้การสนทนากลุ่ม เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่มจากผู้ให้ข้อมูลหลักจาก 5 ภูมิภาคทั่วประเทศ

5) การลงรหัสข้อมูล

5.1) ลงรหัสข้อมูลเชิงปริมาณใช้คู่มือการลงรหัส (code book) ในกรอกข้อมูล ซึ่งเปลี่ยนข้อมูลระดับคะแนน ค่าจำนวน รหัสข้อมูลเฉพาะ ลงรหัสเป็นตัวเลข และข้อมูลปลายเปิดลงรหัสเป็นตัวหนังสือ

5.2) ลงรหัสข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การอ่านและจับประเด็นแล้วจึงจัดกลุ่มข้อมูลที่มีประเด็นเดียวกันไว้ด้วยกัน ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพพร้อมทั้งคู่มือการลงรหัสวิจัยในงานวิจัยครั้งนี้แสดงในเอกสารและแผนซีดีแนบ

ระยะที่ 3

6) การวิเคราะห์ข้อมูล

6.1) วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ โดยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติอ้างอิง รวมถึงโมเดลสมการโครงสร้าง

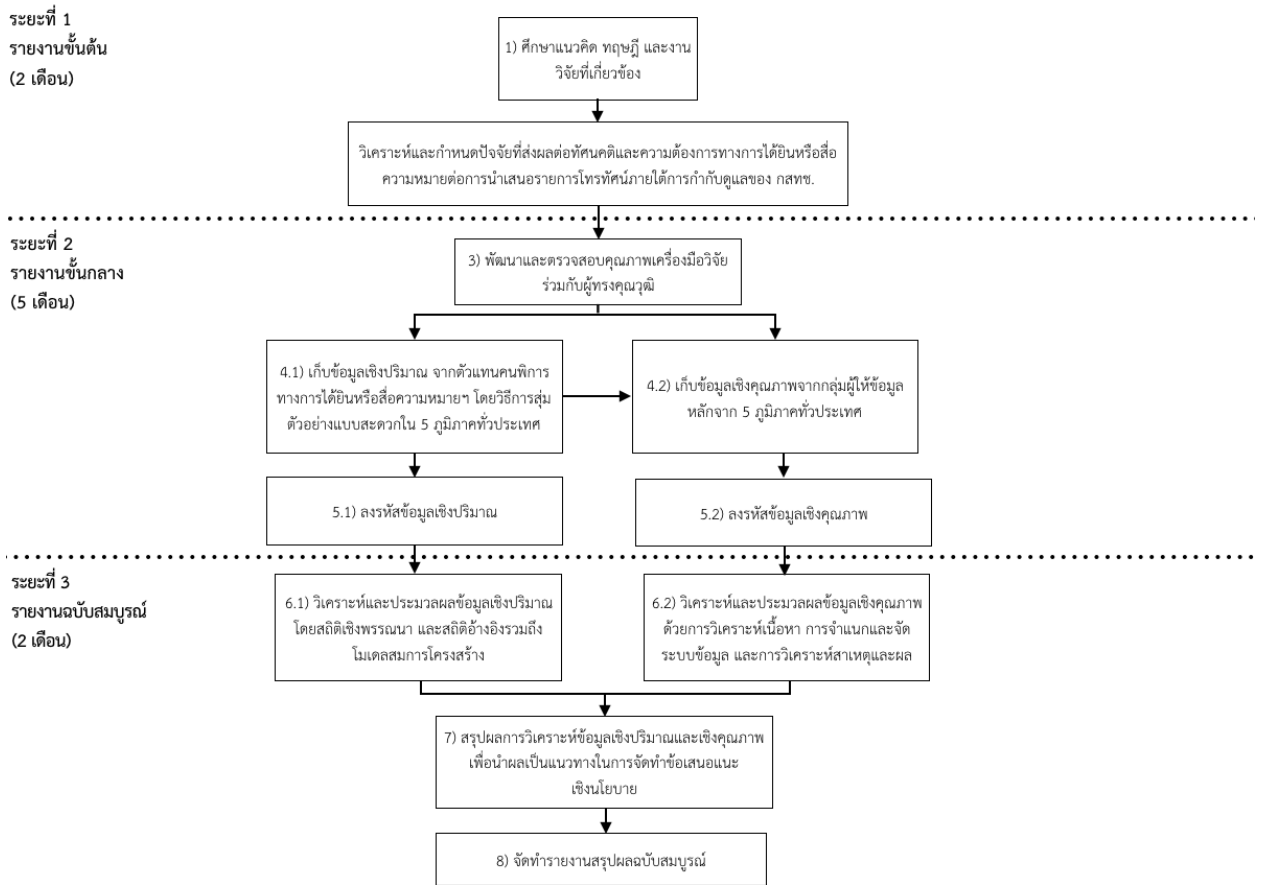
6.2) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา การจำแนกและจัดระบบข้อมูล และการวิเคราะห์สาเหตุและผล

7) สรุปผลการวิเคราะห์

สรุปผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อนำผลเป็นแนวทางในการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายอีกทั้งมีการประชุมร่วมกับช่องสื่อโทรทัศน์ต่าง ๆ เพื่อหารือเกี่ยวกับการจัดทำนโยบายที่เหมาะสม

8) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ซึ่งประกอบด้วยผลการวิจัยและข้อเสนอแนะต่าง ๆ
ผังวิธีการดำเนินการวิจัยแสดงดังภาพที่ 16



ภาพที่ 16 ผังวิธีการดำเนินการวิจัย

2. ประชากรและตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของกลุ่มคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายใน 5 ภูมิภาคทั่วประเทศโดยพิจารณาเก็บข้อมูลจากผู้ที่สามารถสื่อสารได้และเป็นกลุ่มผู้บริโภครายการโทรทัศน์คือตั้งแต่อายุ 7 ปี หรือตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 เป็นต้นไป โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ คือ การเก็บแบบสอบถามจากคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย จำนวน 5 ภูมิภาคทั่วประเทศ ได้แก่ 1) ภาคกลางและภาคตะวันออก 2) ภาคเหนือ 3) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4) ภาคใต้ และ 5) จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยการได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดใช้วิธีการได้กลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenient sampling) ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้ทำการคำนวณขนาดตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรโดยใช้สูตรคำนวณตัวอย่าง

ตามลักษณะการวิเคราะห์ โดยงานวิจัยครั้งนี้ มีการศึกษาสัดส่วน (proportion) ของประชากรระหว่างกลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้และไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation modeling) ดังนั้นจึงพิจารณาใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างในลักษณะการศึกษาสัดส่วนของประชากรเนื่องจากการประมาณค่าขนาดตัวอย่างที่สูงกว่าการกำหนดขนาดตัวอย่างจากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

กำหนดจำนวนขนาดตัวอย่างในลักษณะของการศึกษาสัดส่วน จากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenient sampling) โดยให้ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ด้วยความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตร

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5

(0.05)

เมื่อแทนค่าประชากรในสูตรจะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

ภูมิภาค	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
	ชาย	หญิง	รวม	
ภาคกลางและภาคตะวันออก	29,832	30,085	59,917	397
ภาคเหนือ	43,931	38,712	82,643	398
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	69,544	66,820	136,364	399
ภาคใต้	18,559	19,088	37,647	396
จังหวัดกรุงเทพมหานคร	6,106	7,162	13,268	388
รวม	16,7972	161,867	329,839	1,978

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 1,978 ตัวอย่าง โดยกำหนดความผิดพลาดไม่เกิน 5% ด้วยความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่าง 1,978 ตัวอย่าง ผู้วิจัยขอสำรองไว้ 22 ตัวอย่าง รวมเป็น 2,000 ตัวอย่าง และใช้เกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (convenience sampling) เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้

แบบสอบถามที่เตรียมไว้ จำนวน 2,000 ชุด โดยทางสมาคม/มูลนิธิ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านคนพิการ ทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณดำเนินการโดยสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย (ตามมติในที่ประชุมการพิจารณาโครงการ) โดยเก็บข้อมูลในแต่ละภูมิภาคด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามแบบกระดาษและแบบออนไลน์ โดยเบื้องต้นวางแผนไว้จำนวน 1,978 ชุด สามารถรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามได้ทั้งสิ้นจำนวน 2,022 ชุด (แบบกระดาษ 1,804 ชุด และแบบออนไลน์ 218 ชุด) เมื่อพิจารณาข้อมูลในรายภาคพบว่า ภาคกลางตะวันออกเฉยียงเหนือ ภาคใต้ และกรุงเทพมหานคร ได้แบบสอบถามมากกว่าที่วางแผนไว้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลได้ร้อยละ 111.53 101.52 และ 105.93 ในขณะที่ภาคกลางและภาคตะวันออกและภาคเหนือ เก็บข้อมูลได้น้อยกว่าที่วางแผนไว้เล็กน้อย ได้แก่ร้อยละ 96.98 และ 95.48 การแจกแจงของจำนวนแบบสอบถามเมื่อเทียบกับจำนวนที่วางแผนไว้ และสามารถเก็บได้จริง แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนแบบสอบถามที่วางแผนไว้และเก็บได้จริง

ภูมิภาค	จำนวนตัวอย่างที่วางแผนไว้ (คน)	จำนวนตัวอย่างที่เก็บข้อมูลได้จริง (คน)	อัตราส่วนข้อมูลที่ได้ต่อข้อมูลที่วางแผน
1. ภาคกลางและภาคตะวันออก	397	385	96.98
2. ภาคเหนือ	398	380	95.48
3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	399	445	111.53
4. ภาคใต้	396	402	101.52
5. จังหวัดกรุงเทพมหานคร	388	411	105.93
รวม	1,978	2,023	102.28

ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณพบว่าทางสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยได้เก็บรวบรวมข้อมูลได้กระจายอย่างครอบคลุมเกือบทุกจังหวัดในประเทศไทย โดยรายละเอียดของจำนวนแบบสอบถามที่เก็บได้รายจังหวัดแสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 รายละเอียดของจำนวนแบบสอบถามที่เก็บได้รายจังหวัด

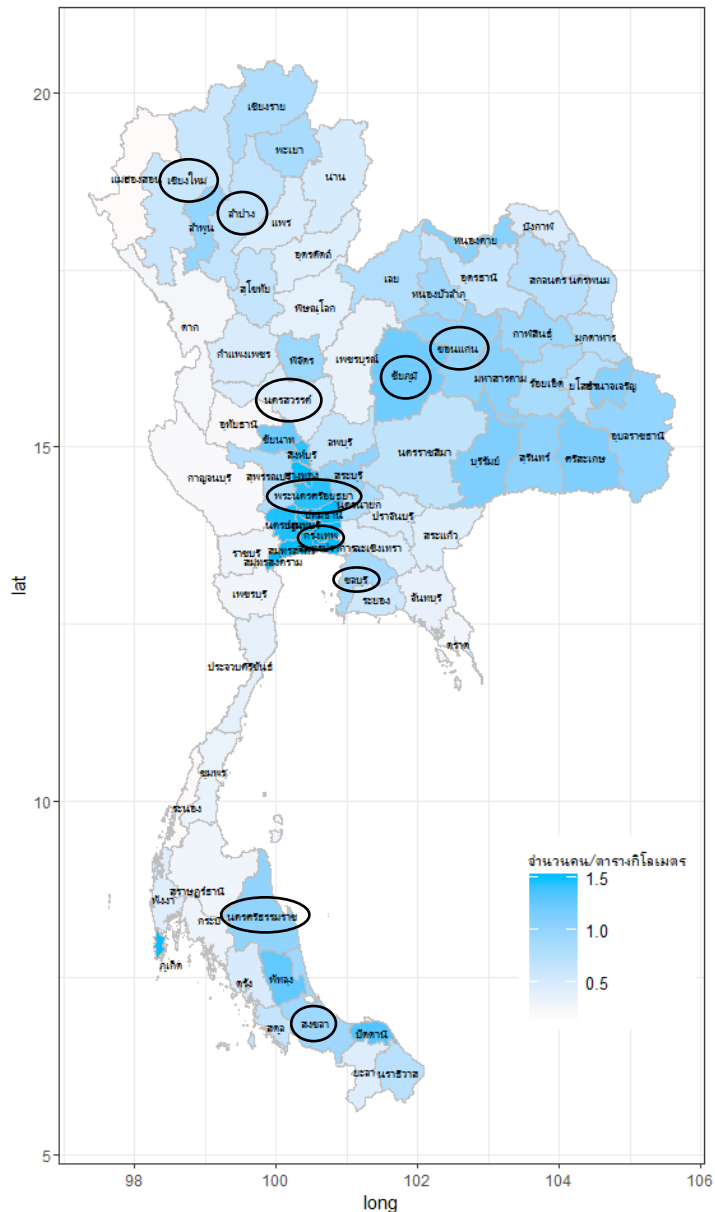
ภาคกลางและภาคตะวันออก	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	กรุงเทพ					
จังหวัดอ่างทอง	0	จังหวัดกำแพงเพชร	10	จังหวัดกาฬสินธุ์	23	จังหวัดกระบี่	17	กรุงเทพ	411
จังหวัดฉะเชิงเทรา	4	จังหวัดเชียงราย	17	จังหวัดขอนแก่น	84	จังหวัดชุมพร	16		
จังหวัดชลบุรี	12	จังหวัดเชียงใหม่	100	จังหวัดชัยภูมิ	10	จังหวัดตรัง	18		
จังหวัดชัยนาท	6	จังหวัดตาก	8	จังหวัดนครพนม	12	จังหวัดนครศรีธรรมราช	22		
จังหวัดตราด	66	จังหวัดนครสวรรค์	13	จังหวัดนครราชสีมา	9	จังหวัดนครราชสีมา	12		
จังหวัดนครนายก	6	จังหวัดน่าน	26	จังหวัดบุรีรัมย์	17	จังหวัดปัตตานี	20		
จังหวัดนครพนม	34	จังหวัดพะเยา	69	จังหวัดมหาสารคาม	28	จังหวัดพังงา	17		
จังหวัดปทุมธานี	14	จังหวัดพิจิตร	7	จังหวัดมุกดาหาร	3	จังหวัดพิจิตร	15		
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	5	จังหวัดพิษณุโลก	22	จังหวัดยโสธร	26	จังหวัดภูเก็ต	25		
จังหวัดปราจีนบุรี	6	จังหวัดแพร่	8	จังหวัดเลย	15	จังหวัดยะลา	20		
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	18	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	19	จังหวัดศรีสะเกษ	16	จังหวัดระนอง	8		
จังหวัดเพชรบุรี	18	จังหวัดลำปาง	24	จังหวัดสกลนคร	21	จังหวัดสงขลา	119		
จังหวัดระยอง	7	จังหวัดลำพูน	26	จังหวัดสุรินทร์	58	จังหวัดสตูล	14		
จังหวัดราชบุรี	31	จังหวัดสุโขทัย	23	จังหวัดหนองคาย	14	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	79		
จังหวัดสมุทรปราการ	1	จังหวัดอ่างทอง	0	จังหวัดหนองบัวลำภู	13				
จังหวัดสมุทรสงคราม	1	จังหวัดอุตรดิตถ์	2	จังหวัดอำนาจเจริญ	24				
จังหวัดสมุทรสาคร	9	จังหวัดอุทัยธานี	1	จังหวัดอุดรธานี	34				
จังหวัดสระแก้ว	3	จังหวัดเพชรบูรณ์	5	จังหวัดอุบลราชธานี	10				
จังหวัดสระบุรี	7			จังหวัดบึงกาฬ	17				
จังหวัดสิงห์บุรี	8			จังหวัดร้อยเอ็ด	11				
จังหวัดสุพรรณบุรี	37								
จันทบุรี	27								
ลพบุรี	6								
จังหวัดกาญจนบุรี	45								
จังหวัดนครปฐม	14								
รวม	385	รวม	380	รวม	445	รวม	402	รวม	411

2.2 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. จำนวน 30 คน ของจำนวนคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เก็บข้อมูลตามภูมิภาคต่าง ๆ ครั้งละ 6 คน จำนวน 5 ครั้ง โดยใช้การคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) โดยพิจารณาจากข้อมูลการสำรวจเชิงปริมาณรายจังหวัดประกอบกับพิจารณาแหล่งข้อมูลที่อยู่ในจังหวัดที่คาดว่าจะเป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายของแต่ละภูมิภาค เพื่อนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (focus group) โดยทางคณะผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพแบ่งตัวแทนออกเป็น 4 ภาค (ภาคละ 2 ถึง 3 จังหวัด) และกรุงเทพมหานคร คัดเลือกตัวแทนจาก 2 ประเด็นคือ 1. ความหนาแน่นของประชากรคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายในแต่ละจังหวัด (จำนวนคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย/พื้นที่ของจังหวัด) โดยจำนวนคนพิการอิงตามผลการสำรวจของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

คนพิการ ณ วันที่ 1 เมษายน 2562 และ 2. พื้นที่และที่ตั้งของจังหวัด ผลการพิจารณาตามเกณฑ์ข้างต้น ทำให้ได้จังหวัดที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาค ดังนี้ 1. ภาคกลางและภาคตะวันออก ตัวแทนคือ จังหวัดอยุธยา จังหวัดนครสวรรค์ และจังหวัดชลบุรี 2. ภาคเหนือ ตัวแทนคือ จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำปาง 3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตัวแทนคือ จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดชัยภูมิ 4. ภาคใต้ ตัวแทนคือ จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา และ 5. กรุงเทพมหานคร โดยตัวแทนของแต่ละภาครวมถึงกรุงเทพมหานครเมื่อระบุในแผนที่แสดงดังภาพที่ 17 และตารางที่ 6



ภาพที่ 17 ตัวแทนของแต่ละภาคพิจารณาตามสัดส่วนของคนพิการร่วมกับพื้นที่และที่ตั้งของจังหวัด (ส่วนที่วงกลมคือจังหวัดที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาค)

ตารางที่ 6 จำนวนคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายพื้นที่ของจังหวัดและความหนาแน่นของคนพิการในจังหวัดที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาค

ภาค/จังหวัด	จำนวนคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	พื้นที่ของจังหวัด	ความหนาแน่นของคนพิการ (1 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร)
1. ภาคกลางและภาคตะวันออก			
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	3,719	2,556.64	1.45
จังหวัดนครสวรรค์	4,521	9,597.68	0.47
จังหวัดชลบุรี	3,799	4,363.00	0.87
2. ภาคเหนือ			
จังหวัดเชียงใหม่	12,226	20,107.06	0.61
จังหวัดลำปาง	8,500	12,533.96	0.68
3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			
จังหวัดขอนแก่น	11,063	10,885.99	1.02
จังหวัดชัยภูมิ	15,397	12,778.29	1.20
4. ภาคใต้			
จังหวัดนครศรีธรรมราช	10,137	9,942.50	1.02
จังหวัดสงขลา	7,337	7,973.89	0.92
5. กรุงเทพมหานคร			
กรุงเทพมหานคร	16,317	1,568.74	10.40

ภูมิหลังของตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ **1. ภาคกลางและภาคตะวันออก** เก็บข้อมูลใน 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดชลบุรี มีจำนวน 12 คน เป็นเพศหญิง 8 คนและเป็นเพศชาย 4 คน มีอายุตั้งแต่ 16 ปี ถึง 51 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในระหว่างศึกษา 8 คน รองลงมาคือรับจ้าง 3 คน และเป็นครูผู้ช่วย 1 คน

2. ภาคเหนือ เก็บข้อมูลใน 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำปาง มีจำนวน 8 คน เป็นเพศหญิง 4 คน และเป็นเพศชาย 4 คน มีอายุตั้งแต่ 26 ปี ถึง 40 ปี ส่วนใหญ่เป็นครูผู้ช่วย 5 คน และรับจ้าง 3 คน

3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เก็บข้อมูลใน 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชัยภูมิและจังหวัดขอนแก่น มีจำนวน 7 คน เป็นเพศหญิง 4 คน และเป็นเพศชาย 3 คน มีอายุตั้งแต่ 12 ปี ถึง 38 ปี ส่วนใหญ่กำลังศึกษา 5 คน และเป็นครูผู้ช่วย 2 คน

4. ภาคใต้ เก็บข้อมูลใน 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราชและจังหวัดสงขลา มีจำนวน 6 คน เป็นเพศหญิง 5 คน และเป็นเพศชาย 1 คน มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ถึง 35 ปี กำลังศึกษา 2 คน รับจ้าง 2 คน เป็นครูผู้ช่วย 1 คน และค้าขาย 1 คน

5. กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 6 คน เป็นเพศหญิง 2 คน และเป็นเพศชาย 4 คน มีอายุตั้งแต่ 22 ปี ถึง 46 ปี กำลังศึกษา 3 คน และรับจ้าง 3 คน รายละเอียดภูมิหลังของตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพแสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ภูมิหลังของตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ภาค	จังหวัด	เพศ	อายุ	อาชีพ
1. ภาคกลางและภาคตะวันออก	จังหวัดนครสวรรค์	ชาย	22	กำลังศึกษา
		หญิง	28	กำลังศึกษา
		หญิง	17	กำลังศึกษา
		หญิง	16	กำลังศึกษา
	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ชาย	47	รับจ้าง
		หญิง	51	รับจ้าง
		หญิง	45	รับจ้าง
	จังหวัดชลบุรี	ชาย	18	กำลังศึกษา
		หญิง	19	กำลังศึกษา
		ชาย	20	กำลังศึกษา
หญิง		41	ครูผู้ช่วย	
หญิง		18	กำลังศึกษา	
2. ภาคเหนือ	จังหวัดเชียงใหม่	ชาย	40	รับจ้าง
		ชาย	36	รับจ้าง
		หญิง	40	รับจ้าง
	จ.ลำปาง	หญิง	31	ครูผู้ช่วย
		หญิง	28	ครูผู้ช่วย
		ชาย	28	ครูผู้ช่วย
		ชาย	42	ครูผู้ช่วย
		หญิง	26	ครูผู้ช่วย
3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จังหวัดชัยภูมิ	หญิง	38	ครูผู้ช่วย
		หญิง	12	กำลังศึกษา
		ชาย	38	ครูผู้ช่วย
		หญิง	17	กำลังศึกษา
	จังหวัดขอนแก่น	ชาย	18	กำลังศึกษา

ภาค	จังหวัด	เพศ	อายุ	อาชีพ
		ชาย	17	กำลังศึกษา
		หญิง	17	กำลังศึกษา
4. ภาคใต้	จังหวัดนครศรีธรรมราช	หญิง	18	กำลังศึกษา
		หญิง	19	กำลังศึกษา
		หญิง	35	ครูผู้ช่วย
	จังหวัดสงขลา	หญิง	29	รับจ้าง
		หญิง	35	รับจ้าง
		ชาย	32	ค้าขาย
5. กรุงเทพมหานคร		ชาย	46	รับจ้าง
		ชาย	43	รับจ้าง
		หญิง	32	รับจ้าง
		หญิง	24	กำลังศึกษา
		ชาย	26	กำลังศึกษา
		ชาย	22	กำลังศึกษา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) แบบสอบถามการสำรวจทัศนคติและความต้องการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. แบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามจำนวน 16 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามที่ให้เลือกลงคะแนนความคิดเห็น

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสนใจ การเข้าถึงเนื้อหา และรูปแบบการบริการที่ต้องการจากรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ประกอบด้วยคำถามจำนวน 19 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามที่ให้เลือกลงคะแนนความคิดเห็น

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ประกอบด้วยคำถามจำนวน 43 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามที่ให้เลือกลงคะแนนความคิดเห็น

2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (structured interview) สำหรับใช้ในกรณีสนทนากลุ่ม (focus group) จำนวน 30 ชุด โดยการสนทนากลุ่มกับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

3. การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1) การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)

- การศึกษาข้อมูลเอกสารตำราต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง แบบสอบถามนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาตรวจสอบขอคำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูลของแบบสอบถามเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content Validity) ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ทำการตรวจสอบก็คือผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยจำนวน 5 คนเป็นผู้ตรวจสอบ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือวิจัยโดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ (subject matter specialists) โดยการใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาในประเด็นที่ต้องการวิจัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือทั้ง 5 คนทำการพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน ดังนี้ (โชติมา หนูพริก, 2553: 123)

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	+1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

หลังจากนั้นให้นำคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อมาแทนค่าในสูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาในประเด็นที่ต้องการวิจัย

R = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้ในข้อใดมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 คำถามข้อนั้นก็มีความสอดคล้องกับเนื้อหาในประเด็นที่ต้องการวิจัย แต่ถ้าค่าถามข้อใดมีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.50 คำถามข้อนั้นจะถูกตัดออกไป

ค่าคะแนนที่รวบรวมข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ผลการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (content validity) ของข้อคำถามในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งสะท้อนคำถามไปยังตัวแปรที่ต้องการวัดทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) การรับรู้คุณภาพ (perceived quality) 2) ความตระหนัก (awareness) 3) ภาพลักษณ์ (image) และ 4) ความภักดี (loyalty) รวมถึงประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน วิเคราะห์โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (Index of Item – Objective Congruence: IOC) โดยมีคะแนน 3 ช่วง ได้แก่ -1 คือ ข้อ

คำถามไม่ตรงตามเนื้อหา 0 คือ ไม่แน่ใจว่าข้อความตรงตามเนื้อหาหรือไม่ และ 1 คือ ข้อคำถามตรงตามเนื้อหา เกณฑ์การประเมินคือข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความตรงใช้ได้ หากข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ถือว่าควรปรับปรุง

ผลการตรวจสอบครั้งที่ 1 มีค่า IOC ข้อคำถามเกือบทั้งหมดผ่านเกณฑ์ที่ 0.50 ยกเว้น ข้อ 1 2 และ 3 จึงมีการปรับข้อความและแนวทางการขยายความสำหรับล่ามภาษามือให้เข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอว่าควรมีการเพิ่มเติมในส่วนของคุณภาพของสื่อ จึงมีการเพิ่มเติมประเด็นดังกล่าว จากเดิม 3 ข้อ เพิ่มเป็น 10 ข้อ ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย IOC ทุกข้อในการตรวจสอบครั้งที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.541

ผลการตรวจสอบครั้งที่ 2 หลังจากปรับแก้แบบสอบถามตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจึงมีการแก้ไขประเด็นที่มีความบกพร่องอีกทั้งเพิ่มเติมประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญ หลังจากนั้นคณะผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามที่ปรับแก้แล้วส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้ง ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิในรอบนี้เมื่อพิจารณาข้อพบว่าผ่านเกณฑ์ 0.50 ทุกข้อ และมีค่าเฉลี่ย IOC มีเท่ากับ 0.900 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่สูงขึ้น เนื้อหาและผลการวิเคราะห์ในรายชื่อในแต่ละข้อแสดงดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาด้วยค่าดัชนี IOC รายข้อ

ข้อ	แนวทางการขยายความสำหรับล่ามภาษามือ	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
1. การให้บริการในการเข้าถึงของสื่อ (accessibility services) ในที่นี้เป็นการบริการเสริมสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ การบริการล่ามภาษามือ (sign language interpreting) (ข้อ 1-6) และ การบริการคำบรรยายแทนเสียง (close captions) (ข้อ 7-11) ความเหมาะสมของการบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงอิงตามประกาศของ กสทช. เรื่อง แนวทางการจัดทำล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพสำหรับการให้บริการโทรทัศน์				
1.1 การบริการล่ามภาษามือ (sign language interpreting) ความเหมาะสมของการบริการล่ามภาษามือ ประกอบด้วย ขนาดของบริการล่ามภาษามือ ตำแหน่งจอล่ามภาษามือ ความสูงของภาพล่ามภาษามือ สีฉากหลักของล่ามภาษามือ แสงสว่าง ท่าของล่ามภาษามือ การแต่งกายของล่ามภาษามือ ได้จอภาพล่ามภาษามือ				
1	มีบริการล่ามภาษามือที่เพียงพอ	มีสัดส่วนการบริการล่ามภาษามือสอดคล้องกับความต้องการของคนหูหนวก	0.20	0.60
2	ขนาดของกรอบที่แสดงล่ามภาษามือเห็นได้ชัดเจน	ขนาดจอภาพของล่ามมีขนาดใหญ่พอดีสามารถมองเห็นท่าทางการสื่อสารของล่ามได้ชัดเจน	0.20	0.60
3	ตำแหน่งของกรอบแสดงภาษามือมีความเหมาะสม	ตำแหน่งของจอภาพถูกจัดอยู่ในมุมที่เหมาะสมเห็นได้ชัดไม่ตกขอบจอโทรทัศน์ ไม่บดบังภาพเนื้อหาของรายการ	0.20	0.60
4	ผู้เป็นล่ามภาษามืออยู่ในตำแหน่ง	ล่ามภาษามือถูกจัดไว้อยู่ในตำแหน่งที่ไม่ใกล้หรือ	0.60	0.60

	ข้อ	แนวทางการขยายความสำหรับล่ามภาษามือ	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
	ที่เหมาะสมกับรอบแสดงภาษามือ	ไกลจนเกินไป สามารถมองเห็นล่ามตั้งแต่เอวขึ้นไป และล่ามภาษามืออยู่ในจุดศูนย์กลางของหน้าจอล่ามภาษามือจอพอดี		
5	จอภาพของล่ามภาษามือดูได้สบายตา	สีพื้นหลังของจอล่ามภาษามือรวมถึงสีเสื้อของล่ามมีความราบเรียบไม่ฉูดฉาดจนเกินไป การแต่งกายของล่ามไม่กั้นไปกับสีพื้นหลัง หรือมีปริมาณแสงสว่างมากจนเกินไป	1.00	1.00
6	ท่าทางของล่ามภาษามือสื่อความหมายได้ชัดเจน	สามารถเข้าใจท่าทางของล่ามได้ทันที อีกทั้งล่ามสื่อสารได้ตรงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในภาพ	1.00	1.00
<p>1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง (closed captions) ความเหมาะสมของการบริการภาพแทนเสียง ประกอบด้วย หลักความถูกต้อง (Accuracy) คือมีความถูกต้องตามหลักภาษา หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ รักษาความหมายของเนื้อหาสาระได้คงเดิม หลักของความคงเส้นคงวา (Consistency) คือ รูปแบบตำแหน่งการจัดวางมีความสม่ำเสมอ และ หลักของความชัดเจน (Clarity) คือ สามารถอ่านได้ชัดเจนและไม่เป็นอุปสรรคต่อการรับชม</p>				
7	มีบริการคำบรรยายแทนเสียงที่เพียงพอ	มีสัดส่วนการให้คำบรรยายแทนเสียงที่สอดคล้องกับความต้องการของคนหูหนวก	1.00	1.00
8	คำบรรยายแทนเสียงมีความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	คำบรรยายแทนเสียงมีการสะกดถูกต้อง ใช้ประโยคได้ถูกต้อง ใช้คำได้เหมาะสมตามไวยากรณ์ของภาษาไทย	0.80	1.00
9	คำบรรยายแทนเสียงมีเนื้อหาสอดคล้องกับภาพที่นำเสนอ	คำบรรยายปรากฏตรงกับภาพที่แสดงอยู่บนหน้าจอ หาไม่เร็วหรือช้ากว่าภาพที่นำเสนอ	1.00	1.00
10	คำบรรยายแทนเสียงมีรูปแบบที่สม่ำเสมอตลอดทั้งรายการ	นำเสนอคำบรรยายตรงตามตำแหน่งเดิม ไม่ใช่สีสันที่เปลี่ยนแปลงไปมาอย่างไม่เหมาะสม มีอัตราความเร็วของการแสดงคำสม่ำเสมอทั้งรายการ	1.00	1.00
11	คำบรรยายแทนเสียงสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	อยู่ในตำแหน่งที่สามารถอ่านได้ง่าย มีขนาดใหญ่เพียงพอ ไม่บดบังภาพเนื้อหาของรายการ	1.00	1.00
<p>2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ (media brand equity) คือ การให้คุณค่าโดยรวมของสื่อภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. โดยคุณค่าแบรนด์ของสื่อประกอบด้วย คุณสมบัติ 4 ด้วย ได้แก่ 2.1 การรับรู้คุณภาพ (perceived Quality) (ข้อ 14 - 21) 2.2 ความตระหนักรู้ (awareness) (ข้อ 22 - 24) 2.3 ภาพลักษณ์ (image) (ข้อ 25 - 27) และ 2.4 ความภักดี (loyalty) (28-30)</p>				
<p>2.1 การรับรู้คุณภาพ (perceived quality) คือ ความรู้สึกต่อมาตรฐานของสื่อตามความคาดหวังของ</p>				

	ชื่อ	แนวทางการขยายความสำหรับล่ามภาษามือ	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
	ผู้รับบริการเกี่ยวกับความครบถ้วนสมบูรณ์และความสำคัญของเนื้อหา (ข้อ 12-21)			
12	รายการฯ มีคุณภาพ	รายการฯ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่ผู้ให้ข้อมูลคาดหวังเมื่อพิจารณาจากเนื้อหาของรายการและรูปแบบการนำเสนอ (Adjusts to own preferences and Opinions)	0.60	1.00
13	รายการฯ มีความทันสมัย	รายการฯ มีเนื้อหาและรูปแบบที่ตอบรับกับความต้องการของผู้ชมในปัจจุบัน ไม่นำเสนอเนื้อหาหรือมีรูปแบบที่ซ้ำซากจำเจซ้อนทับกับรายการอื่น ๆ (Original)	0.60	1.00
14	รายการฯ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย	รายการนำเสนอเกี่ยวกับขนบธรรมเนียม หรือ ประเพณีต่าง ๆ ของไทย โดยเฉพาะช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญต่าง ๆ ของไทย (Protective of Thai culture)	1.00	1.00
15	รายการฯ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน	รายการฯ มีความสมบูรณ์เพียงพอ ไม่จบโดยที่ผู้ชมยังรู้สึกค้างคากับเรื่องราวที่นำเสนอ หรือนำเสนอเนื้อหาครั้ง ๆ กลาง ๆ นำเสนอข้อมูลอย่างรอบด้าน (Informative)	เพิ่มข้อ คำถาม หลังจาก ตรวจสอบ ครั้งที่ 1	1.00
16	รายการฯ ให้ความสนุกสนาน	รายการฯ มีรูปแบบการนำเสนอที่ทำให้ผู้ชมรู้สึกผ่อนคลายระหว่างรับชม ไม่ตึงเครียดจนเกินไป (Entertaining)	เพิ่มข้อ คำถาม หลังจาก ตรวจสอบ ครั้งที่ 1	1.00
17	รายการฯ ทำให้เกิดการเรียนรู้	รายการฯ สอดแทรกสาระที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชมให้ข้อคิดที่ดีหรือทำให้ได้ความความรู้ใหม่ ๆ (Educational)	เพิ่มข้อ คำถาม หลังจาก ตรวจสอบ ครั้งที่ 1	1.00
18	รายการฯ ไม่มีเนื้อหาที่ขัดต่อศีลธรรม	รายการไม่ประกอบไปด้วยเนื้อหาที่รุนแรง ล่วงละเมิดทางเพศ หรือเหยียดเชื้อชาติ (Desirable values)	เพิ่มข้อ คำถาม หลังจาก ตรวจสอบ	1.00

	ชื่อ	แนวทางการขยายความสำหรับล่ามภาษามือ	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
			ครั้งที่ 1	
19	รายการฯ มีความหลากหลาย	รายการฯ แต่ละรายการมีเนื้อหาหรือรูปแบบที่ไม่ซ้ำซากจำเจ ทำให้คนดูเกิดความเบื่อหน่าย (Varied in contents)	เพิ่มข้อความคำถามหลังจากตรวจสอบครั้งที่ 1	1.00
20	รายการฯ เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย	รายการฯ นำเสนอข้อมูลที่สังคมต้องการ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนไทยในภาพรวม (Social commitment)	เพิ่มข้อความคำถามหลังจากตรวจสอบครั้งที่ 1	1.00
21	รายการฯ ดำเนินการไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด	รายการฯ ไม่มีความผิดพลาดทางเทคนิค (เช่น จอดับ ภาพล้ม หรือมีสัญญาณรบกวน) หรือผู้ดำเนินรายการสามารถดำเนินรายการได้อย่างคล่องแคล่ว ทำให้ผู้ชมชมอย่างไม่ติดขัด (Good technical quality)	เพิ่มข้อความคำถามหลังจากตรวจสอบครั้งที่ 1	1.00
<p>2.2 ความตระหนัก (Awareness) คือ คุณลักษณะของสื่อที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถจดจำและจำแนกสื่อออกจากสื่ออื่น ๆ ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน โดยสามารถระบุได้ว่ามีความแตกต่างจากสื่ออื่น ๆ ที่ชัดเจน (ข้อ 22-24)</p>				
22	ฉันทันเคยต่อรายการฯ เป็นอย่างดี	ผู้ให้ข้อมูลรู้จักกับรายการต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้กำกับของ กสทช. สามารถนิกรูปแบบหรือลักษณะของรายการออกได้อย่างรวดเร็ว	1.00	1.00
23	รายการฯ เป็นที่รู้จักในสังคมคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย	รายการฯ มักได้รับการพูดถึงในกลุ่มคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมายด้วยกัน	1.00	1.00
24	รายการฯ มีเอกลักษณ์จดจำได้ง่าย	รายการฯ มีจุดเด่นเป็นของตนเอง โดยสามารถจำแนกจากสื่อประเภทอื่น ๆ (เช่น TrueID TV, AIS TV, Line TV, สื่อใน Youtube) ได้ง่าย เมื่อชมรายการสามารถบ่งบอกได้ว่าเป็นเป็นรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	1.00	1.00
<p>ภาพลักษณ์ (Image) คือ คุณลักษณะของสื่อที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถการจดจำคุณลักษณะของสื่อโดยสามารถเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์ของผู้บริโภคกับสิ่งที่สื่อนำเสนอ (ข้อ 25 – 27)</p>				

	ข้อ	แนวทางการขยายความสำหรับล่ามภาษามือ	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
25	รายการฯ มีภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย	รายการฯ มักถูกกล่าวถึงแต่เรื่องดี ๆ ในสังคมคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย	1.00	1.00
26	รายการฯ เหมาะสมสำหรับคนที่ต้องการหาความรู้/ความบันเทิงสมัยนี้	รายการฯ ให้ความรู้สึกว่า ผู้ชมเป็นผู้ที่มีความทันสมัย ไม่เป็นคนล้าหลัง	1.00	1.00
27	รายการฯ ให้ประสบการณ์ที่ดีในการหาความรู้/ความบันเทิง	รายการฯ ให้ประสบการณ์ที่ดีในการหาความรู้/ความบันเทิง นำเสนอเนื้อหาที่รับชมแล้วมักทำให้เกิดความเพลิดเพลิน สามารถรับชมได้อย่างต่อเนื่อง	1.00	1.00
<p>2.4 ความภักดี (Loyalty) คือ ระดับของแนวโน้มที่ผู้บริโภคจะเปลี่ยนไปชมสื่ออื่น ๆ จากที่เคยชมเมื่อสัปดาห์ก่อนนั้นมีการนำเสนอรายการที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างจากสื่อที่ตนติดตามรับชมอยู่ แต่มีเนื้อหาในลักษณะใกล้เคียงกัน (ข้อ 28 -30)</p>				
28	ฉันมักติดตามความเคลื่อนไหวของรายการฯ เสมอ	ผู้ให้ข้อมูลคอยหาข้อมูลของรายการฯ ตามแหล่งข้อมูล เช่น ตามเว็บไซต์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง หรือการกดปุ่ม ติดตาม (subscribe) ของรายการตามช่อง Youtube	1.00	1.00
29	ฉันติดตามรับชมรายการฯ ประจำ	ผู้ให้ข้อมูลติดตามรายการฯ รายการใดรายการหนึ่งหรือหลาย ๆ รายการ และมักจะไม่พลาดรายการเหล่านั้นเมื่อนำเสนอตอนใหม่ ๆ	1.00	1.00
30	ฉันชักชวนให้เพื่อน ๆ หรือคนใกล้ชิดชมรายการฯ	ผู้ให้ข้อมูลพยายามจูงใจให้เพื่อนหรือคนใกล้ชิดรับชมรายการ หรือติดตามรายการเดียวกันกับที่ตนติดตาม	1.00	1.00
<p>คุณภาพแบรนด์ของสื่อ (Media Brand Equity) (ข้อ 31 – 32) (นิยามดังที่กล่าวมาแล้วในข้อ 2.)</p>				
31	รายการฯ เป็นรายการที่น่าดูเมื่อเทียบกับรายการอื่น ๆ	รายการฯ เป็นรายการที่เป็นตัวเลือกที่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับรายการอื่น ๆ ที่เปิดให้บริการโดยทั่วไปที่ผู้ให้ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้	0.60	1.00
32	ฉันมักชมรายการฯ ก่อนรายการอื่น ๆ	เมื่อต้องการข่าวสารความรู้/ความผ่อนคลาย ผู้ให้ข้อมูลมักพิจารณาเลือกชมรายการฯ เป็นรายการแรก ๆ	0.60	0.60
<p>3. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้บริโภคที่มีต่อสื่อ โดยเกิดจากความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภค ตลอดจนความตั้งใจที่จะนำเสนอเนื้อหาสาระที่ดีที่สุดให้แก่ผู้บริโภค</p>				

	ข้อ	แนวทางการขยายความสำหรับล่ามภาษามือ	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
	(ข้อ 26 – 32)			
33	ฉันเชื่อมั่นว่ารายการฯ จะผลิตแต่รายการที่มีคุณภาพ	ค่อนข้างแน่ใจว่ารายการฯ จะเป็นรายการที่มีคุณภาพแม้ว่าจะยังไม่ได้รับชม	1.00	1.00
34	รายการฯ คงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	รายการฯ มีการรักษาคุณภาพเนื้อหาสาระและรูปแบบการนำเสนอรวมถึงการพัฒนาตัวเองของสื่ออย่างต่อเนื่อง	0.60	1.00
35	รายการฯ มีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อผู้ชม	รายการฯ นำเสนอเนื้อหาที่มีความตรงไปตรงมา ไม่บิดเบือนข้อมูลเพื่อโน้มน้าวผู้ชมให้มีความคิดคล้อยตามข้อมูลที่ไม่เป็นความจริงหรือเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง	1.00	1.00
36	ฉันสามารถเชื่อสิ่งที่รายการฯ นำเสนอได้	รายการฯ สื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องสอดคล้องกับความเป็นจริงข้อมูลมีแหล่งอ้างอิงที่ชัดเจน	0.60	1.00
37	รายการฯ ไม่มีความลำเอียง	รายการฯ นำเสนอข้อมูลให้แก่ผู้ชมในหลายมุมมอง ไม่บิดเบือนข้อมูลเพื่อโน้มน้าวผู้ชมให้มีความคิดคล้อยตาม	0.60	1.00
38	รายการฯ นำเสนอข้อเท็จจริงแยกจากความคิดเห็น	รายการฯ กล่าวถึงส่วนที่เป็นข้อเท็จจริงแยกออกจากความคิดเห็นของผู้ดำเนินรายการได้ชัดเจนไม่นำความคิดเห็นของผู้ดำเนินรายการมาบิดเบือนความเป็นจริง	0.60	1.00
39	รายการฯ นำเสนอค่อนข้างมั่นใจได้ว่าเป็นเรื่องถูกต้อง	ผู้ให้ข้อมูลแทบจะเชื่อได้ทันทีเกี่ยวกับเนื้อหาที่รายการฯ นำเสนอ โดยไม่จำเป็นต้องพิจารณาข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ประกอบ	0.60	1.00
	4. เจตคติ (Attitude) คือ สภาวะที่เกี่ยวข้องกับจิตใจของผู้บริโภคที่มีต่อสื่อในทิศทางลบหรือบวกของอันเป็นผลจากการได้รับบริการจากสื่อ (ข้อ 33 – 35)			
40	ฉันชอบเนื้อหาที่รายการฯ นำเสนอ	เนื้อหาคือสาระหลักที่รายการฯ ต้องการนำเสนอ มีความน่าสนใจ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ชม ทำให้ผู้ชมรู้สึกพึงพอใจ	1.00	1.00
41	ฉันชอบรูปแบบที่รายการฯ นำเสนอ	รายการฯ วิธีการที่สื่อนำเสนอใช้วิธีการที่ผู้ชมเข้าใจได้ง่าย มีวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับเนื้อหา	1.00	1.00
42	ฉันพึงพอใจต่อรายการฯ โดยภาพรวม	ปัจจัยอื่น ๆ ของรายการฯ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเช่น การมีบริการสำหรับคนหูหนวกเป็น	1.00	1.00

ชื่อ	แนวทางการขยายความสำหรับล่ามภาษามือ	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
	พิเศษ หรือการมีเนื้อหาที่เกี่ยวกับชีวิตคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย		
รวม		0.541	0.900

- ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ทดสอบใช้กับจำนวนกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง 30 ตัวอย่าง เพื่อทดลองนำไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค-อัลฟา (Cronbach's Alpha) ทดสอบว่าแต่ละข้อในแบบสอบถามเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสอดคล้องกันหรือไม่ และทำการปรับปรุงแก้ไข โดยหาค่าความเชื่อมั่นเฉพาะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

การตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงของการวัด (reliability) ในครั้งนี้ เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องกันในแต่ละข้อคำถามที่ถามในแต่ละตัวแปรที่ต้องการวัด ทดสอบโดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวอย่าง (tryout) จำนวน 30 คน เพื่อพิจารณาความเที่ยงในการวัดของทั้ง 4 ตัวแปรแฝง ได้แก่ 1) การรับรู้คุณภาพ (perceived quality) 2) ความตระหนัก (awareness) 3) ภาพลักษณ์ (image) และ 4) ความภักดี (loyalty) ซึ่งลักษณะของชุดข้อคำถามที่มุ่งถามสะท้อนในตัวแปรเดียวกันจำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กันสูง โดยการตรวจสอบความเที่ยงครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha reliability coefficient) โดยค่าสัมประสิทธิ์ที่วิเคราะห์จากข้อคำถามในแต่ละตัวแปรควรมีค่าไม่ต่ำกว่า .70 จึงถือว่าข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

การวิจัยครั้งนี้วัดความรู้สึกต่อสื่อโทรทัศน์ของ กสทช. แบ่งออกเป็นสองกลุ่มได้แก่ 1. รายการข่าวสารและความรู้ และ 2. รายการเพื่อนการผ่อนคลาย ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคพบว่าความเที่ยงของตัวบ่งชี้ที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดีโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สูงกว่าค่าที่กำหนด คือ .70 อย่างไรก็ตาม ผลการทดสอบพบว่า มีบางตัวแปรที่มีผลการวัดค่าสัมประสิทธิ์ได้ต่ำกว่าค่าที่กำหนดเล็กน้อย ได้แก่ตัวแปร ความตระหนัก และความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .69 และ .68 ตามลำดับ เมื่อคณะผู้วิจัยพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามในประเด็นดังกล่าว ยังถือว่าแต่ละข้อมีเนื้อหาที่เหมาะสมและหากทำการตัดข้อคำถามออกแม้ว่าจะสามารถทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงมีค่าสูงขึ้นแต่ทำให้สารสนเทศของข้อมูลขาดหายไป อีกทั้งค่าสัมประสิทธิ์มีค่าต่ำกว่าเกณฑ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น ดังนั้นจึงยังคงใช้ชุดข้อคำถามเดิมเพื่อวัดตัวแปรดังกล่าว และเมื่อทำการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 2,023 คน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาผ่านเกณฑ์

ทุกตัวบ่งชี้มีระดับสูงกว่า .70 ซึ่งกล่าวได้ว่าข้อมูลจากทุกตัวบ่งชี้ในงานวิจัยครั้งนี้มีความเหมาะสม ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของชุดคำถามแต่ละตัวแปรแสดงดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของชุดคำถามในแต่ละตัวบ่งชี้

ตัวแปร	ทดลองใช้เครื่องมือ		เก็บข้อมูลจริง	
	รายการข่าวสารและ ความรู้	รายการเพื่อการ ผ่อนคลาย	รายการข่าวสารและ ความรู้	รายการเพื่อการ ผ่อนคลาย
1. การให้บริการในการเข้าถึงของสื่อ				
1.1 การบริการล่ามภาษามือ (6 ข้อ)	.85	.83	.82	.90
1.2 การบริการคำบรรยายแทน เสียง (5 ข้อ)	.90	.79	.83	.87
2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ				
2.1 การรับรู้คุณภาพ (10 ข้อ)	.93	.92	.91	.93
2.2 ความตระหนัก (3 ข้อ)	.77	.69	.71	.82
2.3 ภาพลักษณ์ (3 ข้อ)	.89	.89	.79	.85
2.4 ความภักดี (3 ข้อ)	.86	.97	.82	.85
3. ความน่าเชื่อถือ (7 ข้อ)	.74	.68	.90	.91
4. เจตคติ (3 ข้อ)	.95	.93	.85	.81

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ ดังนี้

- การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1988) มาใช้ในการแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 - 5.00	หมายความว่า	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 - 4.49	หมายความว่า	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 - 3.49	หมายความว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 - 2.49	หมายความว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.49	หมายความว่า	น้อยที่สุด

- วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) โดยมีการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ (observed data) กับโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (casual model) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น รวมถึงค่าอิทธิพล (effect) และระดับนัยสำคัญ (significance level) ของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยก่อนการวิเคราะห์จะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy) การวิเคราะห์สาเหตุและผล (Cause and Effect Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 1 “เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายที่มีต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.” ซึ่งประกอบด้วย 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน 2. ผลการจำแนกกลุ่มระหว่างผู้ที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้และไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ 3. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตัวบ่งชี้ในโมเดลสมการโครงสร้าง 4. ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง 5. การวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ และ 6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดแต่ละส่วนดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

เมื่อพิจารณาข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละภาค พบว่าอัตราส่วนของภูมิหลังในประเด็นต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละภาคมีความคล้ายคลึงกัน โดย 1. ความพิการนั้นภาพรวมเป็นกลุ่มคนหูหนวกมีจำนวนสูงสุด โดย 1.1 สิ่งตามที่ระบุในบัตรคนพิการมีจำนวนร้อยละ 67.97 และ 1.2 สิ่งที่คนพิการคิดว่าตนเองเป็นมีจำนวนร้อยละ 63.37 พบว่า 1.3 สิ่งที่ระบุไว้ในบัตรคนพิการและสิ่งที่คนพิการคิดว่าตนเองเป็นค่อนข้างมีความสอดคล้องกันร้อยละ 81.64 และ 1.4 สาเหตุความพิการส่วนใหญ่เป็นความพิการโดยกำเนิดมีจำนวนร้อยละ 58.72 2. การศึกษา พบว่ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เคยศึกษาที่โรงเรียนเฉพาะความพิการมีจำนวนร้อยละ 69.15 3. ตัวอย่างมีเพศชายและหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคือร้อยละ 49.78 และ 49.23 ตามลำดับ และร้อยละ 0.99 ไม่ระบุเพศ 4. สถานภาพของตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมีจำนวนร้อยละ 67.77 5. บริเวณที่อาศัยส่วนใหญ่อยู่ในเมืองมีจำนวนร้อยละร้อยละ 45.67 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของตัวอย่างมีจำนวนร้อยละ 30.94 ที่ยังไม่มีรายได้ นอกจากนี้มีอีกจำนวนร้อยละ 35.94 ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ซึ่งสองช่วงนี้เป็นข้อมูลของตัวอย่างรวมเป็นร้อยละ 66.88 7. อาชีพของตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิต/นักศึกษา มีจำนวนร้อยละ 25.56 8. ตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ระดับมัธยมปลายมีจำนวนร้อยละ 26.50 9. อายุของตัวอย่างโดยเฉลี่ยเท่ากับ 31.85 ปี 10. มีสมาชิกในครอบครัวโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คน และ 11. และส่วนใหญ่มักจะเป็นคนเดียวในครอบครัวที่มีความพิการ 12 เมื่อพิจารณาความสามารถในการสื่อสารตามการรับรู้ของผู้ตอบพบว่า มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนอยู่ระหว่าง 2.61 - 3.40 คะแนน โดย 12.1 ความสามารถในการอ่านภาษาไทยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 คะแนน 12.2 ความสามารถในการเขียนภาษาไทยมีคะแนนเฉลี่ย

เท่ากับ 3.19 คะแนน 12.3 ความสามารถในการใช้ภาษามือมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 คะแนน และ 12.4 ความสามารถในการอ่านริมฝีปากมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 คะแนน นอกจากนี้เมื่อพิจารณา 13 การใช้การสื่อสารในชีวิตประจำวันพบว่ามีความอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนอยู่ระหว่าง 2.61 - 3.40 คะแนน เช่นเดียวกัน โย 13.1 การใช้การอ่านภาษาไทยในชีวิตประจำวันมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 คะแนน 13.2 การใช้การเขียนภาษาไทยในชีวิตประจำวันมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 คะแนน 13.3 การใช้ความสามารถในการใช้ภาษามือในชีวิตประจำวันมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 คะแนน และ 13.4 การใช้ความสามารถในการอ่านริมฝีปากในชีวิตประจำวันมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 คะแนน ข้อมูลภูมิหลังของตัวอย่างจำแนกตามภูมิฐานะแสดงดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ภูมิหลังของตัวอย่างจำแนกตามภูมิฐานะ

ประเด็น	ภาคกลางและภาคตะวันออก (n = 385 คน)				ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ (n = 445)				ภาคใต้ (n = 402 คน)				กทม. (n = 411 คน)		รวม (n = 2,023 คน)	
	ความ ดี	ร้อย ละ	ความ ดี	ร้อย ละ	ความ ดี	ร้อย ละ	ความ ดี	ร้อย ละ	ความ ดี	ร้อย ละ	ความ ดี	ร้อย ละ	ความ ดี	ร้อย ละ	ความ ดี	ร้อย ละ
1. ความพิการ																
1.1 ตามที่ระบุในบัตรคนพิการ																
หูหนวก	305	79.22	276	72.63	236	53.03	312	77.61	246	59.85	1,375	67.97				
หูตึง	45	11.69	47	12.37	159	35.73	48	11.94	114	27.74	413	20.42				
พิการทางการสื่อความหมาย	25	6.49	26	6.84	32	7.19	28	6.97	33	8.03	144	7.12				
ไม่ระบุ	10	2.60	31	8.16	18	4.04	14	3.48	18	4.38	91	4.50				
1.2 ตามที่คนพิการคิดว่าตนเองเป็น																
หูหนวก	249	64.68	280	73.68	249	55.96	268	66.67	236	57.42	1,282	63.37				
หูตึง	34	8.83	51	13.42	120	26.97	49	12.19	121	29.44	375	18.54				
พิการทางการสื่อความหมาย	26	6.75	9	2.37	26	5.84	16	3.98	22	5.35	99	4.89				
ไม่ระบุ	76	19.74	40	10.53	50	11.24	69	17.16	32	7.79	267	13.20				
1.3 สิ่งี่ระบุสอดคล้องกับสิ่งที่คิด																
1.4 สาเหตุความพิการ																
พิการโดยกำเนิด	237	61.56	248	65.26	225	50.56	235	58.46	243	59.12	1,188	58.72				
อุบัติเหตุ	21	5.45	47	12.37	40	8.99	32	7.96	43	10.46	183	9.05				
เป็นโรค	32	8.31	50	13.16	106	23.82	44	10.95	76	18.49	308	15.22				
ไม่ระบุ	95	24.68	35	9.21	74	16.63	91	22.64	49	11.92	344	17.00				
2. การศึกษา																
ไม่ได้ศึกษา	46	11.95	16	4.21	43	10.70	73	16.40	45	10.95	223	11.02				
ศึกษาที่โรงเรียนทั่วไป	45	11.69	50	13.16	44	9.89	27	6.72	58	14.11	224	11.07				
ศึกษาที่โรงเรียนเฉพาะความพิการ	263	68.31	308	81.05	248	55.73	300	74.63	280	68.13	1,399	69.15				
ศึกษาที่โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์	3	0.78	8	2.11	13	2.92	13	3.23	8	1.95	45	2.22				
ศึกษาที่ศูนย์การศึกษาพิเศษ	5	1.30	1	0.26	8	1.80	5	1.24	2	0.49	21	1.04				
โรงเรียนอื่น ๆ	45	11.69	50	13.16	44	9.89	27	6.72	58	14.11	224	11.07				
ไม่ระบุ	34	8.83	18	4.74	81	18.20	28	6.97	39	9.49	200	9.89				
3. เพศ																
ชาย	200	51.95	178	46.84	226	50.79	207	51.49	196	47.69	1,007	49.78				
หญิง	180	46.75	196	51.58	215	48.31	191	47.51	214	52.07	996	49.23				
ไม่ระบุ	5	1.30	6	1.58	4	0.90	4	1.00	1	0.24	20	0.99				
4. สถานภาพ																
โสด	250	64.94	250	65.79	327	73.48	244	60.70	300	72.99	1,371	67.77				
สมรส	97	25.19	99	26.05	96	21.57	130	32.34	88	21.41	510	25.21				

ประเด็น	ภาคกลางและภาคตะวันออก (n = 385 คน)		ภาคเหนือ (n = 380)		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n = 445)		ภาคใต้ (n = 402 คน)		กทม. (n = 411 คน)		รวม (n = 2,023 คน)	
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	27	7.01	16	4.21	12	2.70	12	2.99	10	2.43	77	3.81
อื่น ๆ	4	1.04	3	0.79	1	0.22	3	0.75	4	0.97	15	0.74
ไม่ระบุ	7	1.82	12	3.16	9	2.02	13	3.23	9	2.19	50	2.47
5. บริเวณที่อาศัย												
ในเมือง	170	44.16	173	45.53	225	50.56	149	37.06	207	50.36	924	45.67
ชานเมือง	92	23.90	101	26.58	80	17.98	86	21.39	132	32.12	491	24.27
ชนบท	87	22.60	85	22.37	119	26.74	104	25.87	43	10.46	438	21.65
ไม่ระบุ	36	9.35	21	5.53	21	4.72	63	15.67	29	7.06	170	8.40
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน												
ไม่มีรายได้	138	35.84	121	31.84	106	23.82	99	24.63	162	39.42	626	30.94
น้อยกว่า 10,000 บาท	178	46.23	159	41.84	125	28.09	172	42.79	93	22.63	727	35.94
10,001 - 15,000 บาท	28	7.27	56	14.74	88	19.78	61	15.17	42	10.22	275	13.59
20,001 - 25,000 บาท	16	4.16	21	5.53	54	12.13	23	5.72	42	10.22	156	7.71
25,001 - 30,000 บาท	4	1.04	6	1.58	38	8.54	15	3.73	31	7.54	94	4.65
30,001 - 35,000 บาท	4	1.04	5	1.32	2	0.45	2	0.50	7	1.70	20	0.99
35,001 - 40,000 บาท	1	0.26	1	0.26	5	1.12	2	0.50	8	1.95	17	0.84
40,001 - 45,000 บาท	0	0.00	1	0.26	2	0.45	1	0.25	1	0.24	5	0.25
45,001 - 50,000 บาท	2	0.52	1	0.26	11	2.47	3	0.75	5	1.22	22	1.09
50,001 - 100,000 บาท	0	0.00	0	0.00	2	0.45	3	0.75	5	1.22	10	0.49
100,001 บาท ขึ้นไป	1	0.26	2	0.53	2	0.45	0	0.00	0	0.00	5	0.25
ไม่ระบุ	13	3.38	7	1.84	10	2.25	21	5.22	15	3.65	66	3.26
7. อาชีพ												
รับราชการ	4	1.04	11	2.89	10	2.25	8	1.99	22	5.35	55	2.72
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	3.90	10	2.63	10	2.25	9	2.24	2	0.49	46	2.27
พนักงานเอกชน	13	3.38	57	15.00	88	19.78	43	10.70	80	19.46	281	13.89
รับจ้างทั่วไป	80	20.78	54	14.21	54	12.13	94	23.38	34	8.27	316	15.62
อาชีพอิสระ/ค้าขาย	71	18.44	56	14.74	57	12.81	51	12.69	32	7.79	267	13.20
นักเรียน นิสิต/นักศึกษา	98	25.45	110	28.95	82	18.43	72	17.91	155	37.71	517	25.56
เกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง	20	5.19	16	4.21	23	5.17	27	6.72	12	2.92	98	4.84
เกษียณ/ว่างงาน	28	7.27	30	7.89	21	4.72	18	4.48	22	5.35	119	5.88
อื่น ๆ	32	8.31	28	7.37	80	17.98	42	10.45	36	8.76	218	10.78
ไม่ระบุ	24	6.23	8	2.11	20	4.49	38	9.45	16	3.89	106	5.24
8. การศึกษาสูงสุด												
ไม่ได้เรียน	54	14.03	14	3.68	13	2.92	23	5.72	9	2.19	113	5.59
ต่ำกว่าประถมศึกษาต้น	21	5.45	9	2.37	9	2.02	17	4.23	9	2.19	65	3.21
ประถมต้น	30	7.79	8	2.11	5	1.12	13	3.23	8	1.95	64	3.16
ประถมปลาย	14	3.64	22	5.79	21	4.72	24	5.97	32	7.79	113	5.59
มัธยมต้น	83	21.56	98	25.79	89	20.00	72	17.91	66	16.06	408	20.17
มัธยมปลาย	117	30.39	133	35.00	85	19.10	104	25.87	97	23.60	536	26.50
ปวช.	11	2.86	5	1.32	23	5.17	12	2.99	2	0.49	53	2.62
ปวส.	11	2.86	10	2.63	8	1.80	22	5.47	11	2.68	62	3.06
ปวท.	0	0.00	2	0.53	4	0.90	0	0.00	0	0.00	6	0.30
อนุปริญญา	1	0.26	6	1.58	3	0.67	2	0.50	7	1.70	19	0.94
ป.ตรี	23	5.97	55	14.47	168	37.75	87	21.64	148	36.01	481	23.78
ป.โท	0	0.00	5.00	1.32	5	1.12	1	0.25	12	2.92	23	1.14
ป.เอก	0	0.00	1.00	0.26	1	0.22	0	0.00	3	0.73	5	0.25
ไม่ระบุ	20	5.19	12.00	3.16	11	2.47	25	6.22	7	1.70	75	3.71
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
9. อายุ	32.91	13.97	31.1	12.51	31.98	10.58	34.01	11.12	29.3	11.83	31.85	12.1
10. จำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัว	4.09	2.04	4.25	1.57	4.34	1.66	4.26	1.74	4.32	1.49	4.25	1.71
11. จำนวนสมาชิกที่มีความพิการ	1.29	0.62	0.62	1.26	1.19	0.52	1.22	0.47	1.17	0.45	1.22	0.52

12. ความสามารถในการสื่อสาร

ประเด็น	ภาคกลางและภาคตะวันออก (n = 385 คน)		ภาคเหนือ (n = 380)		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n = 445)		ภาคใต้ (n = 402 คน)		กทม. (n = 411 คน)		รวม (n = 2,023 คน)	
12.1 ความสามารถการอ่านภาษาไทย	2.96	1.19	3.19	1.14	3.53	1.02	3.23	1.04	3.38	1.1	3.27	2.96
12.2 ความสามารถการเขียนภาษาไทย	2.96	1.16	3.17	1.08	3.36	1.04	3.1	1.04	3.35	1.03	3.19	1.08
12.3 ความสามารถการใช้ภาษามือ	3.34	1.26	3.84	1.11	3.02	1.58	3.45	1.34	3.41	1.43	3.40	1.39
12.4 ความสามารถการอ่านริมฝีปาก	2.83	1.20	2.74	1.19	2.64	1.3	2.62	1.25	2.77	1.2	2.72	1.23
13. การใช้สื่อสาร												
ในชีวิตประจำวัน												
13.1 การใช้การอ่านภาษาไทยในชีวิตประจำวัน	3.02	1.11	3.18	1.2	3.43	1.19	3.2	1.01	3.4	1.11	3.26	1.14
13.2 การใช้การเขียนภาษาไทยในชีวิตประจำวัน	3.06	1.13	3.17	1.17	3.33	1.18	3.11	1.03	3.32	1.09	3.21	1.13
13.3 การใช้ความสามารถใช้ภาษามือในชีวิตประจำวัน	3.46	1.25	3.71	1.24	2.87	1.56	3.31	1.28	3.31	1.41	3.31	1.4
13.4 การใช้ความสามารถการอ่านริมฝีปากในชีวิตประจำวัน	2.97	1.24	2.82	1.27	2.6	1.29	2.71	1.26	2.76	1.23	2.76	1.26

เมื่อพิจารณาข้อมูลการรับชมรายการโทรทัศน์ของตัวอย่างในแต่ละภาค พบว่าอัตราส่วนของการรับชมโทรทัศน์ในประเด็นต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละภาคมีความคล้ายคลึงกัน โดย 1. ช่องที่เคยรับชมส่วนใหญ่คือช่อง 7HD มีจำนวนร้อยละ 63.17 รองลงมาคือช่อง MONO29 มีจำนวนร้อยละ 53.19 และช่อง 3HD มีจำนวนร้อยละ 39.50 ตามลำดับ 2. ช่วงเวลาที่รับชมรายการสูงสุดอยู่คือช่วงสาย 10:00 - 12:59 น. มีจำนวนร้อยละ 44.04 3. ปริมาณชั่วโมงที่รับชมช่องของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. โดยเฉลี่ยต่อวัน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1 - 3 ชั่วโมง โดยมีจำนวนร้อยละ 44.04 4. ช่องทางที่รับชมมากที่สุดคือทางโทรทัศน์มีจำนวนร้อยละ 49.73 5. กลุ่มช่องรายการที่รับชมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 5.4 รายการที่เผยแพร่ใน Youtube มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คะแนน ส่วน 5.1 รายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. มีค่าเฉลี่ยรองลงมามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ตามมาด้วย 5.2 รายการโทรทัศน์ของ Line TV มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 คะแนน 5.4 รายการโทรทัศน์ของ TrueID TV มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 คะแนน และ 5.3 รายการโทรทัศน์ของ AIS Live TV มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 คะแนน และ 6. ช่องที่ได้รับความนิยมสูงสุดของแต่ละภาคมีความแตกต่างกัน โดยช่อง 7HD คือช่องที่ได้รับความนิยมสูงสุดในภาคกลางและภาคตะวันออก มีคะแนนรวมอยู่ที่ 434 คะแนน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนรวมอยู่ที่ 452 คะแนน และภาคใต้มีคะแนนรวมอยู่ที่ 371 คะแนน ส่วนช่อง MONO 29 ได้รับความนิยมสูงในภาคเหนือมีคะแนนรวมอยู่ที่ 536 คะแนน และกรุงเทพมหานครมีคะแนนรวมอยู่ที่ 530 คะแนน ข้อมูลการรับชมรายการโทรทัศน์ของตัวอย่างจำแนกตามภาค แสดงดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การรับชมรายการโทรทัศน์ของตัวอย่างจำแนกตามภาค

ประเด็น	ภาคกลางและภาคตะวันออก		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคใต้		กทม		รวม	
	(n = 385 คน)		(n = 380)		(n = 445)		(n = 402 คน)		(n = 411 คน)		(n = 2023 คน)	
1. ช่องที่เคยรับชม												
ททบ 5	46	11.95	97	25.53	56	12.58	39	9.70	82	19.95	320	15.82
NBT	40	10.39	83	21.84	55	12.36	39	9.70	61	14.84	278	13.74
Thai PBS	108	28.05	152	40.00	152	34.16	115	28.61	137	33.33	664	32.82
โทรทัศน์รัฐสภา	8	2.08	12	3.16	7	1.57	7	1.74	8	1.95	42	2.08
3 Family	89	23.12	115	30.26	109	24.49	101	25.12	112	27.25	526	26.00
MCOT family	18	4.68	48	12.63	31	6.97	27	6.72	44	10.71	168	8.30
TNN 24	24	6.23	30	7.89	40	8.99	27	6.72	37	9.00	158	7.81
New TV	21	5.45	24	6.32	9	2.02	12	2.99	15	3.65	81	4.00
Spring News	6	1.56	13	3.42	6	1.35	6	1.49	7	1.70	38	1.88
Bright TV	10	2.60	8	2.11	3	0.67	3	0.75	5	1.22	29	1.43
Voice TV	15	3.90	21	5.53	27	6.07	11	2.74	27	6.57	101	4.99
Nation	14	3.64	20	5.26	5	1.12	15	3.73	23	5.60	77	3.81
Workpoint												
Creative TV	98	25.45	133	35.00	147	33.03	78	19.40	155	37.71	611	30.20
True 4U	55	14.29	94	24.74	50	11.24	34	8.46	72	17.52	305	15.08
GMM25	48	12.47	94	24.74	83	18.65	58	14.43	117	28.47	400	19.77
NOW26	8	2.08	23	6.05	9	2.02	9	2.24	21	5.11	70	3.46
8	22	5.71	59	15.53	37	8.31	33	8.21	54	13.14	205	10.13
3 SD	63	16.36	101	26.58	68	15.28	55	13.68	72	17.52	359	17.75
MONO 29	177	45.97	265	69.74	197	44.27	178	44.28	259	63.02	1076	53.19

ประเด็น	ภาคกลางและภาคตะวันออก (n = 385 คน)		ภาคเหนือ (n = 380)		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n = 445)		ภาคใต้ (n = 402 คน)		กทม (n = 411 คน)		รวม (n = 2023 คน)	
	MCOT HD	36	9.35	80	21.05	51	11.46	46	11.44	87	21.17	300
ONE HD	65	16.88	116	30.53	184	41.35	84	20.90	164	39.90	613	30.30
ไทยรัฐ TV	63	16.36	90	23.68	129	28.99	74	18.41	124	30.17	480	23.73
3 HD	106	27.53	189	49.74	177	39.78	138	34.33	189	45.99	799	39.50
AMARIN TV	24	6.23	33	8.68	39	8.76	33	8.21	50	12.17	179	8.85
7 HD	223	57.92	265	69.74	293	65.84	235	58.46	262	63.75	1,278	63.17
PPTV HD	55	14.29	76	20	95	21.35	57	14.18	95	23.11	378	18.69
2. ช่วงเวลาที่รับชมรายการ												
ช่วงเช้า 06:00 - 09:59 น.	88	22.86	80	21.05	136	30.56	88	21.89	96	23.36	488	24.12
ช่วงสาย 10:00 - 12:59 น.	169	43.90	187	49.21	186	41.80	186	46.27	163	39.66	891	44.04
ช่วงบ่าย 13:00 - 16:59 น.	59	15.32	69	18.16	53	11.91	63	15.67	79	19.22	323	15.97
ช่วงเย็น 17:00 - 19:59 น.	39	10.13	32	8.42	48	10.79	29	7.21	61	14.84	209	10.33
ช่วงดึก 20:00 - 02:00 น.	30	7.79	12	3.16	22	4.94	36	8.96	12	2.92	112	5.54
3. ปริมาณชั่วโมงที่รับชมช่องรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของกสทช. โดยเฉลี่ยต่อวัน												
น้อยกว่า 1 ชม.	88	22.86	80	21.05	136	30.56	88	21.89	96	23.36	488	24.12
1 - 3 ชม.	169	43.90	187	49.21	186	41.80	186	46.27	163	39.66	891	44.04
3 - 4 ชม.	59	15.32	69	18.16	53	11.91	63	15.67	79	19.22	323	15.97
มากกว่า 5 ชม.	39	10.13	32	8.42	48	10.79	29	7.21	61	14.84	209	10.33
ไม่ระบุ	30	7.79	12	3.16	22	4.94	36	8.96	12	2.92	112	5.54
4. ช่องทางที่รับชมรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของกสทช. มากที่สุด												
โทรทัศน์	190	49.35	191	50.26	235	52.81	190	47.26	200	48.66	1006	49.73
คอมพิวเตอร์	17	4.42	20	5.26	24	5.39	19	4.73	38	9.25	118	5.83
แท็บเล็ต	9	2.34	16	4.21	18	4.04	14	3.48	22	5.35	79	3.91

ประเด็น	ภาคกลางและภาคตะวันออก (n = 385 คน)		ภาคเหนือ (n = 380)		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n = 445)		ภาคใต้ (n = 402 คน)		กทม (n = 411 คน)		รวม (n = 2023 คน)	
โทรทัศน์	136	35.32	132	34.74	147	33.03	145	36.07	133	32.36	693	34.26
ไม่ระบุ	33	8.57	21	5.53	21	4.72	34	8.46	18	4.38	127	6.28
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
5. กลุ่มช่องรายการที่รับชม												
5.1 รายการภายใต้												
กำกับดูแลของ กสทช.	3.19	1.25	3.44	1.27	3.07	1.21	3.14	1.13	3.3	1.26	3.22	1.23
5.2 รายการโทรทัศน์ของ												
TrueID TV	3.01	1.24	2.45	1.27	2.34	1.17	2.78	1.24	2.43	1.28	2.59	1.26
5.3 รายการโทรทัศน์ของ												
Line TV	3.10	1.28	2.61	1.30	2.47	1.21	2.91	1.17	2.73	1.31	2.75	1.27
5.4 รายการโทรทัศน์ของ												
AIS Live TV	2.89	1.27	2.42	1.31	2.39	1.25	2.73	1.20	2.52	1.31	2.58	1.28
5.5 รายการที่เผยแพร่ใน Youtube	3.72	1.21	3.67	1.24	3.69	1.25	3.66	1.29	3.92	1.25	3.73	1.25
	ช่อง	คะแนน	ช่อง	คะแนน	ช่อง	คะแนน	ช่อง	คะแนน	ช่อง	คะแนน	ช่อง	คะแนน
6. ช่องรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของกสทช. ที่ได้รับความนิยม 3 ลำดับแรก*												
อันดับ 1	7 HD	434	MONO 29	536	7 HD	452	7 HD	371	MONO 29	560	MONO 29	2198
อันดับ 2	MONO 29	338	7 HD	307	MONO 29	406	MONO 29	358	7 HD	299	7 HD	1863
อันดับ 3	3 HD	214	3 HD	242	ONE HD	256	3 HD	214	3 HD	243	3 HD	1151

*คะแนนเกิดจากผลรวมของการให้ลำดับที่ 1 = 3 คะแนน ลำดับที่ 2 = 2 คะแนน และลำดับที่ 3 = 1 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสนใจในการรับชมรายการโทรทัศน์ภายใต้กำกับดูแลของ กสทช. กำหนดเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่ม 1) รายการข่าวสารและความรู้ ภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 คะแนน โดยทุกประเด็นผู้ให้ข้อมูลต่างมีความสนใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ 1.1 รายการข่าวสารมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คะแนน 1.2 รายการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในการปกครองในระบอบประชาธิปไตยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 คะแนน 1.3 รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม ศิลปะ วัฒนธรรมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 คะแนน 1.4 รายการให้ความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 คะแนน 1.5 รายการเด็กและเยาวชนมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 คะแนน 1.6 รายการท้องถิ่นมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และ 1.6 รายการวิทยาศาสตร์และสุขภาพมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 คะแนน 2) รายการเพื่อความผ่อนคลาย ภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจอยู่ในระดับมากโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดย 1. รายการกีฬา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 คะแนน 2.2 รายการข่าวสารและบันเทิงมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 คะแนน 2.3 รายการบันเทิงมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 คะแนน 2.5 รายการภาพยนตร์มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 คะแนน 2.6 รายการตลกมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 คะแนน 2.7 รายการละครมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 คะแนน และ 2.8 รายการภาพยนตร์สารคดีมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 คะแนน ซึ่งรายการเหล่านี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีเพียง 2.4 รายการเพลง ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 คะแนน และ 3) รายการพิเศษ ผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 คะแนน ผลการวิเคราะห์ระดับความสนใจรายการประเภทต่าง ๆ แสดงดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ระดับความสนใจของรายการจำแนกตามภูมิภาค

ประเด็น	ภาคกลางและภาคตะวันออก (n = 385 คน)		ภาคเหนือ (n = 380)		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n = 445)		ภาคใต้ (n = 402 คน)		กทม (n = 411 คน)		รวม (n = 2023 คน)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
1) รายการข่าวสารและความรู้	3.12		3.41		3.50		3.34		3.43		3.37	
1.1 รายการข่าวสาร	(ปานกลาง)	1.19	(มาก)	1.18	(มาก)	1.05	(ปานกลาง)	1.01	(มาก)	1.04	(ปานกลาง)	1.10
1.2 รายการส่งเสริมความรู้	3.06		3.09		3.07		3.19		3.00		3.08	
ความเข้าใจในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย	(ปานกลาง)	1.19	(ปานกลาง)	1.16	(ปานกลาง)	1.12	(ปานกลาง)	1.03	(ปานกลาง)	1.11	(ปานกลาง)	1.12
1.3 รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม	2.98		3.20		3.22		3.08		3.10		3.12	
ศิลปะ วัฒนธรรม	(ปานกลาง)	1.12	(ปานกลาง)	1.06	(ปานกลาง)	1.09	(ปานกลาง)	1.03	(ปานกลาง)	1.19	(ปานกลาง)	1.10
1.4 รายการให้ความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม	3.22		3.21		3.31		3.31		3.04		3.22	
	(ปานกลาง)	1.22	(ปานกลาง)	1.15	(ปานกลาง)	1.14	(ปานกลาง)	1.07	(ปานกลาง)	1.24	(ปานกลาง)	1.17
	3.07		3.29		3.15		3.16		3.16		3.17	
1.5 รายการเด็กและเยาวชน	(ปานกลาง)	1.17	(ปานกลาง)	1.11	(ปานกลาง)	1.13	(ปานกลาง)	1.1	(ปานกลาง)	1.16	(ปานกลาง)	1.13
	2.95		3.12		3.07		3.16		2.87		3.03	
1.6 รายการท้องถิ่น	(ปานกลาง)	1.10	(ปานกลาง)	1.15	(ปานกลาง)	1.11	(ปานกลาง)	1.05	(ปานกลาง)	1.14	(ปานกลาง)	1.11
	3.11		3.36		3.21		3.32		3.20		3.24	
1.7 รายการวิทยาศาสตร์และสุขภาพ	(ปานกลาง)	1.21	(ปานกลาง)	1.11	(ปานกลาง)	1.17	(ปานกลาง)	1.08	(ปานกลาง)	1.15	(ปานกลาง)	1.15
	3.08		3.24		3.22		3.22		3.12		3.17	
รวม	(ปานกลาง)	0.90	(ปานกลาง)	0.81	(ปานกลาง)	0.80	(ปานกลาง)	0.74	(ปานกลาง)	0.88	(ปานกลาง)	0.83
2) รายการเพื่อความผ่อนคลาย												
2.1 รายการกีฬา	3.39	1.25	3.47	1.26	3.57	1.08	3.43	1.18	3.47	1.16	3.47	1.18

ประเด็น	ภาคกลางและภาคตะวันออก		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคใต้		กทม		รวม	
	(n = 385 คน)		(n = 380)		(n = 445)		(n = 402 คน)		(n = 411 คน)		(n = 2023 คน)	
	(ปานกลาง)		(มาก)		(มาก)		(มาก)		(มาก)		(มาก)	
	3.28		3.67		3.55		3.49		3.45		3.49	
2.2 รายการข่าวสารและบันเทิง	(ปานกลาง)	1.15	(มาก)	1.06	(มาก)	1.18	(มาก)	1.07	(มาก)	1.19	(มาก)	1.14
	3.32		3.62		3.44		3.35		3.35		3.42	
2.3 รายการบันเทิง	(ปานกลาง)	1.15	(มาก)	1.12	(มาก)	1.18	(ปานกลาง)	1.05	(ปานกลาง)	1.17	(มาก)	1.14
	3.10		3.15		3.16		2.86		3.00		3.06	
2.4 รายการเพลง	(ปานกลาง)	1.31	(ปานกลาง)	1.27	(ปานกลาง)	1.31	(ปานกลาง)	1.27	(ปานกลาง)	1.31	(ปานกลาง)	1.30
	3.59		3.91		4.06		3.83		3.88		3.86	
2.5 รายการภาพยนตร์	(มาก)	1.24	(มาก)	1.19	(ปานกลาง)	1.09	(มาก)	1.08	(มาก)	1.20	(มาก)	1.17
	3.56		3.89		3.69		3.47		3.67		3.66	
2.6 รายการตลก	(มาก)	1.23	(มาก)	1.09	(มาก)	1.29	(มาก)	1.17	(มาก)	1.22	(มาก)	1.21
	3.50		3.71		3.89		3.54		3.69		3.67	
2.7 รายการละคร	(มาก)	1.16	(มาก)	1.15	(มาก)	1.11	(มาก)	1.14	(มาก)	1.18	(มาก)	1.15
	3.33		3.54		3.56		3.51		3.37		3.46	
2.8 รายการภาพยนตร์สารคดี	(ปานกลาง)	1.24	(มาก)	1.19	(มาก)	1.20	(มาก)	1.16	(ปานกลาง)	1.25	(มาก)	1.21
	3.39		3.62		3.61		3.45		3.49		3.51	
รวม	(ปานกลาง)	0.86	(มาก)	0.79	(มาก)	0.77	(มาก)	0.73	(มาก)	0.78	(มาก)	0.79
3) รายการพิเศษ												
	3.28		3.22		3.33		3.48		3.29		3.32	
3.1 รายการพิเศษ	(ปานกลาง)	1.16	(ปานกลาง)	1.26	(ปานกลาง)	1.24	(มาก)	1.17	(ปานกลาง)	1.33	(ปานกลาง)	1.24

ผลการวิเคราะห์ระดับการเข้าถึงรายการโทรทัศน์ภายใต้กำกับดูแลของ กสทช. พบว่า กลุ่ม 1) รายการข่าวสารและความรู้ ภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจอยู่ในระดับปานกลาง โดย 1.1 รายการข่าวสาร 1.2 รายการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย 1.3 รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม 1.4 ศิลปะ วัฒนธรรม 1.5 รายการให้ความรู้ความเข้าใจในการ และ 1.6 พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความสนใจอยู่ในระดับปานกลางทุก รายการ 2) รายการเพื่อความผ่อนคลาย ภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจอยู่ในระดับมาก โดย 2.1 รายการกีฬา 2.2 รายการข่าวสารและบันเทิง 2.3 รายการบันเทิง 2.4 รายการเพลง 2.5 รายการภาพยนตร์ 2.6 รายการตลก 2.7 รายการละคร และ 2.8 รายการภาพยนตร์สารคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ และ 3) รายการพิเศษ ภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ระดับการเข้าถึงเนื้อหาของรายการ แสดงดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ระดับการเข้าถึงเนื้อหาของรายการจำแนกตามภูมิภาค

ประเด็น	ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n = 385 คน)		ภาคเหนือ (n = 380)		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n = 445)		ภาคใต้ (n = 402 คน)		กทม (n = 411 คน)		รวม (n = 2023 คน)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
1) รายการข่าวสารและความรู้												
1.1 รายการข่าวสาร	2.89	1.12	2.94	1.13	2.74	1.11	3.25	1.03	2.91	1.02	2.93	1.10
1.2 รายการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ ในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย	2.90	1.13	2.75	1.15	2.65	1.09	3.10	1.04	2.78	1.06	2.82	1.10
1.3 รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม ศิลปะ วัฒนธรรม	2.89	1.13	2.95	1.08	2.65	1.11	3.07	1.02	2.88	1.16	2.87	1.11
1.4 รายการให้ความรู้ความเข้าใจในการ พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม	3.09	1.16	2.93	1.09	2.67	1.09	3.15	1.07	2.81	1.17	2.91	1.13
1.5 รายการเด็กและเยาวชน	3.04	1.08	3.00	1.12	2.66	1.16	3.12	1.12	2.92	1.16	2.93	1.14
1.6 รายการท้องถิ่น	2.96	1.11	2.90	1.09	2.64	1.04	3.06	1.05	2.72	1.11	2.84	1.09
1.7 รายการวิทยาศาสตร์และสุขภาพ	3.02	1.17	3.06	1.17	2.77	1.11	3.28	1.11	2.98	1.13	3.01	1.14
รวม	2.95	0.78	2.93	0.83	2.71	0.81	3.08	0.72	2.86	0.89	2.90	0.82
2) รายการเพื่อความผ่อนคลาย												
2.1 รายการกีฬา	3.24	1.15	3.13	1.22	2.92	1.25	3.35	1.17	3.26	2.88	3.14	1.11
2.2 รายการข่าวสารและบันเทิง	3.13	1.05	3.17	1.13	2.93	1.10	3.34	1.05	3.09	1.17	3.12	1.02
2.3 รายการบันเทิง	3.18	1.13	3.12	1.13	2.85	1.11	3.29	1.12	3.06	1.19	3.09	1.05
2.4 รายการเพลง	2.97	1.24	2.83	1.24	2.72	1.20	2.95	1.29	2.72	1.26	2.82	1.13

ประเด็น	ภาคกลางและภาคตะวันออก		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคใต้		กทม		รวม	
	(n = 385 คน)		(n = 380)		(n = 445)		(n = 402 คน)		(n = 411 คน)		(n = 2023 คน)	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
2.5 รายการภาพยนตร์	3.39	1.24	3.43	1.23	3.21	1.26	3.62	1.20	3.42	1.29	3.40	1.14
2.6 รายการตลก	3.36	1.19	3.37	1.21	3.02	1.21	3.32	1.20	3.21	1.27	3.24	1.12
2.7 รายการละคร	3.30	1.16	3.21	1.28	3.20	1.21	3.50	1.11	3.29	1.20	3.29	1.10
2.8 รายการภาพยนตร์สารคดี	3.33	1.18	3.26	1.21	3.19	1.16	3.44	1.14	3.09	1.26	3.25	1.10
รวม	3.22	0.78	3.19	0.90	3.03	0.83	3.30	0.74	3.13	0.90	3.17	0.84
3) รายการพิเศษ												
3.1 รายการพิเศษ	3.21	1.19	2.99	1.21	2.86	1.25	3.40	1.21	3.00	1.31	3.07	1.25

ผลการวิเคราะห์ความต้องการคำบรรยายแทนเสียงในรายการโทรทัศน์ภายใต้กำกับดูแลของ กสทช. พบว่า กลุ่ม 1) รายการข่าวสารและความรู้ ผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการอยู่ที่ร้อยละ 41.52 ถึง ร้อยละ 44.54 โดย 1.1 รายการข่าวสารผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการร้อยละ 1.2 รายการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย 1.3 รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม 1.4 ศิลปะ วัฒนธรรม 1.5 รายการให้ความรู้ความเข้าใจในการ และ 1.6 พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม 2) รายการเพื่อความผ่อนคลาย ผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการอยู่ที่ร้อยละ 42.46 ถึง ร้อยละ 50.62 โดย 2.1 รายการกีฬา 2.2 รายการข่าวสารและบันเทิง 2.3 รายการบันเทิง 2.4 รายการเพลง 2.5 รายการภาพยนตร์ 2.6 รายการตลก 2.7 รายการละคร และ 2.8 รายการภาพยนตร์สารคดี และ 3) รายการพิเศษ ผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการอยู่ที่ร้อยละ 44.69 ผลการวิเคราะห์สัดส่วนความต้องการคำบรรยายแทนเสียง แสดงดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 สัดส่วนความต้องการคำบรรยายแทนเสียงจำแนกตามภูมิภาค

ประเด็น	ภาคกลางและภาคตะวันออก (n = 385 คน)		ภาคเหนือ (n = 380)		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n = 445)		ภาคใต้ (n = 402 คน)		กทม (n = 411 คน)		รวม (n = 2023 คน)	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
	1) รายการข่าวสารและความรู้											
1.1 รายการข่าวสาร	63	16.36	213	56.05	260	58.43	110	27.36	224	54.50	870	43.01
1.2 รายการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ ในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย	77	20.00	175	46.05	250	56.18	113	28.11	225	54.74	840	41.52
1.3 รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม ศิลปะ วัฒนธรรม	96	24.94	184	48.42	254	57.08	119	29.60	237	57.66	890	43.99
1.4 รายการให้ความรู้ความเข้าใจในการ พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม	89	23.12	188	49.47	243	54.61	112	27.86	247	60.10	879	43.45
1.5 รายการเด็กและเยาวชน	85	22.08	180	47.37	239	53.71	117	29.10	243	59.12	864	42.71
1.6 รายการท้องถิ่น	91	23.64	173	45.53	244	54.83	117	29.10	232	56.45	857	42.36
1.7 รายการวิทยาศาสตร์และสุขภาพ	88	22.86	195	51.32	249	55.96	128	31.84	241	58.64	901	44.54
รวม	84.14	21.86	186.86	49.17	248.43	55.83	116.57	29.00	235.57	57.32	871.57	43.08
2) รายการเพื่อความผ่อนคลาย												
2.1 รายการกีฬา	84	21.82	196	51.58	248	55.73	123	30.60	245	59.61	896	44.29
2.2 รายการข่าวสารและบันเทิง	73	18.96	191	50.26	249	55.96	112	27.86	234	56.93	859	42.46
2.3 รายการบันเทิง	71	18.44	203	53.42	246	55.28	113	28.11	238	57.91	871	43.05
2.4 รายการเพลง	95	24.68	221	58.16	262	58.88	127	31.59	261	63.50	966	47.75

ประเด็น	ภาคกลางและภาคตะวันออก		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคใต้		กทม		รวม	
	(n = 385 คน)		(n = 380)		(n = 445)		(n = 402 คน)		(n = 411 คน)		(n = 2023 คน)	
2.5 รายการภาพยนตร์	118	30.65	250	65.79	265	59.55	129	32.09	263	63.99	1025	50.67
2.6 รายการตลก	97	25.19	221	58.16	258	57.98	120	29.85	245	59.61	941	46.52
2.7 รายการละคร	99	25.71	223	58.68	258	57.98	118	29.35	256	62.29	954	47.16
2.8 รายการภาพยนตร์สารคดี	92	23.90	230	60.53	269	60.45	123	30.60	250	60.83	964	47.65
รวม	91.13	23.67	216.88	57.07	256.88	57.73	120.63	30.01	249.00	60.58	934.50	46.19
3) รายการพิเศษ												
3.1 รายการพิเศษ	79	20.52	217	57.11	250	56.18	117	29.10	241	58.64	904	44.69

ผลการวิเคราะห์ความต้องการการบริการล่ามภาษามือในรายการโทรทัศน์ภายใต้กำกับดูแลของ กสทช. พบว่า กลุ่ม 1) รายการข่าวสารและความรู้ ผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการอยู่ที่ร้อยละ 52.99 ถึง ร้อยละ 58.97 โดย 1.1 รายการข่าวสาร 1.2 รายการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย 1.3 รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม 1.4 ศิลปะ วัฒนธรรม 1.5 รายการให้ความรู้ความเข้าใจในการ และ 1.6 พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม 2) รายการเพื่อความผ่อนคลาย ผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการอยู่ที่ร้อยละ 44.29 ถึง ร้อยละ 56.55 โดย 2.1 รายการกีฬา 2.2 รายการข่าวสารและบันเทิง 2.3 รายการบันเทิง 2.4 รายการเพลง 2.5 รายการภาพยนตร์ 2.6 รายการตลก 2.7 รายการละคร และ 2.8 รายการภาพยนตร์สารคดี และ 3) รายการพิเศษ ผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการอยู่ที่ร้อยละ 48.84 ผลการวิเคราะห์สัดส่วนความต้องการการบริการล่ามภาษามือ แสดงดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 สัดส่วนความต้องการบริการล่ามภาษามือจำแนกตามภูมิภาค

ประเด็น	ภาคกลางและภาคตะวันออก (n = 385 คน)		ภาคเหนือ (n = 380)		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n = 445)		ภาคใต้ (n = 402 คน)		กทม (n = 411 คน)		รวม (n = 2023 คน)	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1) รายการข่าวสารและความรู้												
1.1 รายการข่าวสาร	236	61.30	283	74.47	196	44.04	251	62.44	227	55.23	1193	58.97
1.2 รายการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ												
1.3 ในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย	256	66.49	262	68.95	162	36.40	270	67.16	233	56.69	1183	58.48
1.4 รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม												
1.5 ศิลปะ วัฒนธรรม	235	61.04	243	63.95	151	33.93	244	60.70	223	54.26	1096	54.18
1.6 รายการให้ความรู้ความเข้าใจในการ												
1.7 พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต												
และสิ่งแวดล้อม	245	63.64	246	64.74	167	37.53	260	64.68	211	51.34	1129	55.81
1.8 รายการเด็กและเยาวชน	248	64.42	243	63.95	152	34.16	244	60.70	209	50.85	1096	54.18
1.9 รายการท้องถิ่น	239	62.08	242	63.68	150	33.71	242	60.20	199	48.42	1072	52.99
1.10 รายการวิทยาศาสตร์และสุขภาพ	247	64.16	236	62.11	146	32.81	240	59.70	207	50.36	1076	53.19
รวม	243.71	63.30	250.71	65.98	160.57	36.08	250.14	62.23	215.57	52.45	1120.71	55.40
2) รายการเพื่อความผ่อนคลาย												
2.1) รายการกีฬา	249	64.68	236	62.11	157	35.28	240	59.70	206	50.12	1088	53.78
2.2) รายการข่าวสารและบันเทิง	248	64.42	265	69.74	171	38.43	246	61.19	214	52.07	1144	56.55
2.3) รายการบันเทิง	232	60.26	224	58.95	157	35.28	232	57.71	197	47.93	1042	51.51
2.4) รายการเพลง	209	54.29	197	51.84	130	29.21	207	51.49	163	39.66	906	44.78
2.5) รายการภาพยนตร์	197	51.17	188	49.47	134	30.11	214	53.23	163	39.66	896	44.29
2.6) รายการตลก	211	54.81	214	56.32	134	30.11	223	55.47	176	42.82	958	47.36
2.7) รายการละคร	212	55.06	205	53.95	133	29.89	227	56.47	190	46.23	967	47.80

ประเด็น	ภาคกลางและภาคตะวันออก (n = 385 คน)		ภาคเหนือ (n = 380)		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n = 445)		ภาคใต้ (n = 402 คน)		กทม (n = 411 คน)		รวม (n = 2023 คน)	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
2.8) รายการภาพยนตร์สารคดี	221	57.40	208	54.74	130	29.21	220	54.73	171	41.61	950	46.96
รวม	222.38	57.76	217.13	57.14	143.25	32.19	226.13	56.25	185.00	45.01	993.88	49.13
3) รายการพิเศษ												
3.1) รายการพิเศษ	220	57.14	208	54.74	150	33.71	227	56.47	183	44.53	988	48.84

2. ผลการจำแนกกลุ่มระหว่างผู้ที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้และไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้

การจำแนกกลุ่มระหว่างผู้ที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้และไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ พิจารณาจากอัตราส่วนการไม่ระบุว่าไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (not available: NA) ในข้อคำถามตัวบ่งชี้ในสมการโครงสร้างทั้ง 42 ข้อ หากมีการระบุว่าไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้มากกว่าร้อยละ 50 หรือ 21 ข้อ ข้อมูลชุดนั้นจะถูกระบุว่าเป็นผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้ และไม่ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ส่วนข้อมูลที่ถูกจัดว่าสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้จะทำการเติมข้อมูลให้สมบูรณ์ทั้งในส่วนของ NA และข้อมูลขาดหายโดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงเส้น (linear multiple regression) โดยใช้ตัวแปรภูมิหลังเป็นแปรในการทำนาย โดยพิจารณาเฉพาะตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวบ่งชี้ในสมการโครงสร้างสูง (รายละเอียดตัวแปรที่ใช้ในการทำนายแสดงในภาคผนวก)

เมื่อพิจารณาภูมิหลังของตัวอย่างเมื่อจำแนกข้อมูลตามประเภทของรายการและความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาของรายการในประเด็นที่ 1. ความพิการของตัวอย่าง พบว่าสัดส่วนของความพิการ 1.1 ตามที่ระบุไว้ในบัตรคนพิการ และ 1.2 ตามที่คนพิการคิดว่าตนเองเป็น กลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้และไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้มีสัดส่วนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสัดส่วนกลุ่มคนหูตึงมีแนวโน้มที่จะสามารถเข้าถึงรายการได้มากกว่าคนหูหนวก และคนพิการทางการสื่อความหมาย ทั้งในส่วนของการข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลาย ในขณะที่ 1.3 ความสอดคล้องกับสิ่งที่ระบุในบัตรคนพิการกับสิ่งที่คิดว่าตนเองเป็น และ 1.4 สาเหตุความพิการ มีสัดส่วนในการเข้าถึงรายการทั้งสองประเภทไม่แตกต่างกัน

ประเด็นที่ 2. การศึกษา พบว่ากลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้ลดลงเมื่ออยู่ในกลุ่มที่ไม่ได้ศึกษา และกลุ่มที่ศึกษาโรงเรียนทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้พบว่าผู้ที่ศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ลดลงเฉพาะรายการประเภทรายการเพื่อความผ่อนคลาย

ประเด็นที่ 3. เพศ พบว่ากลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้มีอัตราส่วนระหว่างชายและหญิงที่ไม่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้และไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้ ทั้งในรายการประเภทข่าวสารและความรู้และรายการเพื่อความผ่อนคลาย

ประเด็นที่ 4. สถานภาพ พบว่ากลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้และไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้ มีสัดส่วนสถานภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดย กลุ่มสมรสและแยกกันอยู่จะสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้น้อยเมื่อเทียบกับกลุ่มโสดที่เข้าถึงเนื้อหาได้มากกว่าทั้งในส่วนของการข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลาย

ประเด็นที่ 5. ภูมิลำเนา พบว่ากลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้และไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้ มีสัดส่วนภูมิลำเนาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้ภาคกลางและภาคตะวันออก และภาคใต้ มีสัดส่วนการเข้าถึงเนื้อหาที่น้อยลง ในขณะที่กรุงเทพมหานคร และภาคตะวันออกมีสัดส่วนการเข้าถึงเนื้อหาที่สูงขึ้น นอกจากนี้พบว่าสัดส่วนของภาคเหนือระหว่างผู้ที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้และไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้สัดส่วนใกล้เคียงกัน ในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายภาคกลางและภาคตะวันออก ภาคเหนือ และภาคใต้ มีสัดส่วนการเข้าถึงเนื้อหาที่น้อยลง ในขณะที่กรุงเทพมหานคร และภาคตะวันออกมีสัดส่วนการเข้าถึงเนื้อหาที่สูงขึ้น

ประเด็นที่ 6. บริเวณที่อาศัย พบว่าการเข้าถึงรายการข่าวสารและความรู้สัดส่วนของบริเวณที่อาศัย ได้แก่ ในเมือง ชานเมือง และชนบทระหว่างกลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้และไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

ประเด็นที่ 7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้และไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้ มีสัดส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทจะเข้าถึงเนื้อหาได้น้อยลงเมื่อเทียบกับกลุ่มผู้ไม่มีรายได้ หรือมีรายได้สูงกว่า 10,001 บาททั้งในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลาย

ประเด็นที่ 8. อาชีพ พบว่ากลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้และไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้ มีสัดส่วนอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่ากลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไปจะสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้น้อยลง ในขณะที่กลุ่มนักศึกษาสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้สูงกว่า นอกจากนี้ อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน อาชีพอิสระ/ค้าขาย เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง เกษียณ/ว่างงาน และอื่น ๆ มีสัดส่วนการเข้าถึงเนื้อหาใกล้เคียงกัน ทั้งในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลาย

ประเด็นที่ 9. การศึกษาสูงสุด พบว่ากลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้และไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้ มีสัดส่วนการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าผู้ที่มีการศึกษาดำกว่ามัธยมจะสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้น้อยลง แต่ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่ามัธยมจะสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้สูงขึ้น ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ทั้งในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลาย

ประเด็นที่ 10. อายุ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพบว่ากลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้มีอายุสูงกว่ากลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลาย

ประเด็นที่ 11. จำนวนสมาชิกในครอบครัว ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่ากลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้มีสมาชิกในครอบครัวมากกว่ากลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้ แต่ในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลาย ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ประเด็น 12. จำนวนสมาชิกที่มีความพิการ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่ากลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้และกลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ มีค่าเฉลี่ยจำนวนสมาชิกที่มีความพิการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประเด็นที่ 13. พบว่า ความสามารถในการสื่อสาร พบว่า 13.1 ความสามารถในการอ่านภาษาไทย 13.2 ความสามารถในการเขียนภาษาไทย 13.4 ความสามารถในการอ่านริมฝีปาก กลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลาย ในขณะที่ 13.3 ความสามารถในการใช้ภาษามือ พบว่ากลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เฉพาะในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายเท่านั้น

ประเด็นที่ 14. การใช้การสื่อสารในชีวิตประจำวัน พบว่า 14.1 การใช้การอ่านภาษาไทยในชีวิตประจำวัน 14.2 การใช้การเขียนภาษาไทยในชีวิตประจำวัน 14.3 การใช้ความสามารถการใช้ภาษามือในชีวิตประจำวัน และ 14.4 การใช้ความสามารถการอ่านริมฝีปากในชีวิตประจำวัน กลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลาย ข้อมูลภูมิหลังเมื่อจำแนกกลุ่มออกตามประเภทรายการและความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาของรายการ แสดงดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ข้อมูลภูมิหลังจำแนกตามประเภทรายการและความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาของรายการ

ประเด็น	รายการข่าวสารและความรู้				รายการเพื่อความผ่อนคลาย			
	สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้		ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้		สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้		ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้	
	(n = 1,617 คน)		(n = 406 คน)		(n = 1,388 คน)		(n = 635 คน)	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. ความพิการ								
1.1 ตามที่ระบุในบัตรคนพิการ (ab)								
หูหนวก	1148	71.00	318	78.33	958	69.0	508	80.00
หูตึง	365	22.57	48	11.82	353	25.4	60	9.45
พิการทางการสื่อความหมาย	104	6.43	40	9.85	77	5.5	67	10.55
1.2 ตามที่คนพิการคิดว่าตนเองเป็น (ab)								
หูหนวก	1215	75.14	334	82.27	1029	74.1	520	81.89
หูตึง	328	20.28	47	11.58	298	21.5	77	12.13
พิการทางการสื่อความหมาย	74	4.58	25	6.16	61	4.4	38	5.98
1.3 สิ่งที่ระบุสอดคล้องกับสิ่งที่คิด								
1341	82.93	310	76.35	1156	83.3	495	77.95	
1.4 สาเหตุความพิการ								
พิการโดยกำเนิด	1237	76.50	295	72.66	1059	76.3	473	74.49
อุบัติเหตุ	146	9.03	37	9.11	122	8.8	61	9.61
เป็นโรค	234	14.47	74	18.23	207	14.9	101	15.91
2. การศึกษา								
ไม่ได้ศึกษา (ab)	322	19.91	101	24.88	309	22.3	114	17.95
ศึกษาที่โรงเรียนทั่วไป (ab)	1421	87.88	378	93.10	1220	87.9	579	91.18

ประเด็น	รายการข่าวสารและความรู้				รายการเพื่อความผ่อนคลาย			
	สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 1,617 คน)	ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 406 คน)	สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 1,388 คน)	ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 635 คน)	สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 1,388 คน)	ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 635 คน)	สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 1,388 คน)	ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 635 คน)
ศึกษาที่โรงเรียนเฉพาะความพิการ	1130	69.88	269	66.26	944	68.0	455	71.65
ศึกษาที่โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์	32	1.98	13	3.20	26	1.9	19	2.99
ศึกษาที่ศูนย์การศึกษาพิเศษ (b)	15	0.93	6	1.48	9	0.6	12	1.89
โรงเรียนอื่น ๆ (ab)	196	12.12	28	6.90	168	12.1	56	8.82
3. เพศ								
ชาย	817	50.53	210	51.72	685	49.4	342	53.86
หญิง	800	49.47	196	48.28	703	50.6	293	46.14
4. สถานภาพ (ab)								
โสด	1196	73.96	225	55.42	1076	77.5	345	54.33
สมรส	357	22.08	153	37.68	268	19.3	242	38.11
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	50	3.09	27	6.65	34	2.4	43	6.77
อื่น ๆ	14	0.87	1	0.25	10	0.7	5	0.79
5. ภูมิภาค (ab)								
ภาคกลางและภาคตะวันออก	277	17.13	108	26.60	245	17.7	140	22.05
ภาคเหนือ	306	18.92	74	18.23	242	17.4	138	21.73
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	381	23.56	64	15.76	323	23.3	122	19.21
ภาคใต้	278	17.19	124	30.54	232	16.7	170	26.77
กทม	375	23.19	36	8.87	346	24.9	65	10.24
6. บริเวณที่อาศัย (b)								

ประเด็น	รายการข่าวสารและความรู้				รายการเพื่อความผ่อนคลาย			
	สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 1,617 คน)		ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 406 คน)		สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 1,388 คน)		ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 635 คน)	
ในเมือง	892	55.16	202	49.75	800	57.6	294	46.30
ชานเมือง	390	24.12	101	24.88	338	24.4	153	24.09
ชนบท	335	20.72	103	25.37	250	18.0	188	29.61
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ab)								
ไม่มีรายได้	582	35.99	44	10.84	554	39.9	72	11.34
น้อยกว่า 10,000 บาท	539	33.33	254	62.56	411	29.6	382	60.16
10,001 - 15,000 บาท	219	13.54	56	13.79	168	12.1	107	16.85
15,001 บาท ขึ้นไป	277	17.13	52	12.81	255	18.4	74	11.65
8. อาชีพ (ab)								
รับราชการ	48	2.97	7	1.72	40	2.9	15	2.36
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	37	2.29	9	2.22	24	1.7	22	3.46
พนักงานเอกชน	204	12.62	77	18.97	193	13.9	88	13.86
รับจ้างทั่วไป	207	12.80	109	26.85	144	10.4	172	27.09
อาชีพอิสระ/ค้าขาย	198	12.24	69	17.00	151	10.9	116	18.27
นักเรียน นิสิต/นักศึกษา	578	35.75	45	11.08	556	40.1	67	10.55
เกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง	74	4.58	24	5.91	45	3.2	53	8.35
เกษียณ/ว่างงาน	86	5.32	33	8.13	72	5.2	47	7.40
อื่น ๆ	185	11.44	33	8.13	163	11.7	55	8.66
9. การศึกษาสูงสุด (ab)								

ประเด็น	รายการข่าวสารและความรู้				รายการเพื่อความผ่อนคลาย			
	สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 1,617 คน)		ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 406 คน)		สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 1,388 คน)		ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (n = 635 คน)	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
ต่ำกว่ามัธยม	239	14.78	116	28.57	201	14.5	154	24.25
มัธยม	860	53.18	212	52.22	721	51.9	351	55.28
สูงกว่ามัธยม	518	32.03	78	19.21	466	33.6	130	20.47
10. อายุ (ab)	30.14	11.73	38.63	11.25	29.01	11.53	38.04	11.01
11. จำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัว (a)	4.03	1.97	4.31	1.63	4.29	1.63	4.17	1.87
12. จำนวนสมาชิกที่มีความพิการ	1.28	0.47	1.21	0.52	1.2	0.53	1.27	0.48
13. ความสามารถในการสื่อสาร								
13.1 ความสามารถในการอ่านภาษาไทย (ab)	3.31	1.1	3.09	1.04	3.33	1.09	3.11	1.07
13.2 ความสามารถในการเขียนภาษาไทย (ab)	3.24	1.04	2.97	1.07	3.28	1.04	2.98	1.06
13.3 ความสามารถในการใช้ภาษามือ (b)	3.45	1.39	3.55	1.41	3.36	1.45	3.72	1.24
13.4 ความสามารถในการอ่านริมฝีปาก (ab)	2.84	1.21	2.33	1.02	2.88	1.19	2.43	1.13
14. การใช้การสื่อสารในชีวิตประจำวัน								
14.1 การใช้การอ่านภาษาไทยในชีวิตประจำวัน (ab)	3.28	1.06	3.01	1.02	3.32	1.06	3.01	1.02
14.2 การใช้การเขียนภาษาไทยในชีวิตประจำวัน (ab)	3.27	1.06	2.83	0.93	3.28	1.08	2.97	0.95
14.3 การใช้ความสามารถการใช้ภาษามือในชีวิตประจำวัน (ab)	3.73	1.41	2.53	1.47	3.38	1.44	3.91	1.3
14.4 การใช้ความสามารถการอ่านริมฝีปากในชีวิตประจำวัน (ab)	2.86	1.19	2.31	1.06	2.91	1.19	2.54	1.09

หมายเหตุ : a รายการข่าวสารและความรู้ ผู้ที่เข้าถึงเนื้อหาได้มีค่าเฉลี่ยแตกต่างจากผู้ที่ไม่ได้เข้าถึงเนื้อหาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

b รายการเพื่อความผ่อนคลาย ผู้ที่เข้าถึงเนื้อหาได้มีค่าเฉลี่ยแตกต่างจากผู้ที่ไม่ได้เข้าถึงเนื้อหาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตัวบ่งชี้ในโมเดลสมการโครงสร้าง

3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตัวบ่งชี้ภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยจาก 8 ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ได้แก่

1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา ประกอบด้วย 1.1 การบริการล่ามภาษามือ 1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง 2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ ประกอบด้วย 2.1 การรับรู้คุณภาพ 2.2 ความสะดวก 2.3 ภาพลักษณ์ 2.4 ความภักดี 3. ความน่าเชื่อถือ และ 4. เจตคติ วัดจากข้อคำถามทั้งหมด 42 ข้อ ข้อมูลข่าวสารและความรู้และรายการเพื่อความผ่อนคลายเบื้องต้น กำหนดเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปร

1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา

1.1 การบริการล่ามภาษามือ คะแนนรวมจากข้อคำถาม 6 ข้อ คะแนนเฉลี่ยในส่วน
ของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 คะแนนและ 3.21 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ย
ของรายการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและ
ความรู้มีคะแนนสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย ในส่วนของคะแนนรายข้อย่อย พบว่า 1) มีบริการ
ล่ามภาษามือที่เพียงพอ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วน
ของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.11
คะแนนและ 3.05 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ขนาดของกรอบที่แสดงล่ามภาษามือเห็นได้ชัดเจน คะแนนเฉลี่ยในส่วน
ของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 คะแนนและ 3.16 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ย
ของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ตำแหน่งของกรอบ
แสดงภาษามือมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้อยู่ในระดับมาก
โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 คะแนนและ 3.22 คะแนนตามลำดับ และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของ
รายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ระดับคะแนนของรายการทั้งสองประเภท

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย 4) ผู้เป็นล่ามภาษามืออยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับกรอบแสดงภาษามือ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 คะแนนและ 3.28 คะแนนตามลำดับ ระดับคะแนนของรายการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย 5) จอภาพของล่ามภาษามือดูได้สบายตา คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 คะแนนและ 3.26 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย 6) ท่าทางของล่ามภาษามือสื่อความหมายได้ชัดเจน คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 คะแนนและ 3.30 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย

1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียงคะแนนรวมจากข้อคำถาม 5 ข้อ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 คะแนนและ 3.15 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของคะแนนรายข้อย่อย พบว่า 1) มีบริการคำบรรยายแทนเสียงที่เพียงพอ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 คะแนนและ 3.02 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) คำบรรยายแทนเสียงมีความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 คะแนนและ 3.17 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย 3) คำบรรยายแทนเสียงมีเนื้อหาสอดคล้องกับภาพที่นำเสนอ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 คะแนนและ 3.17 คะแนน

ตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) คำบรรยายแทนเสียงมีรูปแบบที่สม่ำเสมอตลอดทั้งรายการ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสาร และความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 คะแนนและ 3.23 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 5) คำบรรยายแทนเสียงสามารถมองเห็นได้ชัดเจน คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 คะแนนและ 3.22 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ

2.1 การรับรู้คุณภาพ คะแนนรวมจากข้อคำถาม 10 ข้อ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย ในส่วนของคะแนนรายข้อย่อย พบว่า 1) รายการฯ มีคุณภาพ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 คะแนนและ 3.28 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย 2) รายการฯ มีความทันสมัย คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 คะแนนและ 3.31 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) รายการฯ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 คะแนนและ 3.20 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย 4) รายการฯ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 คะแนนและ 3.11 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย 5) รายการฯ ให้ความสนุกสนาน คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและคะแนน

เฉลี่ยในส่วนของการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 คะแนนและ 3.40 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย 6) รายการฯ ทำให้เกิดการเรียนรู้ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 คะแนนและ 3.28 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย 7) รายการฯ ไม่มีเนื้อหาที่ขัดต่อศีลธรรม คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 คะแนนและ 3.15 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 8) รายการฯ มีความหลากหลาย คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 คะแนนและ 3.24 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 9) รายการฯ เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 คะแนนและ 3.33 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย และ 10) รายการฯ ดำเนินการไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 คะแนนและ 3.20 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ความตระหนัก คะแนนรวมจากข้อคำถาม 3 ข้อ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 คะแนนและ 3.30 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของคะแนนรายข้อย่อย พบว่า 1) ฉันทันเคยต่อรายการฯ เป็นอย่างดี คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 คะแนนและ 3.31 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) รายการฯ เป็นที่รู้จักในสังคมคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 คะแนนและ 3.34 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย และ 3) รายการฯ มีเอกลักษณ์จดจำได้ง่าย คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 คะแนนและ 3.25 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย

2.3 ภาพลักษณ์ คะแนนรวมจากข้อคำถาม 3 ข้อ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 คะแนนและ 3.32 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย ในส่วนของคะแนนรายข้อย่อย พบว่า 1) รายการฯ มีภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 คะแนนและ 3.28 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย 2) รายการฯ เหมาะสำหรับคนที่ต้องการหาความรู้/ความบันเทิงสมัยนี้ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 คะแนนและ 3.33 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย และ 3) รายการฯ ให้ประสบการณ์ที่ดีในการหาความรู้/ความบันเทิง คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 คะแนนและ 3.35 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ความภักดี คะแนนรวมจากข้อคำถาม 3 ข้อ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 คะแนนและ 3.26 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของคะแนนรายข้อย่อย พบว่า 1) ฉันทักติดตามความเคลื่อนไหวของรายการฯ เสมอ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการข่าวสารและ

ความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 คะแนนและ 3.24 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ฉันติดตามรับชมรายการฯ ประจำ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 คะแนนและ 3.27 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ฉันชักชวนให้เพื่อน ๆ หรือคนใกล้ชิดติดตามรายการฯ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 คะแนนและ 3.25 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ความน่าเชื่อถือ คะแนนรวมจากข้อคำถาม 7 ข้อ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 คะแนนและ 3.24 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย ในส่วนของคะแนนรายข้อย่อย พบว่า 1) ฉันเชื่อมั่นว่ารายการฯ จะผลิตแต่รายการที่มีคุณภาพ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 คะแนนและ 3.31 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) รายการฯ คงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 คะแนนและ 3.28 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) รายการฯ มีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อผู้ชม คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 คะแนนและ 3.26 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย 4) ฉันสามารถเชื่อสิ่งที่รายการฯ นำเสนอได้ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 คะแนนและ 3.22 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของรายการทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย 5) รายการฯ ไม่มีความลำเอียง คะแนนเฉลี่ยในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้และ

คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการพิจารณาเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 คะแนนและ 3.15 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของการพิจารณาทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6) รายการฯ นำเสนอข้อเท็จจริงแยกจากความคิดเห็น คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการพิจารณาข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการพิจารณาเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 คะแนนและ 3.20 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของการพิจารณาทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย และ 7) รายการฯ นำเสนอค่อนข้างมั่นใจได้ว่าเป็นเรื่องถูกต้อง คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการพิจารณาข่าวสารและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการพิจารณาเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 คะแนนและ 3.27 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของการพิจารณาทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. เจตคติ คะแนนรวมจากข้อคำถาม 3 ข้อ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการพิจารณาข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการพิจารณาเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 คะแนนและ 3.37 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของการพิจารณาทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 1) ฉันชอบเนื้อหาที่รายการฯนำเสนอ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการพิจารณาข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการพิจารณาเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 คะแนนและ 3.33 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของการพิจารณาทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายการข่าวสารและความรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย 2) ฉันชอบรูปแบบที่รายการฯ นำเสนอ คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการพิจารณาข่าวสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการพิจารณาเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 คะแนนและ 3.37 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของการพิจารณาทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ฉันพึงพอใจต่อรายการฯ โดยภาพรวม คะแนนเฉลี่ยในส่วนของการพิจารณาข่าวสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและความรู้และคะแนนเฉลี่ยในส่วนของการพิจารณาเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 คะแนนและ 3.40 คะแนนตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของการพิจารณาทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวบ่งชี้และข้อคำถามรายข้อที่นำมาใช้สำหรับวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างแสดงดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปรที่นำมาใช้ในโมเดลสมการ โครงสร้าง

	รายการข่าวสารและความรู้			รายการเพื่อความผ่อนคลาย		
	M	SD	ระดับ	M	SD	ระดับ
1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา						
1.1 การบริการล่ามภาษามือ						
1) มีบริการล่ามภาษามือที่เพียงพอ	3.11	1.20	ปานกลาง	3.05	1.10	ปานกลาง
2) ขนาดของกรอบที่แสดงล่ามภาษามือเห็นได้ชัดเจน	3.22	1.11	ปานกลาง	3.16	1.03	ปานกลาง
3) ตำแหน่งของกรอบแสดงภาษามือมีความเหมาะสม*	3.43	0.99	มาก	3.22	1.01	ปานกลาง
4) ผู้เป็นล่ามภาษามืออยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับกรอบแสดงภาษามือ*	3.46	1.02	มาก	3.28	1.00	ปานกลาง
5) จอภาพของล่ามภาษามือดูได้สบายตา*	3.44	1.06	มาก	3.26	1.03	ปานกลาง
6) ท่าทางของล่ามภาษามือสื่อความหมายได้ชัดเจน*	3.41	1.04	มาก	3.30	0.96	ปานกลาง
รวม*	3.34	0.80	ปานกลาง	3.21	0.82	ปานกลาง
1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง						
1) มีบริการคำบรรยายแทนเสียงที่เพียงพอ	3.01	1.11	ปานกลาง	3.02	1.08	ปานกลาง
2) คำบรรยายแทนเสียงมีความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์*	3.25	0.97	ปานกลาง	3.13	1.03	ปานกลาง
3) คำบรรยายแทนเสียงมีเนื้อหาสอดคล้องกับภาพที่นำเสนอ	3.24	0.97	ปานกลาง	3.17	1.02	ปานกลาง
4) คำบรรยายแทนเสียงมีรูปแบบที่สม่ำเสมอตลอดทั้งรายการ	3.27	0.99	ปานกลาง	3.23	0.99	ปานกลาง
5) คำบรรยายแทนเสียงสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.24	0.98	ปานกลาง	3.22	0.97	ปานกลาง
รวม	3.20	0.78	ปานกลาง	3.15	0.82	ปานกลาง
2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ						
2.1 การรับรู้คุณภาพ						
1) รายการฯ มีคุณภาพ*	3.38	1.01	ปานกลาง	3.28	1.04	ปานกลาง
2) รายการฯ มีความทันสมัย	3.32	0.99	ปานกลาง	3.31	1.01	ปานกลาง
3) รายการฯ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย*	3.30	1.04	ปานกลาง	3.20	1.04	ปานกลาง
4) รายการฯ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน*	3.20	1.01	ปานกลาง	3.11	1.06	ปานกลาง
5) รายการฯ ให้ความสนุกสนาน*	3.49	1.00	มาก	3.40	1.04	ปานกลาง
6) รายการฯ ทำให้เกิดการเรียนรู้*	3.38	1.04	ปานกลาง	3.28	1.07	ปานกลาง
7) รายการฯ ไม่มีเนื้อหาที่ขัดต่อศีลธรรม	3.14	1.03	ปานกลาง	3.15	1.01	ปานกลาง
8) รายการฯ มีความหลากหลาย	3.29	1.07	ปานกลาง	3.24	1.07	ปานกลาง
9) รายการฯ เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย*	3.43	1.05	มาก	3.33	1.05	ปานกลาง
10) รายการฯ ดำเนินการไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด	3.20	1.04	ปานกลาง	3.20	1.02	ปานกลาง
รวม*	3.31	0.77	ปานกลาง	3.25	0.80	ปานกลาง
2.2 ความตระหนัก						
1) ฉันทันเคยต่อรายการฯ เป็นอย่างดี	3.23	1.17	ปานกลาง	3.31	1.05	ปานกลาง
2) รายการฯ เป็นที่รู้จักในสังคมคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย*	3.45	1.05	มาก	3.34	1.11	ปานกลาง
3) รายการฯ มีเอกลักษณ์จดจำได้ง่าย*	3.38	0.98	ปานกลาง	3.25	1.04	ปานกลาง
รวม	3.36	0.86	ปานกลาง	3.30	0.91	ปานกลาง
2.3 ภาพลักษณ์						
1) รายการฯ มีภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย*	3.39	1.08	ปานกลาง	3.28	1.08	ปานกลาง
2) รายการฯ เหมาะสำหรับคนที่ต้องการหาความรู้/ความบันเทิงสมัยนี้*	3.43	1.04	มาก	3.33	1.06	ปานกลาง
3) รายการฯ ให้ประสบการณ์ที่ดีในการหาความรู้/ความบันเทิง	3.40	1.05	ปานกลาง	3.35	1.04	ปานกลาง
รวม*	3.40	0.89	ปานกลาง	3.32	0.93	ปานกลาง

	รายการข่าวสารและความรู้			รายการเพื่อความผ่อนคลาย		
	M	SD	ระดับ	M	SD	ระดับ
2.4 ความภักดี						
1) ฉันมักติดตามความเคลื่อนไหวของรายการฯ เสมอ	3.24	1.07	ปานกลาง	3.24	1.05	ปานกลาง
2) ฉันติดตามรับชมรายการฯ ประจำ	3.29	1.04	ปานกลาง	3.27	1.04	ปานกลาง
3) ฉันชักชวนให้เพื่อน ๆ หรือคนใกล้ชิดชมรายการฯ	3.31	1.03	ปานกลาง	3.25	1.06	ปานกลาง
รวม	3.28	0.90	ปานกลาง	3.26	0.92	ปานกลาง
3. ความน่าเชื่อถือ						
1) ฉันเชื่อมั่นว่ารายการฯ จะผลิตแต่รายการที่มีคุณภาพ	3.35	0.99	ปานกลาง	3.31	1.01	ปานกลาง
2) รายการฯ คงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.35	1.04	ปานกลาง	3.28	1.03	ปานกลาง
3) รายการฯ มีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อผู้ชม*	3.39	1.04	ปานกลาง	3.26	1.03	ปานกลาง
4) ฉันสามารถเชื่อสิ่งที่รายการฯ นำเสนอได้*	3.32	1.02	ปานกลาง	3.22	0.99	ปานกลาง
5) รายการฯ ไม่มีความลำเอียง	3.17	1.00	ปานกลาง	3.15	0.99	ปานกลาง
6) รายการฯ นำเสนอข้อเท็จจริงแยกจากความคิดเห็น*	3.31	1.02	ปานกลาง	3.20	1.04	ปานกลาง
7) รายการฯ นำเสนอข้อค้นข้างมั่นใจได้ว่าเป็นเรื่องถูกต้อง	3.34	1.02	ปานกลาง	3.27	1.04	ปานกลาง
รวม*	3.32	0.80	ปานกลาง	3.24	0.82	ปานกลาง
4. เจตคติ						
1) ฉันชอบเนื้อหาที่รายการฯ นำเสนอ*	3.41	1.03	มาก	3.33	1.05	ปานกลาง
2) ฉันชอบรูปแบบที่รายการฯ นำเสนอ	3.41	1.03	มาก	3.37	1.06	ปานกลาง
3) ฉันพึงพอใจต่อรายการฯ โดยภาพรวม	3.46	1.04	มาก	3.40	1.07	ปานกลาง
รวม	3.43	0.80	มาก	3.37	0.82	ปานกลาง

3.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตัวบ่งชี้จำแนกตามจังหวัด

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยจาก 8 ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างในข้างต้น ทั้งในส่วนของคุณค่าข่าวสารและความรู้และรายการเพื่อความผ่อนคลาย คณะผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยในรายจังหวัดเพื่อให้เห็นระดับคะแนนตามประเด็นต่าง ๆ ตามพื้นที่ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น โดยจังหวัดและจำนวนข้อมูลที่นำมาใช้สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้หลังจากคัดเลือกเฉพาะข้อมูลของผู้ที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้แสดงดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จังหวัด ภูมิภาค และจำนวนตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่

ภาคกลางและภาคตะวันออก			ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคใต้				
n	e		n	e	n	e	n	e			
จังหวัดชลบุรี	12	12	จังหวัดเชียงใหม่	72	56	จังหวัดอำนาจเจริญ	24	11	จังหวัดชุมพร	14	3
จังหวัดกาญจนบุรี	35	30	จังหวัดเชียงราย	16	6	จังหวัดกาฬสินธุ์	22	9	จังหวัดกระบี่	17	17
จังหวัดอ่างทอง	1	1	จังหวัดกำแพงเพชร	9	4	จังหวัดขอนแก่น	66	57	จังหวัดนครศรีธรรมราช	22	21
จังหวัดลพบุรี	5	2	จังหวัดลำปาง	13	13	จังหวัดเลย	15	6	จังหวัดนราธิวาส	11	11
จังหวัดนครนายก	6	5	จังหวัดลำพูน	16	9	จังหวัดมหาสารคาม	21	14	จังหวัดปัตตานี	17	13
จังหวัดนครปฐม	14	14	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	15	6	จังหวัดมุกดาหาร	1	1	จังหวัดพังงา	10	3
จังหวัดนครพนม	34	32	จังหวัดนครสวรรค์	9	7	จังหวัดนครพนม	12	12	จังหวัดพัทลุง	15	5
จังหวัดปทุมธานี	14	14	จังหวัดน่าน	26	18	จังหวัดนครราชสีมา	4	4	จังหวัดภูเก็ต	2	2
จังหวัดเพชรบุรี	13	7	จังหวัดพะเยา	52	45	จังหวัดหนองบัวลำภู	13	10	จังหวัดระนอง	8	7
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	1	1	จังหวัดเพชรบูรณ์	5	5	จังหวัดหนองคาย	10	10	จังหวัดสตูล	13	11
จังหวัดปราจีนบุรี	2	1	จังหวัดพิจิตร	7	7	จังหวัดบึงกาฬ	15	4	จังหวัดสงขลา	90	80
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	5	5	จังหวัดพิษณุโลก	22	22	จังหวัดบุรีรัมย์	5	3	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	58	59
จังหวัดราชบุรี	13	11	จังหวัดแพร่	8	8	จังหวัดร้อยเอ็ด	11	11	จังหวัดตรัง	1	1
จังหวัดระยอง	6	6	จังหวัดสุโขทัย	23	23	จังหวัดสกลนคร	21	21	จังหวัดยะลา	1	1
จังหวัดสระแก้ว	3	2	จังหวัดตาก	8	8	จังหวัดศรีสะเกษ	14	15	รวม	279	234
จังหวัดสมุทรปราการ	1	1	จังหวัดอุทัยธานี	1	1	จังหวัดสุรินทร์	52	56	กรุงเทพ	374	345
จังหวัดสมุทรสาคร	9	9	จังหวัดอุตรดิตถ์	2	2	จังหวัดอุบลราชธานี	10	10			
จังหวัดสมุทรสงคราม	1	1				จังหวัดอุดรธานี	31	31			
จังหวัดฉะเชิงเทรา	4	4				จังหวัดยโสธร	21	26			
จังหวัดสระบุรี	7	7				จังหวัดชัยภูมิ	9	10			
จังหวัดสิงห์บุรี	8	8									
จังหวัดสุพรรณบุรี	17	12									
จังหวัดชัยนาท	6	6									
จังหวัดตราด	40	40									
จันทบุรี	21	16									
รวม	278	247	รวม	304	240	รวม	377	321			

หมายเหตุ: * ค่าเฉลี่ยของรายการข่าวสารและความรู้มีความแตกต่างจากรายการเพื่อความผ่อนคลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา

1.1 การบริการล่ามภาษามือ

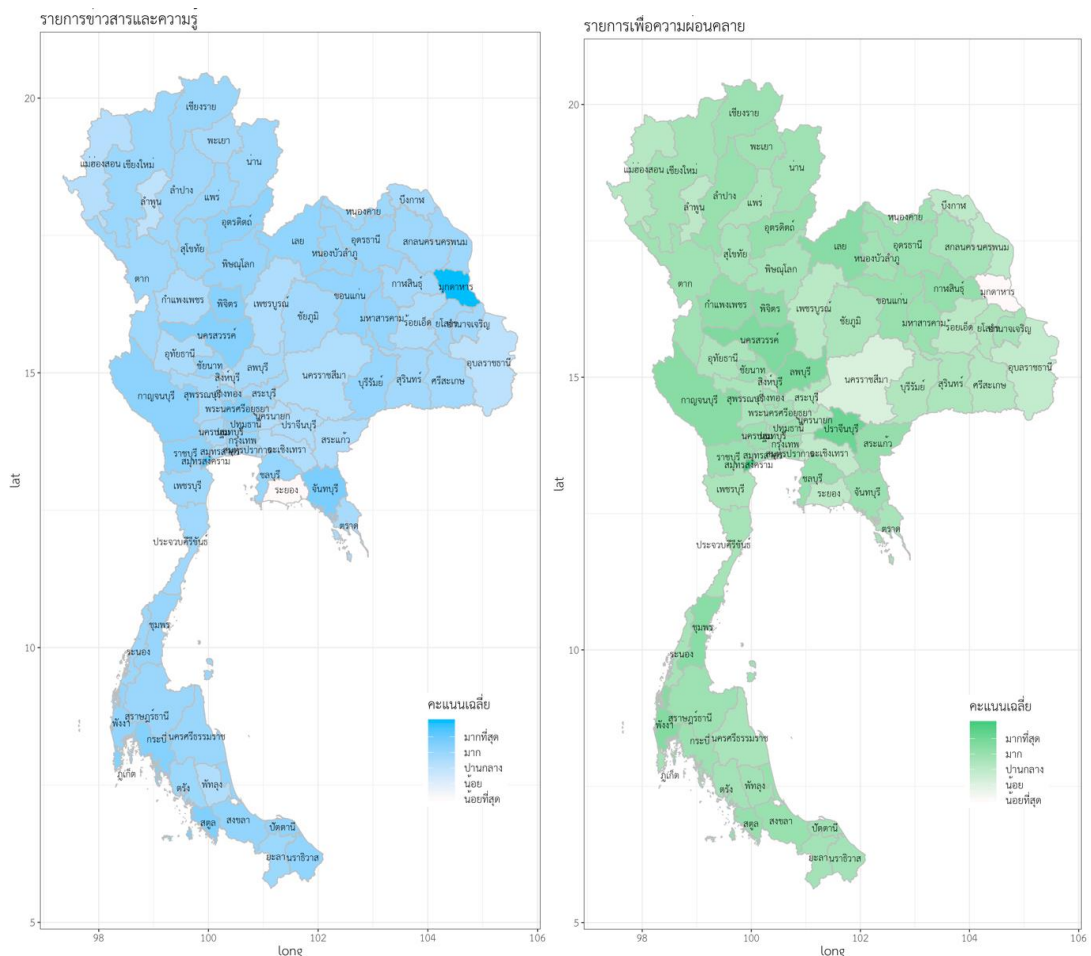
ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการบริการล่ามภาษามือรายจังหวัด พบว่า รายการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย 2 จังหวัดหรือร้อยละ 2.60 ระดับปานกลาง 46 จังหวัดหรือร้อยละ 59.74 ระดับมาก 27 จังหวัดหรือร้อยละ 35.06 และระดับมากที่สุด 2 จังหวัดหรือร้อยละ 2.60 โดยไม่มีจังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจังหวัดมุกดาหาร และจังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 หรืออยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวนจังหวัดละ 1 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดระยอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 หรืออยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คน

รายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 ระดับน้อย 6 จังหวัดหรือร้อยละ 7.79 ระดับปานกลาง 51 จังหวัดหรือร้อยละ 66.23 ระดับมาก 17 จังหวัดหรือร้อยละ 22.08 และระดับมากที่สุด 2 จังหวัดหรือร้อยละ 2.60 จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุดคือจังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5 หรืออยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวนจังหวัดละ 1 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดมุกดาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1 หรืออยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการบริการล่ามภาษามือแต่ละจังหวัดแสดงดังตารางที่ 19 และภาพที่ 18

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการบริการล่ามภาษามือแต่ละจังหวัด

ระดับ	รายการข่าวสารและความรู้		รายการเพื่อความผ่อนคลาย	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
น้อยที่สุด	0	0.00	1	1.30
น้อย	2	2.60	6	7.79
ปานกลาง	46	59.74	51	66.23
มาก	27	35.06	17	22.08
มากที่สุด	2	2.60	2	2.60



ภาพที่ 18 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการบริการล่ามภาษามือแต่ละจังหวัด

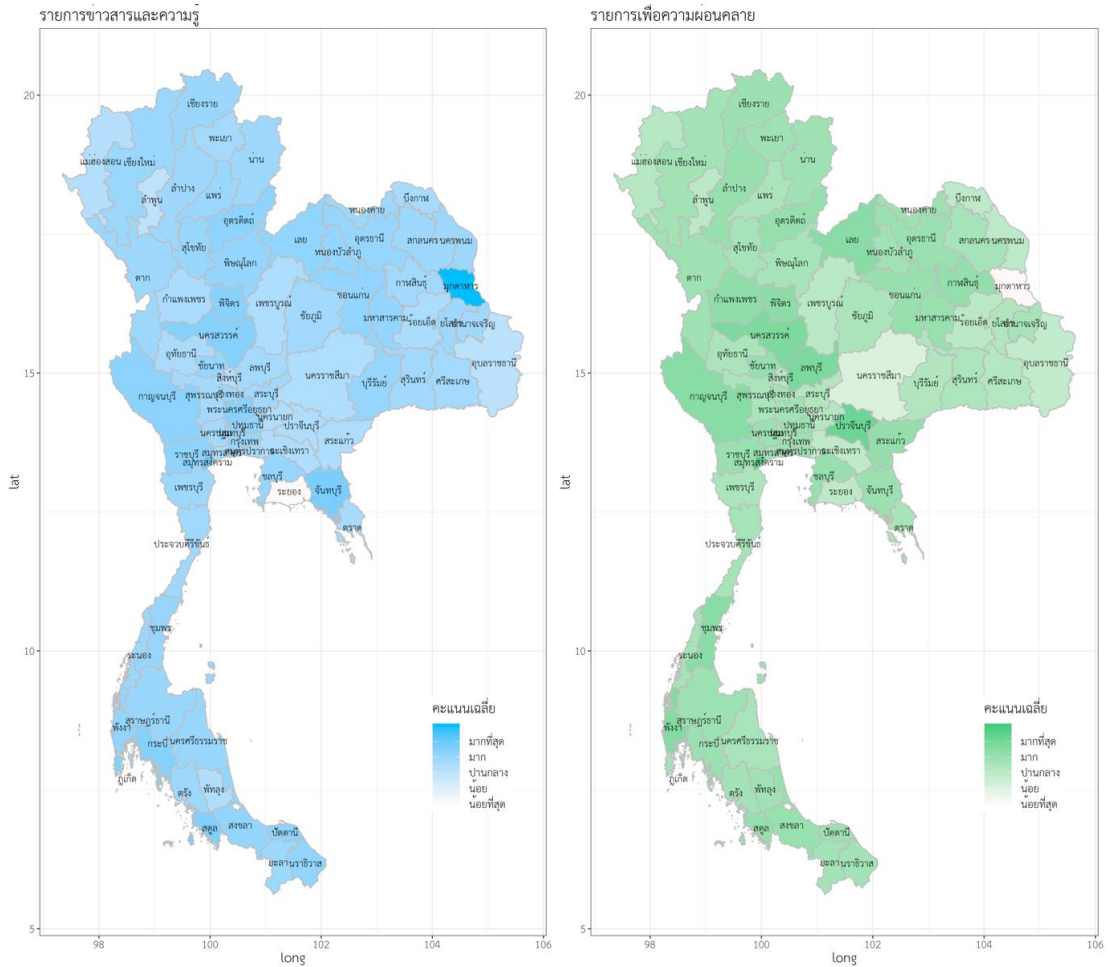
1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการบริการคำบรรยายแทนเสียงรายจังหวัด พบว่า รายการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย 7 จังหวัดหรือร้อยละ 9.09 ระดับปานกลาง 59 จังหวัดหรือร้อยละ 76.62 และระดับมาก 11 จังหวัดหรือร้อยละ 14.29 โดยไม่มีจังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุดหรือมากที่สุด จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 หรืออยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.216 หรืออยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 5 คน

รายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย 9 จังหวัดหรือร้อยละ 11.69 ระดับปานกลาง 57 จังหวัดหรือร้อยละ 74.03 ระดับมาก 10 จังหวัดหรือร้อยละ 12.99 และระดับมากที่สุด 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 โดยไม่มีจังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรืออยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวนจังหวัดละ 1 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดมุกดาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1 หรืออยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการบริการคำบรรยายแทนเสียงแต่ละจังหวัดแสดงดังตารางที่ 20 และภาพที่ 19

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการบริการคำบรรยายแทนเสียงแต่ละจังหวัด

ระดับ	รายการข่าวสารและความรู้		รายการเพื่อความผ่อนคลาย	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00
น้อย	7	9.09	9	11.69
ปานกลาง	59	76.62	57	74.03
มาก	11	14.29	10	12.99
มากที่สุด	0	0.00	1	1.30



ภาพที่ 19 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการบริการคำบรรยายแทนเสียงแต่ละจังหวัด

2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ

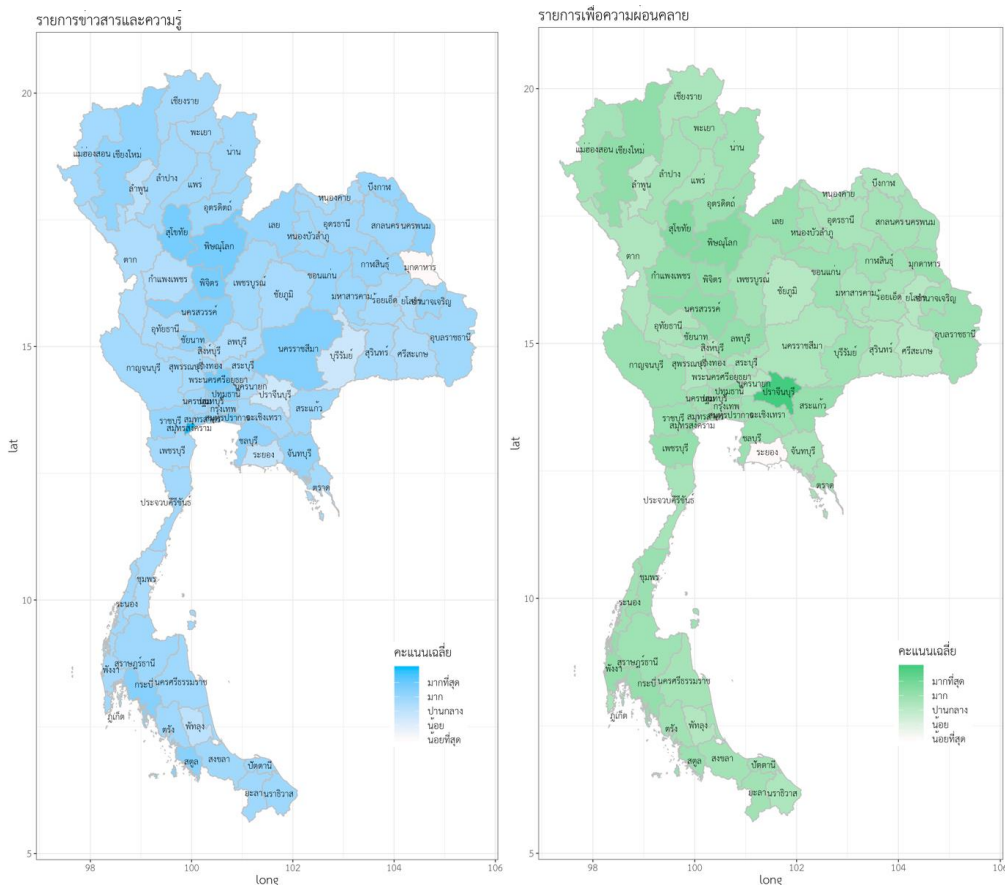
2.1 การรับรู้คุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการรับรู้คุณภาพพรายจังหวัด พบว่า รายการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 ระดับน้อย 3 จังหวัดหรือร้อยละ 3.90 ระดับปานกลาง 50 จังหวัดหรือร้อยละ 64.94 และระดับมาก 23 จังหวัดหรือร้อยละ 29.87 โดยไม่มีจังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 หรืออยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดมุกดาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1 หรืออยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน รายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 ระดับปานกลาง 60 จังหวัดหรือร้อยละ 77.92 และระดับมาก 16 จังหวัดหรือร้อยละ 20.78 โดยไม่มีจังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุดหรือมากที่สุด จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจังหวัดปราจีนบุรี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 หรืออยู่ในระดับมาก มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดระยอง โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 หรืออยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คน ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการรับรู้คุณภาพแต่ละจังหวัดแสดงดังตารางที่ 21 และภาพที่ 20

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการรับรู้คุณภาพแต่ละจังหวัด

ระดับ	รายการข่าวสารและความรู้		รายการเพื่อความผ่อนคลาย	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	1.30	0	0.00
น้อย	3	3.90	1	1.30
ปานกลาง	50	64.94	60	77.92
มาก	23	29.87	16	20.78
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00



ภาพที่ 20 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการรับรู้คุณภาพแต่ละจังหวัด

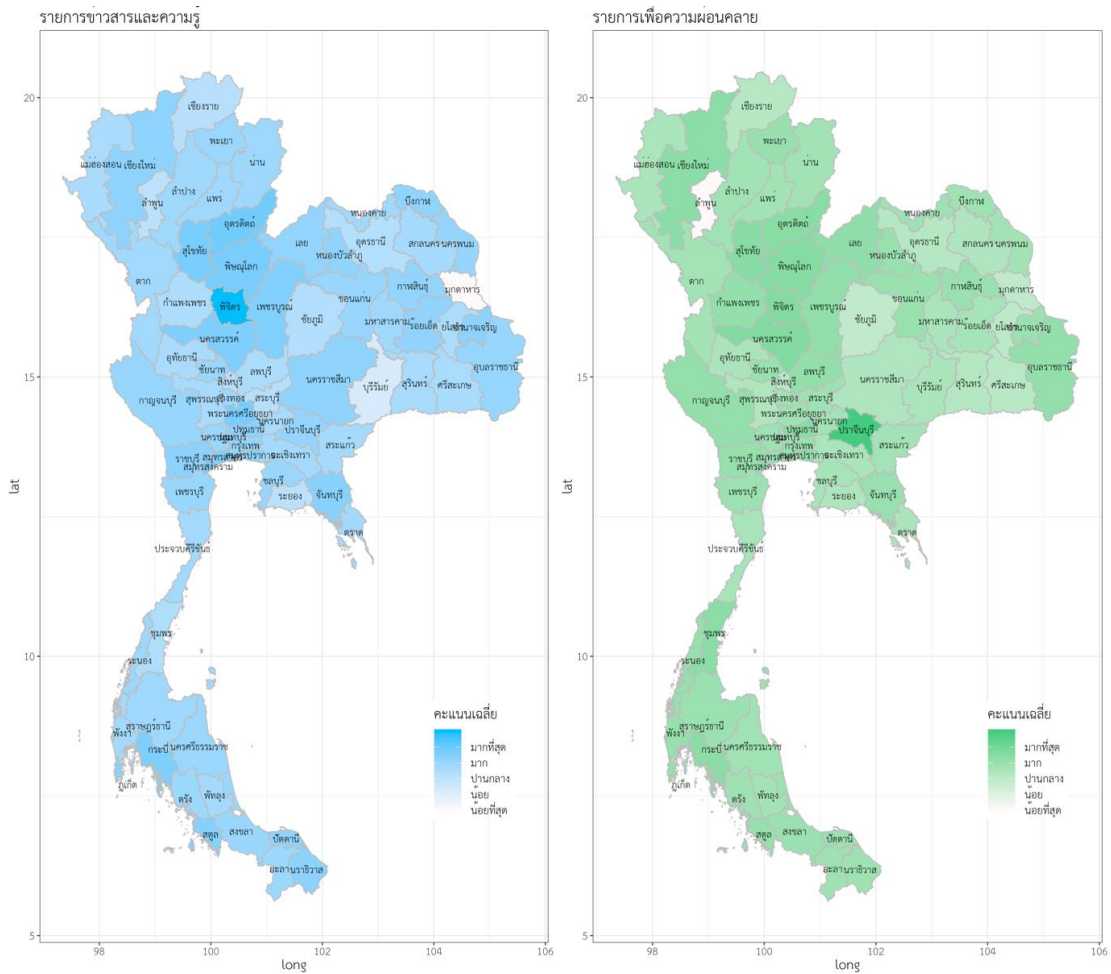
2.2 ความตระหนัก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการรับรู้คุณภาพรายจังหวัด พบว่า รายการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 ระดับน้อย 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 ระดับปานกลาง 42 จังหวัดหรือร้อยละ 54.55 และระดับมาก 33 จังหวัดหรือร้อยละ 42.86 โดยไม่มีจังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจังหวัดพิจิตร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 หรืออยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 7 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดมุกดาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1 หรืออยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน

รายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย 4 จังหวัดหรือร้อยละ 5.19 ระดับปานกลาง 46 จังหวัดหรือร้อยละ 59.74 ระดับมาก 26 จังหวัดหรือร้อยละ 33.77 และระดับมากที่สุด 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 โดยไม่มีจังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจังหวัดปราจีนบุรี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 หรืออยู่ในระดับมาก ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดลำพูน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 หรืออยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 16 คน ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความตระหนักแต่ละจังหวัดแสดงดังตารางที่ 22 และภาพที่ 21

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความตระหนักแต่ละจังหวัด

ระดับ	รายการข่าวสารและความรู้		รายการเพื่อความผ่อนคลาย	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	1.30	0	0.00
น้อย	1	1.30	4	5.19
ปานกลาง	42	54.55	46	59.74
มาก	33	42.86	26	33.77
มากที่สุด	0	0.00	1	1.30



ภาพที่ 21 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความตระหนักแต่ละจังหวัด

2.3 ภาพลักษณ์

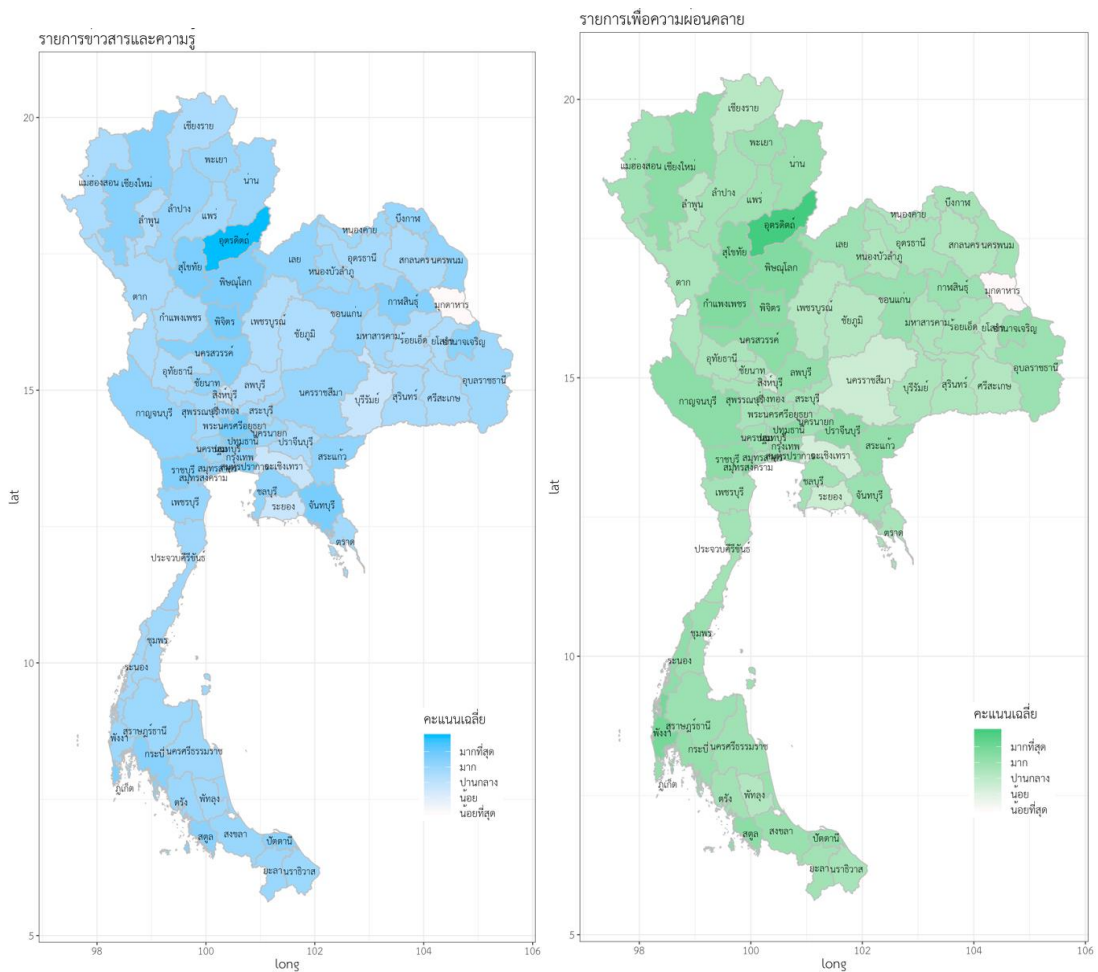
ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์รายจังหวัด พบว่า รายการข่าวสารและความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับน้อย 5 จังหวัดหรือร้อยละ 6.49 ระดับปานกลาง 41 จังหวัดหรือร้อยละ 53.25 และระดับมาก 30 จังหวัดหรือร้อยละ 38.96 โดยไม่มีจังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจังหวัดจังหวัดอุดรธานี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรืออยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดมุกดาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.67 หรืออยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน

รายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 ระดับน้อย 4 จังหวัดหรือร้อยละ 5.19 ระดับปานกลาง 48 จังหวัดหรือร้อยละ 62.34 ระดับมาก 23 จังหวัดหรือร้อยละ 29.87 และระดับมากที่สุด 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจังหวัดอุดรธานี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรืออยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดมุกดาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 หรืออยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่ง

มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์แต่ละจังหวัดแสดงดังตารางที่ 23 และภาพที่ 22

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์แต่ละจังหวัด

ระดับ	รายการข่าวสารและความรู้		รายการเพื่อความผ่อนคลาย	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
น้อยที่สุด	0	0.00	1	1.30
น้อย	5	6.49	4	5.19
ปานกลาง	41	53.25	48	62.34
มาก	30	38.96	23	29.87
มากที่สุด	1	1.30	1	1.30



ภาพที่ 22 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์แต่ละจังหวัด

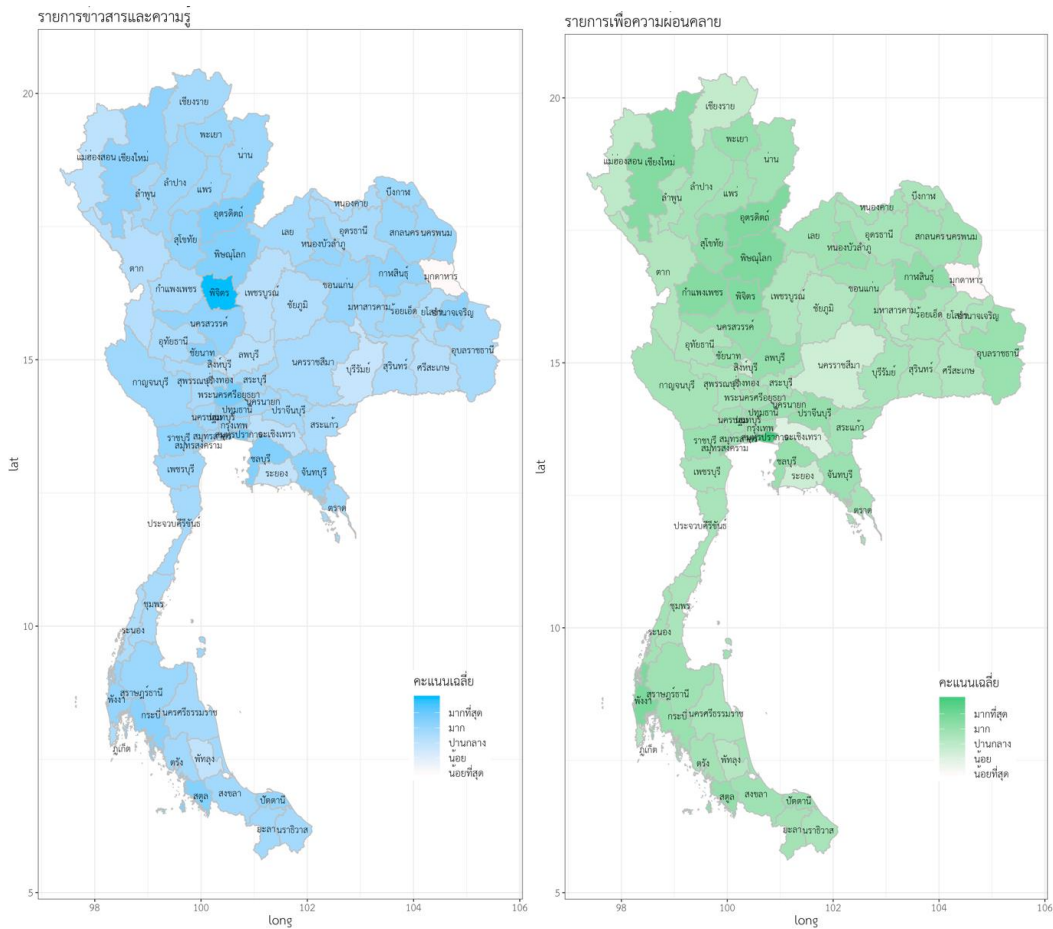
2.4 ความภักดี

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความภักดีรายจังหวัด พบว่า รายการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย 4 จังหวัดหรือร้อยละ 5.19 ระดับปานกลาง 51 จังหวัดหรือร้อยละ 66.23 และระดับมาก 22 จังหวัดหรือร้อยละ 28.57 โดยไม่มีจังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุดและมากที่สุด จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจังหวัดพิจิตร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรืออยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 7 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดมุกดาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.33 หรืออยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน

รายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 ระดับน้อย 6 จังหวัดหรือร้อยละ 7.79 ระดับปานกลาง 52 จังหวัดหรือร้อยละ 67.53 ระดับมาก 17 จังหวัดหรือร้อยละ 22.08 และระดับมากที่สุด 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 หรืออยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดมุกดาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 หรืออยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความภักดีแต่ละจังหวัดแสดงดังตารางที่ 24 และภาพที่ 23

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความภักดีแต่ละจังหวัด

ระดับ	รายการข่าวสารและความรู้		รายการเพื่อความผ่อนคลาย	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
น้อยที่สุด	0	0.00	1	1.30
น้อย	4	5.19	6	7.79
ปานกลาง	51	66.23	52	67.53
มาก	22	28.57	17	22.08
มากที่สุด	0	0.00	1	1.30



ภาพที่ 23 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความถี่แต่ละจังหวัด

3. ความน่าเชื่อถือ

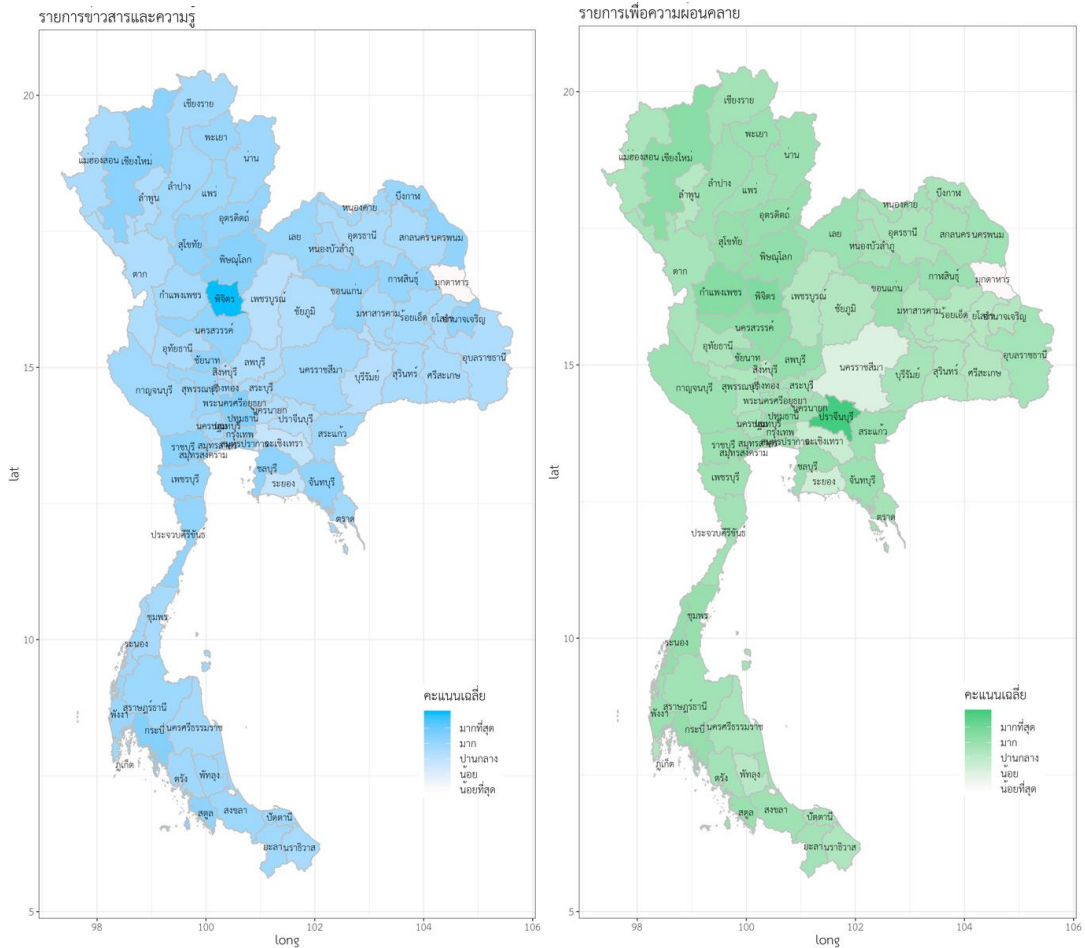
ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความน่าเชื่อถือรายจังหวัด พบว่า รายการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 ระดับน้อย 2 จังหวัดหรือร้อยละ 2.60 ระดับปานกลาง 50 จังหวัดหรือร้อยละ 64.94 และระดับมาก 24 จังหวัดหรือร้อยละ 31.17 โดยไม่มีจังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจังหวัดพิจิตร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 หรืออยู่ในระดับมาก ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 7 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดมุกดาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1 หรืออยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน

รายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 ระดับน้อย 3 จังหวัดหรือร้อยละ 3.90 ระดับปานกลาง 57 จังหวัดหรือร้อยละ 74.03 และระดับมาก 16 จังหวัดหรือร้อยละ 20.78 โดยไม่มีจังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจังหวัดปราจีนบุรี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 หรืออยู่ในระดับมาก ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดมุกดาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 หรืออยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่ง

มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความภักดีแต่ละจังหวัดแสดงดังตารางที่ 25 และภาพที่ 24

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความน่าเชื่อถือแต่ละจังหวัด

ระดับ	รายการข่าวสารและความรู้		รายการเพื่อความผ่อนคลาย	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	1.30	1	1.30
น้อย	2	2.60	3	3.90
ปานกลาง	50	64.94	57	74.03
มาก	24	31.17	16	20.78
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00



ภาพที่ 24 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความน่าเชื่อถือแต่ละจังหวัด

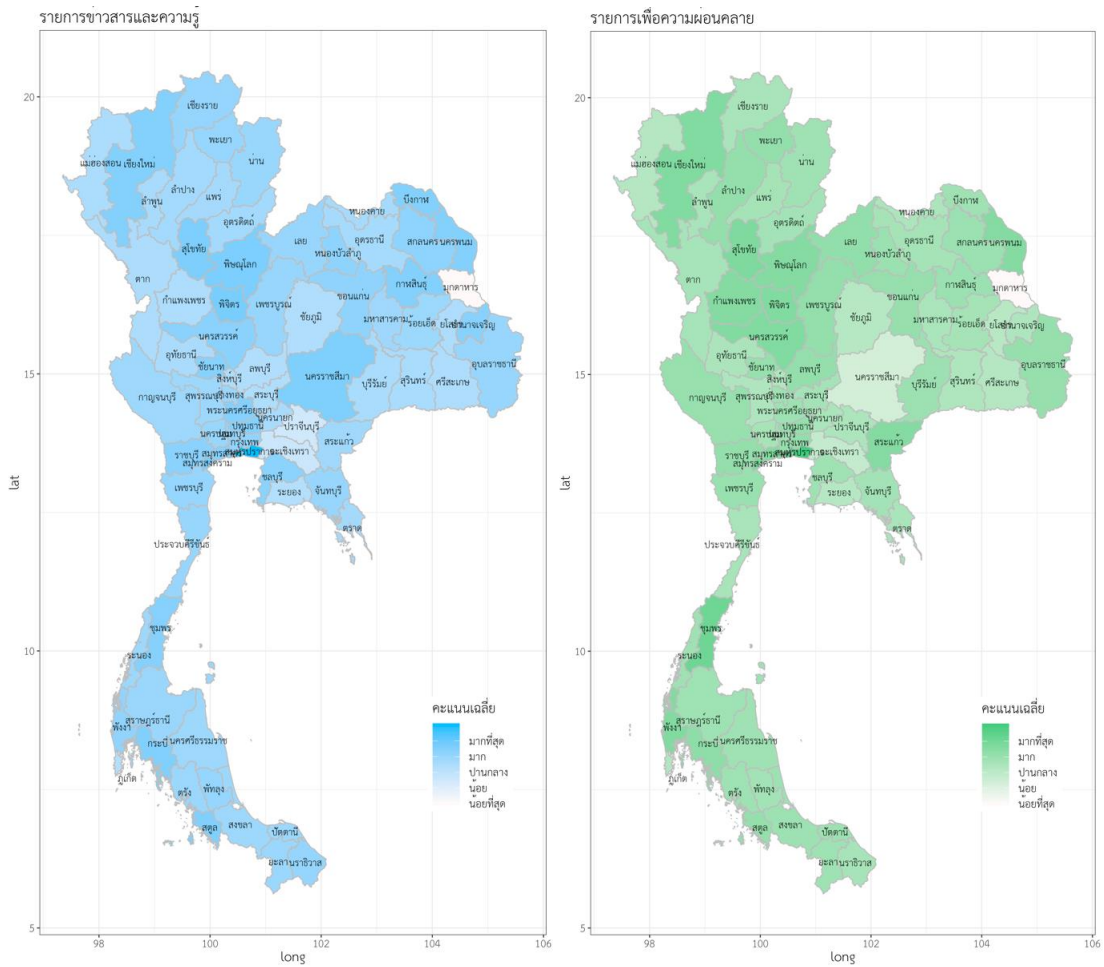
4. เจตคติ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของเจตคติรายจังหวัด พบว่า รายการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 ระดับน้อย 2 จังหวัดหรือร้อยละ 2.60 ระดับปานกลาง 41 จังหวัดหรือร้อยละ 53.25 ระดับมาก 32 จังหวัดหรือร้อยละ 41.56 และระดับมากที่สุด 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5 หรืออยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดมุกดาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 หรืออยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน

รายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 จังหวัดหรือร้อยละ 1.30 ระดับน้อย 2 จังหวัดหรือร้อยละ 2.60 ระดับปานกลาง 47 จังหวัดหรือร้อยละ 61.04 ระดับมาก 25 จังหวัดหรือร้อยละ 32.47 และระดับมากที่สุด 2 จังหวัดหรือร้อยละ 2.60 จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรืออยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือจังหวัดมุกดาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 หรืออยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของเจตคติแต่ละจังหวัดแสดงดังตารางที่ 26 และภาพที่ 25

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของเจตคติแต่ละจังหวัด

ระดับ	รายการข่าวสารและความรู้		รายการเพื่อความผ่อนคลาย	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	1.30	1	1.30
น้อย	2	2.60	2	2.60
ปานกลาง	41	53.25	47	61.04
มาก	32	41.56	25	32.47
มากที่สุด	1	1.30	2	2.60



ภาพที่ 25 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของเจตคติแต่ละจังหวัด

4. การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างแต่ละคู่ความสัมพันธ์ พบว่าข้อมูลในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .434 ถึง 779 คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุดได้แก่ 2.2 ความตระหนัก กับ 2.1 การรับรู้คุณภาพ และ 4. เจตคติ กับ 3. ความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .779 และรองลงมาคือ 2.3 ภาพลักษณ์ กับ 2.2 ความตระหนัก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .746 ข้อมูลในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .452 ถึง .821 คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุดได้แก่ 2.2 ความตระหนัก กับ 2.3 ภาพลักษณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .821 รองลงมาคือ 3. ความน่าเชื่อถือ กับ 4. เจตคติ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .807 และ 2.4 ความภาคภูมิใจ กับ 3. ความน่าเชื่อถือ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .785 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้แสดงดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้

	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	2.4	3	4
1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา								
1.1 การบริการล่ามภาษามือ		.679	.555	.506	.501	.464	.528	.435
1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง	.704		.591	.506	.510	.532	.572	.452
2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ								
2.1 การรับรู้คุณภาพ	.574	.635		.821	.769	.756	.797	.730
2.2 ความตระหนัก	.513	.574	.779		.770	.720	.751	.704
2.3 ภาพลักษณ์	.505	.551	.723	.746		.773	.749	.705
2.4 ความภักดี	.509	.572	.707	.668	.734		.785	.708
3. ความน่าเชื่อถือ	.507	.573	.719	.682	.698	.734		.807
4. เจตคติ	.434	.463	.663	.614	.630	.656	.779	

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน ค่า unweighted least-squares (GFI) มีค่าเท่ากับ .955 และ ค่า standardized root mean square residual (SRMR) มีค่าเท่ากับ .291 ส่วนค่าความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลซึ่งเป็นค่าที่บ่งบอกถึงความแปรปรวนของตัวแปรสามารถอธิบายได้มากน้อยเพียงไร (มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1) ค่าความสอดคล้องกลมกลืนภาพรวม (FIT) มีค่าเท่ากับ = .279 ค่าความสอดคล้องกลมกลืนในส่วนของตัวบ่งชี้ (FIT_M) มีค่าเท่ากับ .250 ค่าความสอดคล้องกลมกลืนในส่วนของโมเดลโครงสร้าง (FIT_S) มีค่าเท่ากับ .336

ผลการวิเคราะห์ในส่วนของโมเดลการวัด (measurement model) พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา องค์ประกอบ 1.1 การบริการล่ามภาษามือมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่สูงกว่าองค์ประกอบ 1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง โมเดลรายการข่าวสารและความรู้ เมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างโมเดลรายการข่าวสารและความรู้และโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลาย พบว่า 1.1 การบริการล่ามภาษามือ โมเดลรายการข่าวสารและความรู้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .603 ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยกว่าโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลายที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .687 ในขณะที่ 1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียงโมเดลรายการข่าวสารและความรู้ 1.1 การบริการล่ามภาษามือ โมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .488 ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยกว่าโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลายที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .392

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ องค์ประกอบ 2.4 ความภักดี มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุดตามมาด้วย 2.1 การรับรู้คุณภาพ 2.3 ภาพลักษณ์ และ 2.2 ความตระหนัก

ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างโมเดลรายการข่าวสารและความรู้และโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลาย พบว่า 2.4 ความรักดี โมเดลรายการข่าวสารและความรู้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .398 และ 2.1 การรับรู้คุณภาพ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .388 ซึ่งมีค่าใกล้เคียงกัน ในขณะที่โมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลาย 2.4 โมเดลรายการข่าวสารและความรู้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .413 และ 2.1 การรับรู้คุณภาพ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .312 ซึ่งมีค่าที่ค่อนข้างแตกต่างกัน นอกจากนี้พบว่า 2.2 ความตระหนัก โมเดลรายการข่าวสารและความรู้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .261 และ 2.3 ภาพลักษณ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .161 ซึ่งมีค่าใกล้เคียงกันมากกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลาย 2.2 ความตระหนัก มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .306 และ 2.3 ภาพลักษณ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .156 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 3. ความน่าเชื่อถือ และ 4. เจตคติ มีค่าเท่ากับ 1 ทั้งโมเดลรายการข่าวสารและความรู้และโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลาย เนื่องจากประกอบด้วยตัวบ่งชี้เพียงตัวแปรเดียว

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (direct effect) พบว่าค่าอิทธิพลทางตรงเกือบทุกค่ามีค่าสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีเพียงค่าอิทธิพลเพียงค่าเดียวเท่านั้นที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติคืออิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังเจตคติ อิทธิพลที่สูงที่สุดคือ อิทธิพลจากความน่าเชื่อถือที่ส่งผลไปยังเจตคติ รองลงมาคือ อิทธิพลจากคุณค่าแบรนด์ของสื่อที่ส่งผลไปยังความน่าเชื่อถือ อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังคุณค่าแบรนด์ของสื่อ อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังความน่าเชื่อถือ อิทธิพลจากคุณค่าแบรนด์ของสื่อที่ส่งผลไปยังเจตคติ และอิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังเจตคติ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างโมเดลรายการข่าวสารและความรู้และโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลาย พบว่าค่าอิทธิพลทางตรงแต่ละค่ามีอิทธิพลที่ใกล้เคียงกัน โดยโมเดลรายการข่าวสารและความรู้อิทธิพลจากความน่าเชื่อถือที่ส่งผลไปยังเจตคติมีค่าเท่ากับ .719 อิทธิพลจากคุณค่าแบรนด์ของสื่อที่ส่งผลไปยังความน่าเชื่อถือ .543 อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังคุณค่าแบรนด์ของสื่อมีค่าเท่ากับ .439 อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังความน่าเชื่อถือมีค่าเท่ากับ .177 อิทธิพลจากคุณค่าแบรนด์ของสื่อที่ส่งผลไปยังเจตคติมีค่าเท่ากับ .122 และอิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังเจตคติมีค่าเท่ากับ -.038 ส่วนโมเดลข่าวสารและความรู้อิทธิพลจากความน่าเชื่อถือที่ส่งผลไปยังเจตคติมีค่าเท่ากับ .705 อิทธิพลจากคุณค่าแบรนด์ของสื่อที่ส่งผลไปยังความน่าเชื่อถือ .674 อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังคุณค่าแบรนด์ของสื่อมีค่าเท่ากับ .439 อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังความน่าเชื่อถือมีค่าเท่ากับ 175 อิทธิพลจากคุณค่าแบรนด์ของสื่อที่ส่งผลไปยังเจตคติมีค่าเท่ากับ .138 และอิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังเจตคติมีค่าเท่ากับ -.061

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) พบว่าค่าอิทธิพลทางอ้อมทุกค่ามีค่าสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยอิทธิพลที่สูงที่สุดคืออิทธิพลทางอ้อมจากคุณค่าแบรนด์ของสื่อที่ส่งไปยัง เจตคติผ่านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งไปยังเจตคติผ่าน คุณค่าแบรนด์ของสื่อและความน่าเชื่อถือ และ อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาไปยังความ น่าเชื่อถือผ่านคุณค่าแบรนด์ของสื่อ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างโมเดลรายการข่าวสารและความรู้และ โมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลาย พบว่าโมเดลข่าวสารและความรู้ อิทธิพลทางอ้อมจากคุณค่าแบ รนด์ของสื่อที่ส่งไปยังเจตคติผ่านความน่าเชื่อถือมีค่าเท่ากับ .391 อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึง เนื้อหาที่ส่งไปยังเจตคติผ่านคุณค่าแบรนด์ของสื่อและความน่าเชื่อถือมีค่าเท่ากับ .352 และ อิทธิพล จากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาไปยังความน่าเชื่อถือผ่านคุณค่าแบรนด์ของสื่อมีค่าเท่ากับ .239 ซึ่งมี ค่าอิทธิพลทางอ้อมต่ำกว่าโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลาย ที่มีอิทธิพลทางอ้อมจากคุณค่าแบรนด์ ของสื่อที่ส่งไปยังเจตคติผ่านความน่าเชื่อถือมีค่าเท่ากับ .475 อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหา ที่ส่งไปยังเจตคติผ่านคุณค่าแบรนด์ของสื่อและความน่าเชื่อถือมีค่าเท่ากับ .414 และ อิทธิพลจากการ บริการการเข้าถึงเนื้อหาไปยังความน่าเชื่อถือผ่านคุณค่าแบรนด์ของสื่อมีค่าเท่ากับ .329

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลรวม (total effect) เกิดจากผลรวมของอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม พบว่าค่าอิทธิพลทางตรงทุกค่ามีค่าสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อิทธิพลที่สูงที่สุดคือ อิทธิพลจากความ น่าเชื่อถือที่ส่งผลไปยังเจตคติ รองลงมาคือ อิทธิพลจากคุณค่าแบรนด์ของสื่อที่ส่งผลไปยังความ น่าเชื่อถือ อิทธิพลจากคุณค่าแบรนด์ของสื่อที่ส่งผลไปยังเจตคติ อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึง เนื้อหาที่ส่งผลไปยังคุณค่าแบรนด์ของสื่อ อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังความ น่าเชื่อถือ และอิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังเจตคติ ตามลำดับ

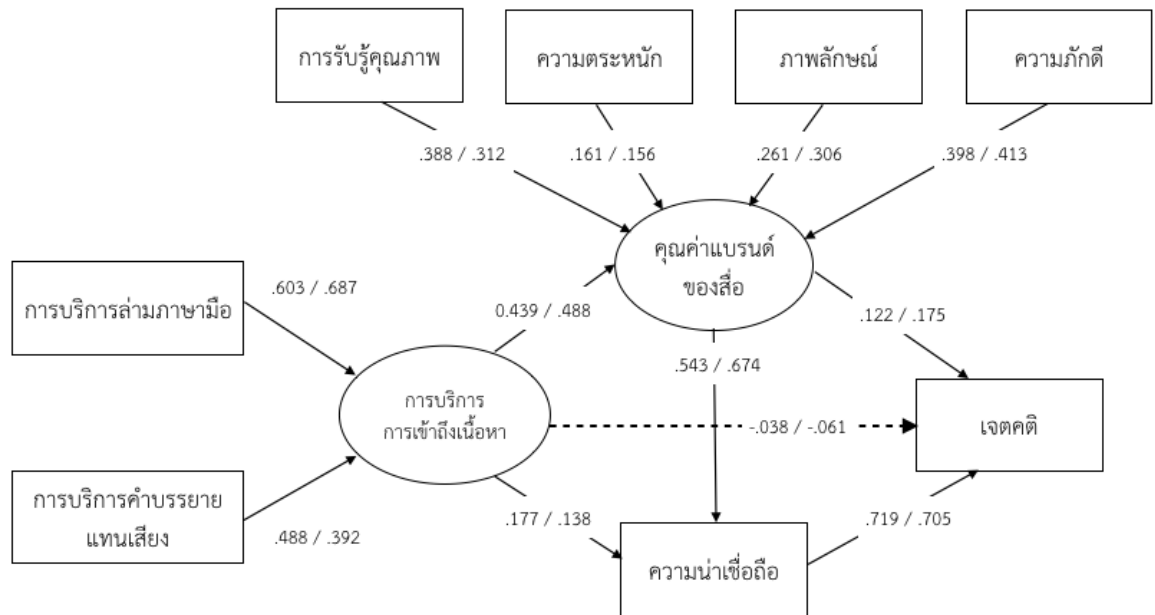
เมื่อเปรียบเทียบระหว่างโมเดลรายการข่าวสารและความรู้และโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลาย พบว่าค่าอิทธิพลรวมของโมเดลรายการข่าวสารและความรู้ อิทธิพลจากความน่าเชื่อถือที่ส่งผล ไปยังเจตคติมีค่าเท่ากับ .719 อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังคุณค่าแบรนด์ของ สื่อมีค่าเท่ากับ .439 อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังความน่าเชื่อถือมีค่าเท่ากับ .415 และอิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังเจตคติมีค่าเท่ากับ .314 ซึ่งมีค่า ไกล่เคียงกับค่าอิทธิพลรวมของโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลายที่ อิทธิพลจากความน่าเชื่อถือที่ ส่งผลไปยังเจตคติมีค่าเท่ากับ .705 อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังคุณค่าแบ รนด์ของสื่อมีค่าเท่ากับ .488 อิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังความน่าเชื่อถือมีค่า เท่ากับ .467 และอิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังเจตคติมีค่าเท่ากับ .354 โดย โมเดลรายการข่าวสารและความรู้มีค่าอิทธิพลจากคุณค่าแบรนด์ของสื่อที่ส่งผลไปยังความน่าเชื่อถือ .543 และอิทธิพลจากคุณค่าแบรนด์ของสื่อที่ส่งผลไปยังเจตคติมีค่าเท่ากับ .512 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าโมเดล รายการเพื่อความผ่อนคลายที่มีค่าอิทธิพลจากคุณค่าแบรนด์ของสื่อที่ส่งผลไปยังความน่าเชื่อถือ .674

และอิทธิพลจากคุณค่าแบรนด์ของสื่อที่ส่งผลไปยังเจตคติมีค่าเท่ากับ .651 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างแสดงดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

	รายการข่าวสารและความรู้		รายการเพื่อความผ่อนคลาย	
	Estimate	Std.Error	Estimate	Std.Error
โมเดลการวัด				
1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา				
1.1 การบริการล่ามภาษามือ	.603*	.059	.687*	.060
1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง	.488*	.061	.392*	.067
2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ				
2.1 การรับรู้คุณภาพ	.388*	.044	.312*	.038
2.2 ความตระหนัก	.161*	.043	.156*	.039
2.3 ภาพลักษณ์	.261*	.047	.306*	.040
2.4 ความภักดี	.398*	.040	.413*	.034
3. ความน่าเชื่อถือ	1.000	.000	1.000	.000
4. เจตคติ	1.000	.000	1.000	.000
เส้นทางอิทธิพลทางตรง				
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> คุณค่าแบรนด์ของสื่อ	.439*	.025	.488*	.024
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> ความน่าเชื่อถือ	.177*	.024	.138*	.027
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> เจตคติ	-.038	.021	-.061*	.020
คุณค่าแบรนด์ของสื่อ -> ความน่าเชื่อถือ	.543*	.022	.674*	.022
คุณค่าแบรนด์ของสื่อ -> เจตคติ	.122*	.023	.175*	.031
ความน่าเชื่อถือ -> เจตคติ	.719*	.024	.705*	.026
อิทธิพลทางอ้อม				
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> ความน่าเชื่อถือ	.239*	.017	.329*	.020
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> เจตคติ	.352*	.021	.414*	.023
คุณค่าแบรนด์ของสื่อ -> เจตคติ	.391*	.019	.475*	.022
อิทธิพลรวม				
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> คุณค่าแบรนด์ของสื่อ	.439*	.025	.488*	.024
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> ความน่าเชื่อถือ	.415*	.023	.467*	.025
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> เจตคติ	.314*	.024	.354*	.026
คุณค่าแบรนด์ของสื่อ -> ความน่าเชื่อถือ	.543*	.022	.674*	.022
คุณค่าแบรนด์ของสื่อ -> เจตคติ	.512*	.023	.651*	.026
ความน่าเชื่อถือ -> เจตคติ	.719*	.024	.705*	.026
GFI = .955; SRMR = .291; FIT_M = .250; FIT_S = .336; F = .279				

หมายเหตุ : *อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05*



ภาพที่ 26 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (รายการข่าวสารและความรู้/รายการเพื่อความผ่อนคลาย)

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลรายตัวบ่งชี้ โดยการนำค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาคูณกับอิทธิพลรวมของตัวแปรแฝงนั้น ๆ ที่ส่งผลไปยังเจตคติ พบว่า 1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา อิทธิพลตัวบ่งชี้ 1.1 การบริการล่ามภาษามือ มีค่าอิทธิพลไปยังเจตคติเท่ากับ .189 ในโมเดลรายการข่าวสารและความรู้ และ .243 ในโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลาย 1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง มีค่าอิทธิพลไปยังเจตคติเท่ากับ .153 ในโมเดลรายการข่าวสารและความรู้ และ .139 ในโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลาย 2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ 2.1 การรับรู้คุณภาพ มีค่าอิทธิพลไปยังเจตคติเท่ากับ .199 ในโมเดลรายการข่าวสารและความรู้ และ .203 ในโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลาย 2.2 ความตระหนักมีค่าอิทธิพลไปยังเจตคติเท่ากับ .082 ในโมเดลรายการข่าวสารและความรู้ และ .102 ในโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลาย 2.3 ภาพลักษณ์มีค่าอิทธิพลไปยังเจตคติเท่ากับ .134 ในโมเดลรายการข่าวสารและความรู้ และ .199 ในโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลาย และ 2.4 ความภักดีมีค่าอิทธิพลไปยังเจตคติเท่ากับ .204 ในโมเดลรายการข่าวสารและความรู้ และ .269 ในโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลาย และ 3. ความน่าเชื่อถือมีค่าอิทธิพลไปยังเจตคติเท่ากับ .719 ในโมเดลรายการข่าวสารและความรู้ และ .705 ในโมเดลรายการเพื่อความผ่อนคลาย ผลการวิเคราะห์อิทธิพลจากตัวบ่งชี้ไปยังเจตคติแสดงดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลจากตัวบ่งชี้ไปยังเจตคติ

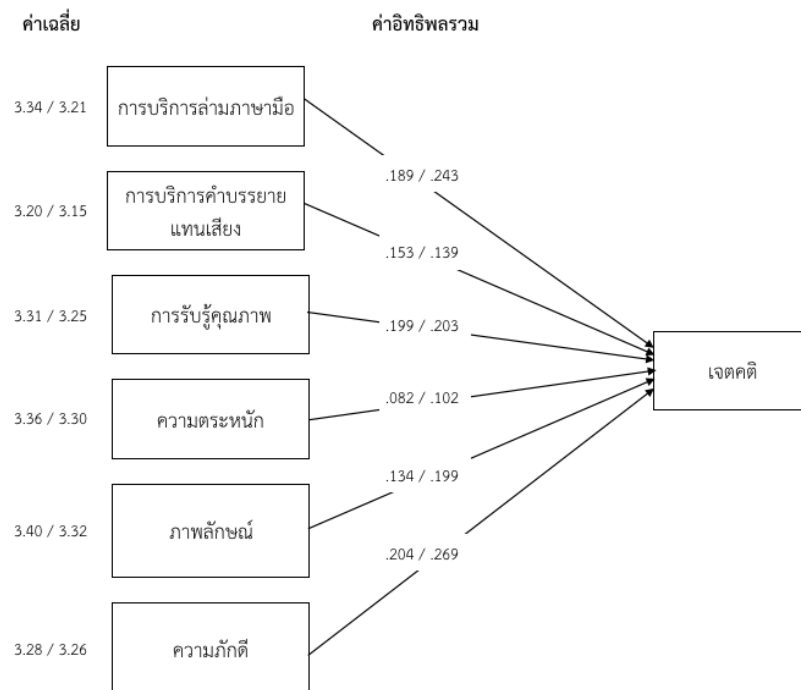
	รายการข่าวสารและความรู้			รายการเพื่อความผ่อนคลาย		
	อิทธิพล ตัวบ่งชี้	อิทธิพลตัว แปรแฝง	อิทธิพลที่ ส่งผลไป ยังเจตคติ	อิทธิพล ตัวบ่งชี้	อิทธิพลตัว แปรแฝง	อิทธิพลที่ ส่งผลไป ยังเจตคติ
	1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา					
1.1 การบริการล่ามภาษามือ	.603	.314	.189	.687	.354	.243
1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง	.488	.314	.153	.392	.354	.139
2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ						
2.1 การรับรู้คุณภาพ	.388	.512	.199	.312	.651	.203
2.2 ความตระหนัก	.161	.512	.082	.156	.651	.102
2.3 ภาพลักษณ์	.261	.512	.134	.306	.651	.199
2.4 ความรักดี	.398	.512	.204	.413	.651	.269
3. ความน่าเชื่อถือ	1.00	.719	.719	1	.705	.705

5. การวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ

การวิเคราะห์ความสำคัญ (importance) และสมรรถนะ (performance) พิจารณาความสำคัญจากค่าอิทธิพลของตัวบ่งชี้ที่ส่งผลไปยังเจตคติ หากค่าอิทธิพลต่อเจตคติสูงหมายถึงมีความสำคัญมาก หากค่าอิทธิพลต่อเจตคติต่ำหมายถึงมีความสำคัญน้อย และพิจารณาสมรรถนะจากค่าเฉลี่ยของตัวบ่งชี้หากมีค่ามากหมายถึงมีสมรรถนะสูง หากมีค่าน้อยหมายถึงมีสมรรถนะต่ำ โดยการวิเคราะห์ในส่วนนี้ใช้เฉพาะตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการวัดตัวแปรแฝง 1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา และ 2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ เท่านั้น โดยไม่ใช้ตัวแปรความน่าเชื่อถือเนื่องจาก 1) เป็นตัวแปรที่ได้รับอิทธิพลจากสองตัวแปรแฝงซึ่งหากสามารถพัฒนาตัวแปรแฝงทั้งสองตัวแปรได้ก็จะสามารถพัฒนาตัวแปรความน่าเชื่อถือได้เช่นกัน และ 2) เป็นตัวแปรที่ไม่สามารถกำหนดได้โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่เป็นตัวแปรที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายจึงเป็นตัวแปรที่หน่วยงานนำไปปฏิบัติได้ยาก ค่าอิทธิพลและค่าเฉลี่ยของตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะแสดงดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ค่าอิทธิพลและค่าเฉลี่ยของตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ

	รายการข่าวสารและความรู้		รายการเพื่อความผ่อนคลาย	
	อิทธิพลที่ส่งผลไปยังเจตคติ	ค่าเฉลี่ย	อิทธิพลที่ส่งผลไปยังเจตคติ	ค่าเฉลี่ย
	1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา			
1.1 การบริการล่ามภาษามือ	.189	3.34	.243	3.21
1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง	.153	3.20	.139	3.15
2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ				
2.1 การรับรู้คุณภาพ	.199	3.31	.203	3.25
2.2 ความตระหนัก	.082	3.36	.102	3.30
2.3 ภาพลักษณ์	.134	3.40	.199	3.32
2.4 ความภักดี	.204	3.28	.269	3.26



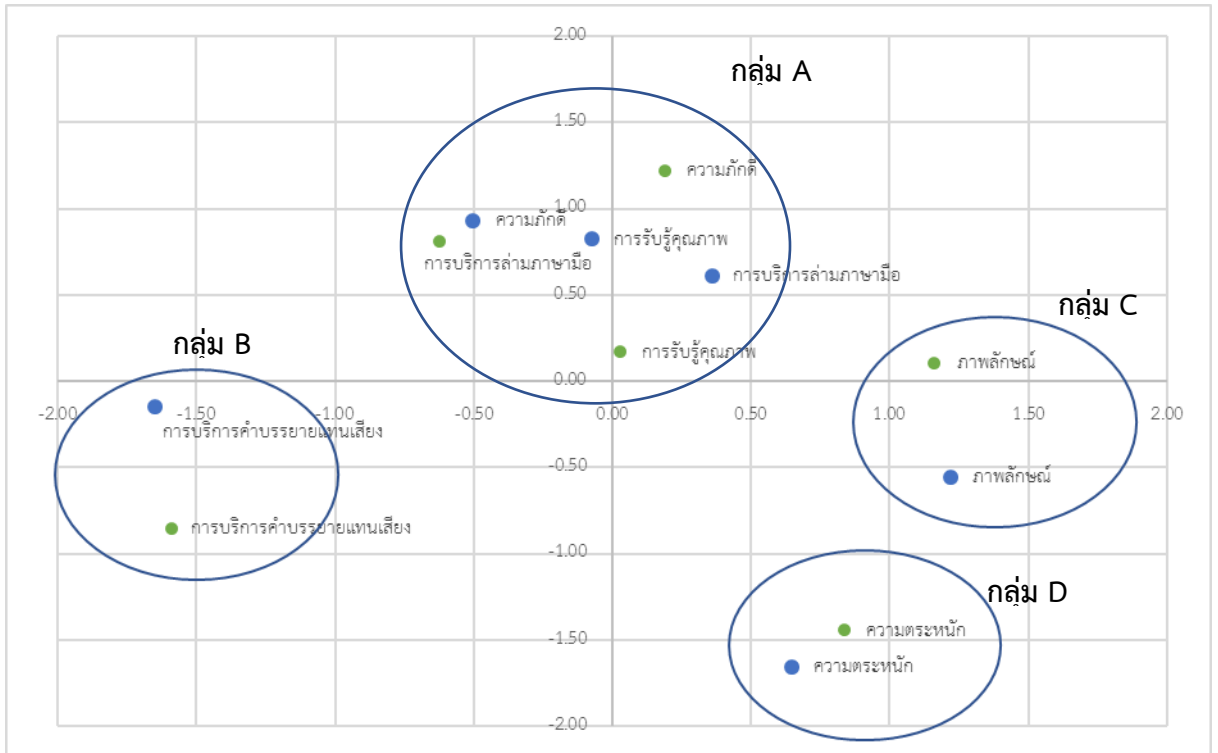
ภาพที่ 27 ค่าอิทธิพลและค่าเฉลี่ยของตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ (รายการข่าวสารและความรู้/รายการเพื่อความผ่อนคลาย)

การวิเคราะห์สมรรถนะและความสำคัญนำค่าอิทธิพลที่ส่งผลไปยังเจตคติ และค่าเฉลี่ยมาหาคะแนนมาตรฐาน (Z score) มาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบค่าอิทธิพลและค่าเฉลี่ยเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น ๆ ภายในโมเดล และสามารถนำมาวิเคราะห์จัดกลุ่มในลักษณะของแผนภาพได้ชัดเจน ผลการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะสามารถจัดกลุ่มตัวบ่งชี้ได้ 4 กลุ่มด้วยกัน ได้แก่กลุ่ม A คือ มีความสำคัญสูงและมีสมรรถนะปานกลาง ซึ่งการบริการคำบรรยายแทนเสียง และความภักดี มีคุณลักษณะอยู่ในกลุ่ม A กลุ่ม B คือ มีความสำคัญปานกลางและมีสมรรถนะต่ำ ซึ่งการบริการคำบรรยายแทนเสียงมีคุณลักษณะอยู่ในกลุ่ม B C คือ มีความสำคัญปานกลางและมีสมรรถนะสูง ซึ่งภาพลักษณ์มีคุณลักษณะอยู่ในกลุ่ม C และ D คือ มีความสำคัญต่ำและมีสมรรถนะสูง ซึ่งความตระหนักมีคุณลักษณะอยู่ในกลุ่ม D ผลการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะแสดงดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ

ตัวแปร	รายการข่าวสาร		รายการเพื่อความ		กลุ่ม
	และความรู้		ผ่อนคลาย		
	ความสำคัญ	สมรรถนะ	ความสำคัญ	สมรรถนะ	
1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา					
1.1 การบริการล่ามภาษามือ	0.36	0.61	-0.62	0.81	A
1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง	-1.65	-0.15	-1.59	-0.85	B
2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ					
2.1 การรับรู้คุณภาพ	-0.07	0.82	0.03	0.17	A
2.2 ความตระหนัก	0.64	-1.66	0.84	-1.45	D
2.3 ภาพลักษณ์	1.22	-0.56	1.16	0.10	C
2.4 ความภักดี	-0.50	0.93	0.19	1.22	A

สมรรถนะ



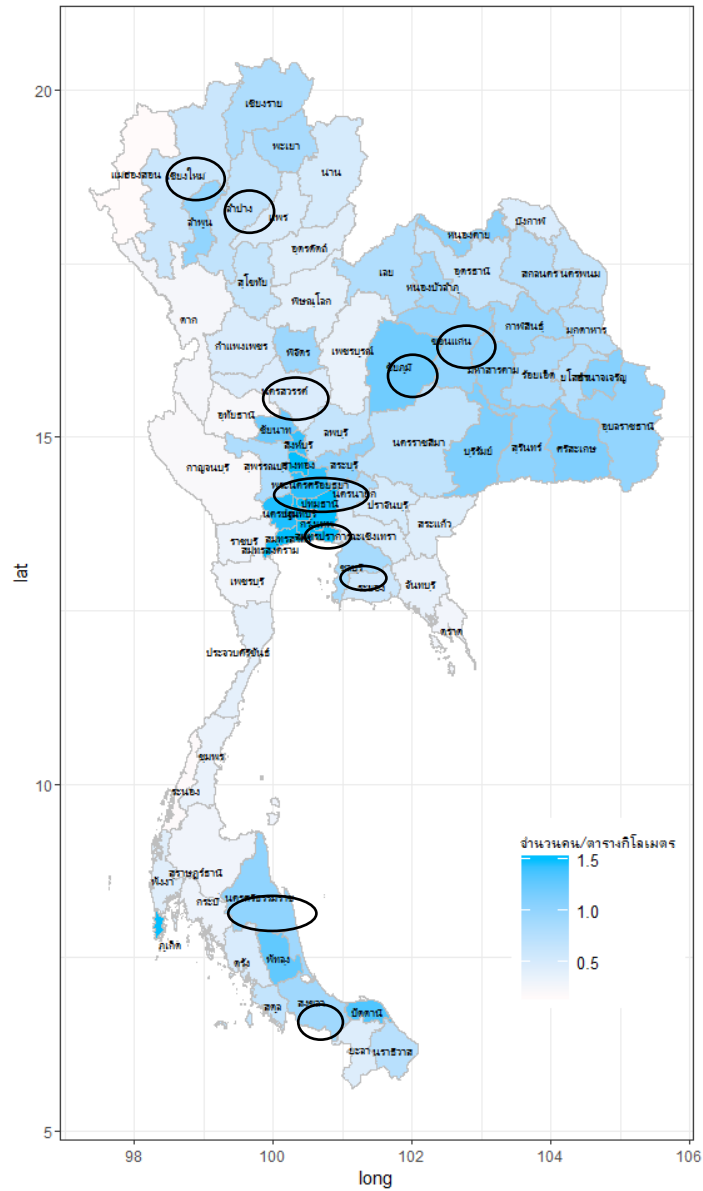
ความสำคัญ

ภาพที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ

หมายเหตุ : A = ความสำคัญสูง/สมรรถนะปานกลาง ; B = ความสำคัญปานกลาง/สมรรถนะต่ำ ;
 C = ความสำคัญปานกลาง/สมรรถนะสูง ; D = ความสำคัญต่ำ/สมรรถนะสูง
 สีน้ำเงิน = รายการข่าวสารและความรู้ ; สีเขียว = รายการเพื่อความผ่อนคลาย

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพแบ่งตัวแทนออกเป็น 4 ภาค (ภาคละ 2 ถึง 3 จังหวัด) และ กรุงเทพมหานคร คัดเลือกตัวแทนจาก 2 ประเด็นคือ 1. ความหนาแน่นของประชากรคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายในแต่ละจังหวัด (จำนวนคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย/พื้นที่ของจังหวัด) โดยจำนวนคนพิการอิงตามผลการสำรวจของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ณ วันที่ 1 เมษายน 2562 และ 2. พื้นที่และที่ตั้งของจังหวัด ผลการพิจารณาตามเกณฑ์ข้างต้น ทำให้ได้จังหวัดที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาค ดังนี้ 1. ภาคกลางและภาคตะวันออก ตัวแทนคือ จังหวัดอยุธยา จังหวัดนครสวรรค์ และจังหวัดชลบุรี 2. ภาคเหนือ ตัวแทนคือ จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำปาง 3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตัวแทนคือ จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดชัยภูมิ 4. ภาคใต้ ตัวแทนคือ จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา และ 5. กรุงเทพมหานคร โดยตัวแทนของแต่ละภาครวมถึงกรุงเทพมหานครเมื่อระบุในแผนที่แสดงดังภาพที่ 29 และตารางที่ 32



ภาพที่ 29 ตัวแทนของแต่ละภาคพิจารณาตามสัดส่วนของคนพิการร่วมกับพื้นที่และที่ตั้งของจังหวัด (ส่วนที่วงกลมคือจังหวัดที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาค)

ตารางที่ 32 จำนวนคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายพื้นที่ของจังหวัดและความหนาแน่น
ของคนพิการในจังหวัดที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาค

ภาค/จังหวัด	จำนวนคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	พื้นที่ของจังหวัด	ความหนาแน่นของคนพิการ (1 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร)
1. ภาคกลางและภาคตะวันออก			
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	3,719	2,556.64	1.45
จังหวัดนครสวรรค์	4,521	9,597.68	0.47
จังหวัดชลบุรี	3,799	4,363.00	0.87
2. ภาคเหนือ			
จังหวัดเชียงใหม่	12,226	20,107.06	0.61
จังหวัดลำปาง	8,500	12,533.96	0.68
3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			
จังหวัดขอนแก่น	11,063	10,885.99	1.02
จังหวัดชัยภูมิ	15,397	12,778.29	1.20
4. ภาคใต้			
จังหวัดนครศรีธรรมราช	10,137	9,942.50	1.02
จังหวัดสงขลา	7,337	7,973.89	0.92
5. กรุงเทพมหานคร			
กรุงเทพมหานคร	16,317	1,568.74	10.40

ภูมิหลังของตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ **1. ภาคกลางและภาคตะวันออก** เก็บข้อมูลใน 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดชลบุรี มีจำนวน 12 คน เป็นเพศหญิง 8 คนและเป็นเพศชาย 4 คน มีอายุตั้งแต่ 16 ปี ถึง 51 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในระหว่างศึกษา 8 คน รองลงมาคือรับจ้าง 3 คน และเป็นครูผู้ช่วย 1 คน

2. ภาคเหนือ เก็บข้อมูลใน 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำปาง มีจำนวน 8 คน เป็นเพศหญิง 4 คน และเป็นเพศชาย 4 คน มีอายุตั้งแต่ 26 ปี ถึง 40 ปี ส่วนใหญ่เป็นครูผู้ช่วย 5 คน และรับจ้าง 3 คน

3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เก็บข้อมูลใน 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชัยภูมิและจังหวัดขอนแก่น มีจำนวน 7 คน เป็นเพศหญิง 4 คน และเป็นเพศชาย 3 คน มีอายุตั้งแต่ 12 ปี ถึง 38 ปี ส่วนใหญ่กำลังศึกษา 5 คน และเป็นครูผู้ช่วย 2 คน

4. ภาคใต้ เก็บข้อมูลใน 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราชและจังหวัดสงขลา มีจำนวน 6 คน เป็นเพศหญิง 5 คน และเป็นเพศชาย 1 คน มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ถึง 35 ปี กำลังศึกษา 2 คน รับจ้าง 2 คน เป็นครูผู้ช่วย 1 คน และค้าขาย 1 คน

5. กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 6 คน เป็นเพศหญิง 2 คน และเป็นเพศชาย 4 คน มีอายุตั้งแต่ 22 ปี ถึง 46 ปี อิสระ 1 คน รับราชการ 1 คน พนักงานของรัฐ 1 คน และ กำลังศึกษา 3 คน รายละเอียดภูมิหลังของตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพแสดงดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ภูมิหลังของตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ภาค	จังหวัด	เพศ	อายุ	อาชีพ
1. ภาคกลางและภาคตะวันออก	จังหวัดนครสวรรค์	ชาย	22	กำลังศึกษา
		หญิง	28	กำลังศึกษา
		หญิง	17	กำลังศึกษา
		หญิง	16	กำลังศึกษา
	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ชาย	47	รับจ้าง
		หญิง	51	รับจ้าง
		หญิง	45	รับจ้าง
	จังหวัดชลบุรี	ชาย	18	กำลังศึกษา
		หญิง	19	กำลังศึกษา
		ชาย	20	กำลังศึกษา
หญิง		41	ครูผู้ช่วย	
หญิง		18	กำลังศึกษา	
2. ภาคเหนือ	จังหวัดเชียงใหม่	ชาย	40	รับจ้าง
		ชาย	36	รับจ้าง
		หญิง	40	รับจ้าง
	จ.ลำปาง	หญิง	31	ครูผู้ช่วย
		หญิง	28	ครูผู้ช่วย
		ชาย	28	ครูผู้ช่วย
		ชาย	42	ครูผู้ช่วย
3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จังหวัดชัยภูมิ	หญิง	38	ครูผู้ช่วย
		หญิง	12	กำลังศึกษา

ภาค	จังหวัด	เพศ	อายุ	อาชีพ
	จังหวัดขอนแก่น	ชาย	38	ครูผู้ช่วย
		หญิง	17	กำลังศึกษา
		ชาย	18	กำลังศึกษา
		ชาย	17	กำลังศึกษา
		หญิง	17	กำลังศึกษา
		หญิง	18	กำลังศึกษา
4. ภาคใต้	จังหวัดนครศรีธรรมราช	หญิง	19	กำลังศึกษา
		หญิง	35	ครูผู้ช่วย
		หญิง	29	รับจ้าง
	จังหวัดสงขลา	หญิง	35	รับจ้าง
		ชาย	32	ค้าขาย
		ชาย	46	อิสระ
5. กรุงเทพมหานคร		ชาย	43	รับราชการ
		หญิง	32	พนักงานของรัฐ
		หญิง	24	กำลังศึกษา
		ชาย	26	กำลังศึกษา
		ชาย	22	กำลังศึกษา
		ชาย	22	กำลังศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีทั้งหมด 9 ประเด็น ได้แก่ 1. ความคุ้นเคยกับหน่วยงาน กสทช. 2. ความคุ้นเคยกับรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. 3. ช่องทางการเข้าถึงรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. 4. สื่ออื่น ๆ ที่รับชมนอกจากรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. 5. ความรู้สึกรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. 6. ความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. 7. คุณลักษณะของรายการที่ดีสำหรับคนที่มีภาวะพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย 8. ความพึงพอใจต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. และ 9. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. โดยแต่ละประเด็นมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความคุ้นเคยกับหน่วยงาน กสทช.

การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ที่แน่ชัด โดยเฉพาะผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ภูมิภาคต่าง ๆ แม้ว่าจะติดตามรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ก็ตาม

“ไม่ทราบเลยว่า กสทช. คืออะไร ไม่ทราบหน้าที่ด้วยเช่นกัน”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“รู้จักรายการโทรทัศน์ต่างๆ แต่ไม่รู้แน่ชัดว่า กสทช. คืออะไร มีหน้าที่อะไรอย่างชัดเจน”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“รู้จักรายการต่าง ๆ แต่ไม่ทราบว่า กสทช. มีหน้าที่อะไร”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ไม่ทราบค่ะ มีหน้าที่ส่งข้อมูลข่าวสารรีเปลาค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลบางส่วนโดยเฉพาะผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในกรุงเทพมหานครมีความรู้จักกับหน่วยงาน กสทช. โดยรู้ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของ กสทช. ที่ต้องดูแลและออกกฎระเบียบควบคุมสื่อต่าง ๆ ในประเทศไทยครอบคลุมหลายประเภท รวมถึงการคุ้มครองเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคสื่อเหล่านั้น

“สำหรับ กสทช. นะครับ กำกับ ดูแล ผู้ประกอบการกิจการโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง โทรคมนาคม หลัก ๆ นะครับ มีการคุ้มครองเกี่ยวกับผู้บริโภค ทำตามระเบียบ ตามระดับความเหมาะสม ตามวัย จัดแบ่ง เกี่ยวกับประมวลด้วย คลื่นต่าง ๆ คล้าย ๆ กับเป็นเจ้าของของรัฐ”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“มีหน้าที่ดูแลสื่อ ให้ความสะดวกคนพิการด้วย จริง ๆ ดูแลทุกกลุ่ม ซึ่งกลุ่มคนพิการก็เป็นหนึ่งคุ้มครองผู้บริโภค”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“พอทราบบ้าง ทราบว่า กำกับดูแล ตรวจสอบ คุ้มครองผู้บริโภค อาจจะเป็นในด้านของทีวี วิทยุ และการกระจายเสียงโทรทัศน์ ประมาณนี้”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมและธุรกิจสื่อสารประมาณนี้”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“เกี่ยวกับโทรทัศน์ นำเสนอให้คนพิการและคนปกติ ทำภาษา และช่วยสนับสนุนมีช่องล่วม”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

2. ความคุ้นเคยกับรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากทุกภูมิภาครวมทั้งกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการให้บริการล่ามภาษามือเป็นหลักในการเลือกชมสื่อรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ รองลงมาคือการบริการคำบรรยายแทนเสียง ด้วยเหตุนี้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจึงมีความคุ้นเคยกับรายการที่มีบริการเหล่านี้เป็นลำดับแรก ๆ

“ThaiPBS มีจอล่าม รายการข่าว ช่อง 36 ดูบอล ดูกีฬาชอบมาก”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ชอบช่อง 7 ดูแล้วเข้าใจ จริง ๆ ไม่ได้ยิน แต่พอดูภาพหน้าตาทำทาง ก็เข้าใจได้ มีล่ามภาษามือด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ดูผ่านทีวีปกติ ชอบดูละคร เพราะสนุกดี แต่ไม่มีล่ามกับแคปชั่น ก็ได้แต่ดูสีหน้าท่าทางตัวละคร แต่ก็ไม่ค่อยเข้าใจรายละเอียดเท่าไรนัก”

(ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก)

“ดูช่อง ๙ อสมท ThaiPBS ช่อง 7 ช่อง 3 NBT ส่วนใหญ่จะเลือกดูช่องที่มีล่าม”

(ผู้ให้ข้อมูลภาคภาคใต้)

“รู้จักเกือบทุกช่อง แต่ชอบดู ThaiPBS ช่อง 7 ช่อง 3 ที่ดูเยอะที่สุดคือ ThaiPBS ชอบดูข่าว เพราะมีล่ามด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“รู้จัก ThaiPBS ดูข่าว ดูรายการต่างๆ เพราะมีล่าม”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“รู้จักหลาย ๆ ช่อง แต่ก็เลือกดูแค่บางช่อง บางช่องก็มีล่าม บางช่องก็ไม่มีล่าม บางช่องก็มีตัววิ่ง บางช่องไม่มี ช่องไหนไม่มีล่าม ไม่มีตัววิ่ง ก็กดผ่านไป”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“ดูช่อง 7 ช่อง thaipbs ที่มีล่ามหลัก ๆ เลย ชอบช่อง 7 ด้วย รายการสะกิดข่าว ข่าวสารทั่วไป เรื่องธรรมะ แต่ในส่วนของธรรมะ เสียหายที่ไม่มีแคปชั่น”

(ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

หากไม่มีบริการล่ามภาษามือหรือคำบรรยายแทนเสียงจะเลือกชมรายการที่เป็นกระแสหลัก โดยพยายามทำความเข้าใจเนื้อหาจากการเดาสีหน้าท่าทางของผู้ดำเนินรายการหรือตัวละครต่าง ๆ หรือการให้บุคคลที่มีการได้ยินที่รู้จักอธิบายให้ฟัง หากรายการไหนสนใจเป็นพิเศษกลุ่มเป้าหมายจะทำการหาข้อมูลด้วยตนเองในช่องทางอื่น ๆ

“เคยดู ดูทูลฟอรัลย์ ชอบดูกีฬา ชอบดูช่องสาม มีรายการบันเทิง ละคร สนุกดี ก็ไม่เข้าใจเท่าไรนัก แต่ดูสีหน้าท่าทาง และก็มีคนพูด ไม่ว่าจะเป็นคนในครอบครัว เพื่อนฝูง ก็ช่วย ๆ อธิบายให้”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ไม่ดูละคร ชอบดูกีฬา แต่ช่องกีฬา ขาวกีฬา จะไม่มีล่าม ไม่มีแคปชั่นเลย ก็ดูแค่ภาพเท่านั้น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ช่อง one ช่อง 35 (ช่อง 7) ช่อง 33 ชอบดูละคร แต่ไม่เข้าใจ ก็อยากให้มีข้อความบรรยาย ส่วน ขาวก็ดูบ้างประปราย”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“ช่อง 33 ช่อง 31 ดูเยอะ ส่วนช่อง 7 ดูน้อย แต่ชอบสุด ๆ คือ Voice tv มาก ชอบดูข่าวสาร การเมือง ภัยธรรมชาติ แต่ว่ามันไม่มีคำบรรยาย อันนี้แย่มาก ๆ ที่ชอบดูข่าวจาก Voice tv เพราะสามารถเข้าไป search Google ได้ด้วย ก็ดีมาก ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“ชอบดูช่อง 7 ชอบดูข่าวที่มีล่าม สะเก็ดข่าว และก็ชอบรายการบันเทิง พวกรายการเพลงด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

นอกจากนี้พบว่ารายการบางประเภทสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายแม้จะไม่มีบริการล่าม ภาษามือหรือคำบรรยายแทน เช่น รายการกีฬา รายการบางรายการแม้เข้าถึงได้ยากสำหรับผู้ให้ ข้อมูลแต่ก็มีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนให้ความสนใจ เช่น รายการเพลง และมีบางช่องที่กลุ่มเป้าหมายไม่มี ความคุ้นเคย

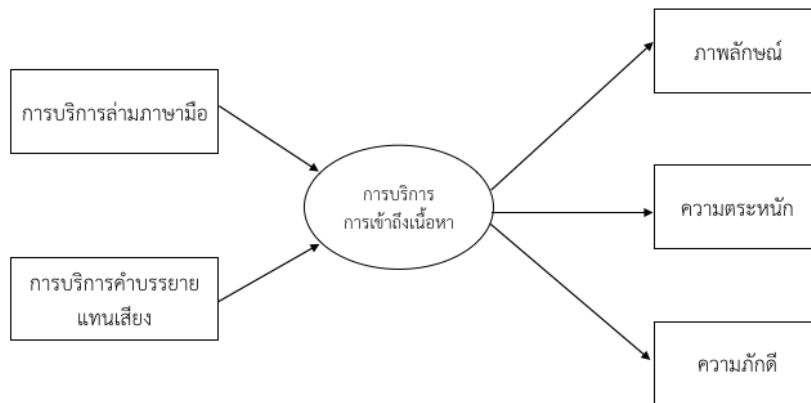
“ชอบดูกีฬาฟุตบอลมาก ๆ ผมเป็นนักกีฬา ก็เข้าใจกฎกติกาได้ดี ก็สนุก เวลาได้ดูรายการกีฬา”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ช่อง 5 3 16 รู้จักหมด แต่บางทีก็ไม่ได้ดู ไม่เคยเห็นช่อง 10 เลย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

จากลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการ การเข้าถึงเนื้อหาซึ่งประกอบด้วย การให้บริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงที่มีอิทธิพลทั้ง ต่อภาพลักษณ์ของสื่อโทรทัศน์ ความตระหนักหรือความคุ้นเคยต่อรายการ และความภักดีหรือเกิด การรับชมรายการเหล่านั้นเป็นประจำโดยสามารถสรุปได้ดังกรอบแนวคิดตามภาพที่ 30



ภาพที่ 30 กรอบแนวคิดอิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังภาพลักษณ์ ความตระหนักรู้ และความภักดี

3. ช่องทางการเข้าถึงรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ช่องทางการเข้าถึงรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. มีช่องทางที่หลากหลาย โดยผู้ที่เน้นรรถรสในการรับชมจะดูผ่านโทรทัศน์เป็นหลักเนื่องจากมีจอภาพที่ใหญ่ทำให้สามารถมองเห็นรายละเอียดของภาพชัดเจน

“ชอบดูผ่านทีวีปกติ ดูพวกหนัง ละคร”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ชอบดูทีวีด้วยค่ะ จอใหญ่ ๆ ยิ่งดีเลยค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ถ้าปกติก็ดูทีวีหลัก ๆ แต่ก็มีบ้างที่ดูผ่านเฟสบุ๊ค ดูบ้างเพราะจะมีตัวหนังสือขึ้น ก็ง่ายหน่อย ชอบรายการที่สัมภาษณ์ ลงพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ วิถีชีวิตชาวบ้าน ชอบมาก ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ดูผ่านโทรศัพท์ และถ้าชอบหรือถูกใจรายการนั้น ๆ ก็จะไปติดตามในทีวี เพราะจอใหญ่”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ชอบดูหนัง ละคร ช่อง 3 7 ก็ดูจากโทรศัพท์ ถ้าชอบหรืออยากรู้รายละเอียดก็ตามไปดูทีวีปกติ เพราะจอมันใหญ่กว่าช่องทางอื่นอยู่แล้ว”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

ในขณะที่ส่วนผู้ที่เน้นความสะดวก หรือมีความสามารถด้านเทคโนโลยีจะเลือกดูผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก เนื่องจากมีความยืดหยุ่นในการรับชมทั้งด้านเวลา และสถานที่ โดยรายการที่ชอบมักจะติดตามต่อในโทรทัศน์เพื่อให้ได้รรถรสในการรับชมที่เพิ่มขึ้น

“กลุ่มที่เก่งในเรื่องเทคโนโลยี จะดูผ่านทาง internet ทางมือถือ แต่สำหรับกลุ่มที่ไม่เก่งเทคโนโลยี ก็จะดูผ่านช่องทางโทรทัศน์อย่างเดียว แต่สำหรับผม ดูทีวีนิดเดียว ส่วนใหญ่ดูผ่านมือถือ เป็นรายการอื่น Youtube Facebook”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“ดูจากมือถือ และทีวี ก็ต้องดูอีกทีว่าดูช่วงเวลาไหน ถ้าช่วงว่าง ๆ ช่วงพักงาน ก็จะดูผ่านมือถือ”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“ชอบดูผ่านเฟซบุ๊กมากกว่า เพราะชอบดูรายการข่าวสด ๆ หรือพวกบันเทิง ก็ชอบดู แต่ก็ไม่เข้าใจนะคะ ก็ใช้จับอารมณ์สีหน้าท่าทางของคนในภาพนั้น ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

4. สื่ออื่น ๆ ที่รับชมนอกจากรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

นอกจากรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.ที่เผยแพร่ออกอากาศในช่องทางปกติแล้ว ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับชมรายการจาก Youtube ซึ่งมีทั้งรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.ที่แพร่ภาพย้อนหลังรวมทั้งรายการอื่น ๆ นอกเหนือจากรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. โดยการดูรายการจาก Youtube ผู้ให้ข้อมูลจะมีอิสระในการเลือกเนื้อหาตามที่ตนสนใจ เช่น ภาพยนตร์ รายการทำอาหาร รายการแคสต์เกมส์ และการ์ตูน

“ดูยูทูปเหมือนกัน ดูก็หายอนหลัง ที่ต้องดูย้อนหลังเพราะทำงานกลางวัน ก็จะไม่มีความเวลาที่วีปกติ และในยูทูป ส่วนมากก็จะมีแคปชั่นให้ ก็ดูเข้าใจมากกว่า”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ดูยูทูป พวกบอล พวกกีฬา รายการตลก ๆ หรือรายการที่อยากดูเอง เพราะถ้าอยู่บ้าน ก็ต้องดูช่องทีวีที่บ้านดู ถ้าจะดูที่อยากดู ก็เปิดยูทูปดูเองดีกว่า แต่ก็มีความตามข่าวในเฟซบุ๊กบ้างนิดหน่อย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ดูย้อนหลังรายการต่าง ๆ ในยูทูป เช่น ซีรีส์เกาหลี ชอบมาก หรือละคร ก็จะมีดูย้อนหลังบ้าง ละครไทยไม่ค่อยมีซับ แต่ถ้าซีรีส์เกาหลีจะมีซับ เลยชอบดูย้อนหลังในยูทูป”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“ดูทีวีปกติ แต่ก็มีดูยูทูปบ้าง ส่วนใหญ่ดูรายการเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพ หรือการให้ความรู้ในเชิงวิชาชีพ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

นอกจากเนื้อหาที่สนใจแล้วยังเกี่ยวข้องกับรูปแบบการนำเสนอรายการที่ในสื่อทางเลือกอื่น ๆ อาจมีเนื้อหาที่ผลิตโดยกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย หรือมีบริการล่ามภาษามือและมีคำบรรยายแทนเสียงที่อำนวยความสะดวกให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงเนื้อหาสื่อได้ดียิ่งขึ้น

“ดูยูทูป ดูรายการย้อนหลังทั่วไป ที่ดูยูทูป เพราะในช่องยูทูป จะมีช่องที่คนหูหนวกทำรายการเอง เป็นข่าวให้คนหูหนวกได้ดู ก็จะติดตามอยู่ (คุณวัชรินทร์ ไทยเดฟทีวี)”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ถ้าเป็น youtube จะดูย้อนหลัง เพราะมี cc ด้วย แต่ถ้ารายการสด ก็ดูได้ สรุปคือจะดูช่องที่มี caption” ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“ดูยูทูป เหมือนกัน เพราะมีคำบรรยายให้ อย่าง youtube จะมี function ที่เป็นพื้นเพ็อง กดกดเข้าไป จะมีให้เลือก cc ก็จะมีคำบรรยายขึ้นมาให้ หลักๆก็จะดูข่าวการเมือง ชอบข่าว แต่ก็ก็จะเลือกช่องยูทูปที่กดเข้าไปและมี cc ให้”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลบางส่วนกล่าวว่าปัจจุบันการเข้าถึงสื่อ Youtube สามารถเข้าถึงได้ง่ายกว่าโทรทัศน์เนื่องจากมีอุปกรณ์ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้หลากหลายช่องทางในปัจจุบัน แต่อุปกรณ์ที่รับสัญญาณโทรทัศน์นั้นมีน้อยกว่า

“ผมคิดว่าไม่เกี่ยว มันเกี่ยวกับการเข้าถึงมากกว่า ทีวีปัจจุบันเข้าถึงได้ยาก ผมก็เลยดูทางยูทูปมากกว่า”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

5. ความรู้สึกต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

5.1 ความสนใจต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ความสนใจต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของกสทช.ของผู้ให้ข้อมูลมีหลากหลายประเภท รายการที่ได้รับการกล่าวถึงได้แก่

1. รายการข่าวสาร

“สนใจพวกข่าว เพราะมันทันเหตุการณ์ ได้รับรู้อะไรที่มีข้อมูลข่าวสาร ปัจจุบันทันด่วน และข่าวเดี๋ยวนี้อ่าสนใจ เป็นประโยชน์กับตัวเอง เป็นประโยชน์กับทุก ๆ คนด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“สนใจข่าว เพราะเอามาสอนตัวเองได้ด้วย การให้ความรู้ต่าง ๆ อย่างพวกข่าวอาชญากรรม ดูแล้วก็จะได้อะไรป้องกันตัวได้”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“สนใจข่าว เพราะจะได้รับรู้ข่าวสารรวดเร็วแบบคนปกติทั่วไปเลย จริง ๆ ชอบพวกรายการท่องเที่ยวด้วย แต่ก็อย่างที่บอก ไม่มีล้าม ไม่มีแคปชั่น ก็ไม่ค่อยรู้เรื่อง ไม่ค่อยเข้าใจนัก”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. รายการเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในประเทศ ณ ขณะนั้น

“สนใจมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ผ่านมา การเฉลิมฉลองของ ร10 เป็นการถ่ายทอดสด เป็นเรื่องยิ่งใหญ่ เรื่องน่าปลื้ม แต่ไม่มีล้าม เป็นสิ่งที่คนหูหนวกเสียตาย เสียใจเหมือนกัน เราอยากเข้าใจ

แต่เพราะไม่มีล่าม ไม่มีตัววิ่งตรงนั้นเลย ทำให้ต้องไปดูย้อนหลังในยูทูป ก็ไม่เข้าใจ ว่าทำไมไม่ทำให้จบตรงนั้น ให้คนหูหนวกเข้าใจ ณ ตรงนั้นได้เลยทันที ต้องกลับมาทำในยูทูปอีกที”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

3. รายการบันเทิงต่าง ๆ

“ชอบรายการบันเทิงมากกว่า โดยเฉพาะหนังที่มีซับไตเติ้ลจะชอบมาก อ่านได้ทันที”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“สนใจรายการบันเทิงมาก ๆ แต่คนหูหนวกบางทีก็ต้องทำงาน พอเลิกงานกลับมาทุ่มสองทุ่ม ก็เป็นช่วงละคร แต่ช่วงละครก็ดันไม่มีล่าม ไม่มีคำบรรยายให้อีก แล้วคนหูหนวกจะดูอะไร”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจเนื้อหาของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ซึ่งต่างคิดว่ารายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. มีจุดเด่นที่บางช่องโดยเฉพาะรายการข่าวมีบริการล่ามภาษามือทำให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้มากขึ้นในขณะที่รายการในช่องทางเลือกส่วนใหญ่ไม่มีบริการล่ามภาษามือ

“ชอบรายการทีวีมากกว่า เพราะยูทูป หรือช่องทางอื่น ๆ ไม่มีล่าม”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ไม่เสพสื่อทางยูทูป เพราะมันไม่มีล่าม ก็เข้าไม่ถึงข้อมูลเท่าไร เลยไม่ค่อยชอบดู ชอบดูทีวีมากกว่า ก็รู้สึกสนใจรายการในทีวีมากกว่า แต่ก็มีที่ดาวนโหลดแอปของแต่ละช่องมา แล้วก็มาดูย้อนหลังรายการต่าง ๆ ในช่องนั้น ๆ ผ่านแอปบ้าง มีล่ามด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

หลายรายการแต่พวกเขาต่างแสดงความคิดเห็นว่าตนไม่สามารถเข้าถึงรายการได้อันเนื่องมาจากไม่ได้รับการบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายภาพแทนเสียงเท่าที่ควร โดยเฉพาะรายการบันเทิง ซึ่งรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ณ ปัจจุบันยังจัดเตรียมให้ไม่ครบถ้วนเท่าที่ควร

“จริง ๆ ก็สนใจบันเทิงนะ แต่ไม่ค่อยได้ดู เพราะไม่มีล่าม หรือ แคปชั่น ดูก็ไม่เข้าใจ ก็ต้องหันมาดูข่าวแทน ก็ไม่ได้มีล่าม หรือข้อความตลอดอีก”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.2 ความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าบริการการเข้าถึงเนื้อหาไม่ว่าจะเป็นล่ามภาษามือหรือคำบรรยายแทนเสียงของรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. มีการพัฒนาขึ้นมากกว่าอดีตอย่างมาก อย่างไรก็ตามการบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันยังคงไม่เพียงพอกับความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย โดยหลายรายการยังคงไม่มีการบริการหรือมีการให้บริการแต่บริการจัดทำ

เฉพาะบางเนื้อหาของรายการเท่านั้น ไม่ได้บริการครอบคลุมอย่างครบถ้วนตั้งแต่ต้นจนจบ หรือบางรายการไม่มีการบริการเข้าถึงสื่อ เช่น รายการบันเทิงและละครต่าง ๆ

“ถ้าเป็นเมื่อก่อน ไม่ดี เพราะเนื้อหาไม่เข้าใจเลย ไม่สามารถเข้าถึงได้ ไม่มีทั้ง caption จอล่ามก็มีเฉพาะข่าวอย่างเดียว แต่รายการอื่น เช่น รายการให้ความรู้ ก็ดูแต่ภาพ ไม่เข้าใจเนื้อหา เพราะไม่มีทั้งภาษาและจอล่าม แต่ในเรื่องละเอียดในรายการ บางทีก็ดูแค่หัวข้อหลัก รู้แค่นั้น แต่ตอนนี้ในปัจจุบันนี้ ในเรื่องของช่องทีวี ก็รู้สึกดี ถ้ารายการไหนที่เข้าถึง ก็จะดู เช่น ซีรีส์เกาหลี จะมี sub ด้านล่างก็จะดู แต่สำหรับรายการที่เข้าไม่ถึง เช่น รายการช่อง workpoint จะมีรายการทีวีของเด็กที่ชอบดู ชื่อ super 10 มีพิธีกร 3 คน ถามชื่ออะไร มันไม่มี caption ด้านล่าง แต่พอเด็กตอบ มีภาษาตรงนั้น พอมาดูพิธีกร ก็ไม่รู้ว่าจะถามว่าอะไร ซึ่งอันนี้มันคือข้อเสีย มันเข้าไม่ถึง เข้าถึงไม่ครบถ้วน เต็มร้อย”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“เมื่อก่อนเข้าถึงไม่ค่อยได้อะคะ แต่ตอนนี้เอาจริง ๆ ก็มีการพัฒนามากขึ้น มีลุ่มมากขึ้น ก็ดีขึ้นคะ แต่ก็ยังอยากให้มีลุ่มอีกเยอะ ๆ นะคะ โดยเฉพาะพวกรายการบันเทิง ละคร”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ในส่วนของรายการข่าวค่อนข้างมาก เนื่องจากมีการบริการล่ามภาษามือในหลาย ๆ ช่อง ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายส่วนใหญ่ ต้องการการบริการล่ามภาษามือเป็นหลัก

รายการประเภทบันเทิงต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ภาพยนตร์ ละคร หรือกีฬาต่าง ๆ เป็นรายการที่กลุ่มเป้าหมายมีความสนใจเป็นอย่างมาก แต่ไม่สามารถเข้าถึงได้เนื่องจากยังขาดการบริการล่ามภาษามือหรือคำบรรยายแทนเสียงที่ยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ซึ่งพวกเขาต่างต้องการการให้บริการล่ามภาษามือเป็นหลัก รองลงมาคือคำบรรยายแทนเสียง ซึ่งควรมีควบคู่กัน ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับประเภทของรายการด้วยหากเป็นรายการประเภทละครและภาพยนตร์คำบรรยายแทนเสียงเพียงอย่างเดียวอาจมีความเหมาะสมมากกว่า

“ข่าวเข้าถึงได้พอสมควร แต่สำหรับผม รายการบันเทิง ละคร ไม่ได้สนใจเท่าไรนัก ผมอยากให้มีล่ามและแคปชั่นพวกช่องกีฬามากกว่า ฟุตบอล มวย อะไรอย่างนี้”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“เข้าถึงได้อยู่ แต่ถ้าไม่มีจอล่ามก็ลำบากหน่อย จริง ๆ ถ้ามีแคปชั่นด้วย ล่ามด้วย ก็พอจะเข้าใจเพราะได้ทั้ง 2 อย่าง แต่เข้าใจล่ามภาษามือมากกว่า”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“เข้าถึงได้บ้างไม่ได้บ้าง รายการไหนมีล่าม มีแคปชั่น ก็พอจะเข้าใจได้ ชอบรายการที่มีแคปชั่นมากกว่า เพราะแคปชั่นจะละเอียดมากกว่าล่าม”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“เข้าถึงได้ไม่มากครับ อย่างผมชอบดูหนัง เข้าใจหนังที่มีแคปชั่นครับ แต่ถ้าเป็นหนังฝรั่ง ก็จะต้องแคปชั่นการแปลครับ รู้เรื่องบ้างไม่รู้เรื่องบ้าง”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ถ้าเป็นภาพยนตร์ภาษาอังกฤษ แล้วแปลเป็นไทย จะดู ถ้าเป็นละครไทยเลย จะเข้าใจไม่ถึง จะไม่ดู เช่น ละครช่อง 3 สุภาพบุรุษจุฑาเทพ ควรมี caption ตลอดทั้งเรื่อง คือละคร ภาพยนตร์ที่เป็นของไทย ก็ควรมี sub ทั้งเรื่อง เช่น เรื่องพระนเรศวร สุริโยทัย ก็เป็นประวัติศาสตร์ไทย สำคัญทำไมไม่มี caption เสียเลย ควรมี caption ทั้งเรื่อง ซึ่งคิดว่า เทคโนโลยี สมัยนี้ น่าจะทำได้แล้วกับการเปิดปิด caption และการที่ได้ดู ได้อ่าน caption ก็เป็นการพัฒนาคนหูหนวกให้เร็วขึ้นด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“โดยส่วนตัว เป็นคนดูละคร มากกว่าข่าว และแน่นอนอย่างที่บอกไป ละครหลังข่าว มันไม่มีล่าม ไม่มีคำบรรยายอยู่แล้ว เข้าถึงแทบไม่ได้เลย”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

ปัจจุบันกลุ่มเป้าหมายพยายามทำความเข้าใจเนื้อหาโดยการเดาจากท่าทางภาษากาย การอ่านปากตัวละคร และสีหน้าท่าทางของตัวละครนั้น ๆ ซึ่งทำให้เข้าถึงได้เพียงอารมณ์ของตัวละครเท่านั้นแต่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้อย่างเต็มที่

“ข่าวเข้าถึงได้พอสมควร เพราะส่วนใหญ่ก็จะมีล่ามกับแคปชั่นให้ แต่ก็ไม่ได้มีทั้งวัน มีเป็นช่วงเวลา ส่วนละคร ไม่มีล่ามกับแคปชั่น เอาจริง ๆ ก็เข้าถึงแทบไม่ได้เลย ได้แต่ดูหน้าตาตัวละคร สีหน้าท่าทาง และทำความเข้าใจเอาเอง ไม่ก็ไปตามดูย้อนหลัง แต่ส่วนใหญ่ก็ไม่มีแคปชั่นเหมือนกัน”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ก็พอจะเข้าใจ หลัก ๆ จะดูจากสีหน้าท่าทางการแสดง ภาษากาย การอ่านปากของตัวละคร อันนั้นก็ตีความเอา แต่ไม่เข้าใจคำพูด”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ก็เข้าใจ ก็ดูลักษณะ ท่าทางเอา แต่เพราะบางรายการ บางเรื่องไม่มีล่ามก็เลยไม่เข้าใจอย่างละเอียดมากนัก”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“เข้าถึงได้แค่พวกช่องที่มีล่าม แต่ถ้าช่องไหนไม่มีล่าม ก็เข้าใจนิดหน่อย เดา ๆ เอาจากสีหน้าท่าทาง”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“แต่ถ้าเป็นละคร จะเข้าถึงไม่ได้เลย เพราะส่วนใหญ่ไม่มี sub ไม่มีล่ามให้เลย จะดูได้ก็แค่ภาพ และภาษาของนักแสดง บางครั้งก็เข้าใจ บางครั้งก็ไม่เข้าใจ เก็บได้ไม่หมด”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“เป็นเรื่อง ๆ ไปครับ ถ้ารายการไหนมีล่าม ก็เข้าใจเข้าถึงได้เลย แต่ถ้ารายการไหนไม่มี ก็ไม่ค่อยเข้าใจอะครับ ก็เดา ๆ ประมาณการไปครับ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

นอกจากนี้พบว่าแม้ในรายการที่มีการบริการการเข้าถึงเนื้อหาไม่ว่าจะเป็นล่ามภาษามือหรือคำบรรยายแทนเสียงมีความยากลำบากในการเข้าถึงเนื้อหา เนื่องจากความไม่เหมาะสมบางประการ ในส่วนของการบริการล่ามภาษามือ เช่น ล่ามภาษามือสื่อสารเร็วเกินไป มีท่าทางการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน แพลตฟอร์มครบกัมน หรือบรรยายไม่ได้หรือรอส ในส่วนของคำบรรยายแทนเสียง เช่น มีความเร็วมากเกินไปทำให้อ่านไม่ทัน หรือ คำศัพท์บางคำมีความซับซ้อนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถทำความเข้าใจได้

“บางทีภาษามือก็เร็ว ก็ดูจากสีหน้าแทน จะมีล่ามบางท่าน ใช้ภาษามือเร็ว ก็จะมีจับ ๆ เอา แต่อันนี้เข้าใจได้ว่า น่าจะอยู่ที่การส่งสารกัน จากพิธีกร ผู้ประกาศข่าว มาสู่ล่าม ก็ต้องสัมพันธ์กัน”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“อย่างงานพระราชพิธีของ ร10 เข้าถึงได้ยากมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นเรื่องราวที่บอกเล่าอธิบาย ตั้งแต่อดีต ตั้งแต่รัชกาลที่ 1 ซึ่งตอนถ่ายทอดสด ก็มีคนบรรยาย ก็มีแต่คนหูดีที่ฟังเข้าใจ แต่ทั้ง ๆ ที่เป็นเรื่องสำคัญ คนหูหนวกกลับเข้าไม่ถึง ไม่สามารถเข้าใจได้เลย รายการโทรทัศน์ต่าง ๆ ควรมีคนหูหนวกกับคนหูดี ทำงานควบคู่ไปพร้อมกัน เมื่อมีคนพูด ก็ควรมีล่าม มีตัววิ่ง ให้คนหูหนวกเข้าใจได้ด้วยเลย คำเฉพาะบางอย่าง คำยาก ๆ บางอย่าง เช่น มณฑป หูหนวกแปลไม่ออกอยู่แล้ว ถ้ามีล่าม มีตัววิ่ง คอยอธิบายจะดีมาก ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“และอย่างช่อง mono29 ที่เป็นหนัง ก็จะมีตัววิ่งหมดเลย ชอบมาก แต่อย่างบางรายการที่มีล่ามล่ามก็แปลไม่หมดทุกคำ ก็ทำให้รับข้อมูลไม่เต็ม”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“ก็พอจะเข้าถึงได้บ้าง แต่ถ้าถามว่ามากมาย ก็ไม่ค่อยเท่าไรนะครับ คือถ้ามีล่าม มีแคปชั่น จะเข้าถึงได้มากกว่านี้นะครับ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การทำให้กลุ่มคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเข้าใจได้นั้น การแสดงควบคู่กันทั้งล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงจะมีส่วนช่วยได้มากเนื่องจากหากไม่เข้าใจคำบรรยายแทนเสียงก็สามารถดูจากล่ามได้ และหากไม่เข้าใจล่ามก็สามารถดูจากคำบรรยายแทนเสียงได้

“ก่อนอื่นต้องบอกก่อนว่า ภาษามือแต่ละภาคไม่เหมือนกัน บางที่เป็นศัพท์แสลง ล่ามก็คิดเอา ตอนนั้น จะเป็นภาษามืออะไร พออธิบายคำคำนี้ไปแล้ว แต่พอคนหูหนวกว่าดูย้อนหลัง เคาก็ไม่เข้าใจ ว่าพูดถึงอะไร แปลว่าอะไร ไม่ปะติดปะต่อเรื่องราว ถ้ามีล่ามพูดถึงเรื่องนี้ และมีแคปชั่นด้วย ก็จะเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“สมมติถ้าเป็นรายการข่าว บางทีล่ามทำภาษามือไปแล้ว แต่เคายังไม่เข้าใจ ถ้ามีแคปชั่นด้วย ก็จะอ่านแคปชั่นได้ ทำให้เข้าใจยิ่งขึ้น และก็เป็นการพัฒนาทักษะการอ่านด้วย พัฒนาทักษะทางภาษาด้วย เช่น คำราชาศัพท์ เป็นคำศัพท์ใหม่ ๆ ไม่เคยเห็น พอเห็นล่ามทำภาษามือ ก็ไม่รู้วาคำคำนั้น ราชาศัพท์เรียกว่าอะไร เราก็อยากรู้เหมือนคนหูดี”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ไม่เพียงพอทั้งสองอย่าง ในส่วนของล่าม ก็จะมีคนเก่งน้อย เก่งมาก บางทีคำยาก ๆ ที่คนหูหนวกไม่ได้ใช้กัน บางทีเคาก็จะไม่แปล บางทีก็ข้ามไปเลย มันเป็นเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานของล่าม อยากรู้เวลาถามตอบ ให้มีเป็นตัววิ้งด้วย ทุกคำพูด หรือในจอล่ามด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“สำคัญทั้งล่าม และ cc แล้วแต่เราจะเลือกดู ถ้าเข้าใจได้รวดเร็วอาจจะเป็นล่าม แต่ถ้าต้องการทราบรายละเอียด อาจจะต้องดู caption เช่น การประชุมของกรมการเมือง ในสภา ใคร กำลังพูดให้มี caption ด้วย จะได้รับรู้ ถ้าเกิดดูล่ามจะเข้าใจได้เร็ว แต่สุดท้ายคนหูหนวกก็ต้องเลือกได้ว่า จะเลือกดูอะไร แล้วแต่อารมณ์ เวลา รายการ ว่าจะดูอะไร ถ้าเป็นข่าว จอล่ามก็ได้ caption ก็ได้ แต่ถ้าเป็นจอล่ามจะสบายตากว่า แต่มันก็ตอบยาก ว่ารายการใดควรจะมีล่าม หรือ cc เพราะสุดท้ายมันก็ขึ้นอยู่กับบุคคล ว่าจะถนัดอะไร แต่ก็มีประโยชน์ทั้ง 2 อย่าง”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“ก็อยากให้เพิ่มทั้งล่าม ทั้งแคปชั่น เพราะถ้าอ่านไม่ทัน จะได้ดูล่าม ถ้าดูล่ามไม่ชัด จะได้อ่านแคปชั่น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ข่าวสารก็เข้าใจ ถ้ามีจอล่าม ก็เข้าใจเรื่องราว ถ้ามี sub ก็ช่วยให้ละเอียดมากขึ้น ถ้าไม่เร็ว ก็อ่าน sub ทันเกือบทั้งหมด”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

5.3 ความเพียงพอของการบริการการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียง

ผู้ให้ข้อมูลจากภูมิภาคต่าง ๆ ให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่าการให้บริการการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลต่างกล่าวว่าสามารถเข้าถึงการบริการการล่ามภาษามือได้มากกว่าคำบรรยายแทนเสียง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของรายการด้วย หากเป็นการการประเภทบันเทิงละคร ภาพยนตร์ต่าง ๆ คำบรรยายแทนเสียงอาจมีความเหมาะสมมากกว่า

“คิดว่าล่ามไม่เพียงพอ เราอยากให้เห็นที่จอล่าม ความเป็นจริงแคบชั้นก็ไม่พอ แต่ที่อยากให้เห็น จอล่ามมากกว่า เพราะคนหูหนวกที่ไม่รู้หนังสือ จะอ่านแค่ภาษามืออย่างเดียว จะได้เข้าใจ เรื่องราว แต่สำหรับคนหูหนวกที่รู้หนังสือ เขาก็จะสามารถอ่านแคบชั้นได้ รายการไหนไม่มี แคบชั้น เขาก็ดูจอล่ามได้ ถ้าเราเน้นที่ล่าม ก็จะเข้าถึงได้ทั้งกลุ่มที่รู้หนังสือกับไม่รู้หนังสือ และใน ส่วนของล่าม ก็อยากให้มีข้อปฏิบัติที่ตรงกัน เป็นมาตรฐาน แต่งกายสุภาพ สีสุภาพ ไม่ใส่ เครื่องประดับ เพื่อให้สื่อสารภาษามือได้ชัดเจน”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ยังไม่พอ จริงๆ ช่อง๗ มีล่ามเยอะ และมีหลายช่วง หลายรายการ แต่ช่องอื่นไม่ค่อยมี”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ล่ามภาษามือ ก็ถือว่าพอดีแล้ว เพราะหลายๆรอบดูข่าว พวกข่าวจะมีล่ามอยู่แล้ว”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“อยากให้เห็นแคบชั้นมากกว่า เพราะล่ามจอเล็ก มันดูลำบาก”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“คิดว่าก็โอเค ล่ามก็มีทั้งเข้าใจและไม่เข้าใจ เอาเข้าจริงก็ไม่ค่อยพอ แต่โดยรวม ๆ ก็ถือว่าโอเค ครับ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“อยากให้มีจอล่าม ชับไตเต็มๆ ทุกช่อง ทุกรายการ ตอนนี้อยู่รู้สึกว่าทั้งล่าม ทั้งแคบชั้นไม่เพียงพอ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“อยากให้มีแคบชั้น ล่าม ทุกรายการ เพื่อที่ว่าถ้าเปิดมาปุ๊บ เราเห็นล่าม เราก็นั่งใจ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ก็คิดว่าไม่เพียงพอ แต่ถ้าจะให้เลือก สามารถเข้าใจล่ามมากกว่าแคบชั้น จอล่ามจะทำให้เข้าใจ ได้เร็วขึ้น ถ้ามีทั้งสองอย่างก็จะดี”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ไม่เพียงพอ คือก็ต้องมีทั้งสองอย่าง คือชอบดูล่ามมากกว่าแคบชั้น แต่ความไม่เหมาะสมคือ จอ เล็กมาก พอจะมาดูแคบชั้น ก็ตัวเล็กและวิ่งเร็วด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“อยากให้ละครโทรทัศน์มีล่ามด้วย ก็เข้าใจว่าล่ามจะเหนื่อย แต่ก็ยังเป็นประโยชน์กับคนหูหนวก สำหรับ sub คือมีก็ดี แต่ก็ไม่ได้จำเป็นจะต้องบอกละเอียดถึงขนาดว่า ตอนนี้นฝนตก ตอนนีเปิด ประตู ปิดประตู ไม่เป็นไร คนหูหนวกพอจะเข้าใจได้ แต่ถ้าเป็นฉากที่เป็นเสียงเคาะประตู แล้วไม่เห็นคนเคาะ ก็พอจะขึ้น sub ให้เข้าใจได้ก็โอเค แต่หลัก ๆ คือ อยากให้มีล่าม มีคำบรรยาย มี sub สำหรับละครโทรทัศน์ และพวกกรายการเกมโชว์ รายการบันเทิงต่าง ๆ ด้วย และอยากให้มี sub ตลอดทั้งรายการ ไม่ใช่แค่คำตอบ - คำถาม แต่อยากให้มีทั้งรายการ เพื่อให้คนหูหนวก เข้าใจได้เหมือนคนหูดีทั่วไป”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“สำหรับทางจอลாம் ทาง กสทช. อยากได้ 5% ของเนื้อหาที่เป็นข่าวหรือสาระประโยชน์ นั้น หมายความว่า ทั้งวันที่มีข่าวทำแค่ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งมันก็ไม่พอยุ่ดี ทั้ง 2 บริการ ทั้งจอลாம்และ caption ยังไม่เพียงพอ” ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“ไม่พอเลย โดยส่วนตัวก็คิดว่า ล่ามอาจไม่พอ ขึ้นอย่างนี้ดีมัย ถ้าเป็นช่วงข่าว ก็อาจจะให้มีทั้งล่าม ทั้งบรรยาย แต่สำหรับพวกละคร ให้มีแต่คำบรรยายก็ได้”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“อยากให้เพิ่มขนาดจอลாம்ใหญ่ๆคะ และในส่วนของแคปชั่น ขยายให้ตัวใหญ่ขึ้น และให้มีล่าม และแคปชั่นในทุก ๆ รายการเลยคะ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“อยากให้เพิ่มล่ามครับ และถ้ามีตัววิ่งเพิ่ม ก็จะได้มาก ๆ เลยครับ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

6. ความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของกสทช.

6.1 คุณภาพของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของกสทช.

ผู้ให้ข้อมูลจากทุกภูมิภาคต่างมีความเห็นสอดคล้องกันในด้านคุณภาพของรายการทั้ง รายการข่าวและรายการบันเทิง โดยให้ข้อมูลว่าคุณภาพของเนื้อหาของสื่อนั้นอยู่ในระดับที่ดีอยู่แล้ว มีความน่าสนใจ มีความหลากหลาย และมีเนื้อหาที่ครบถ้วน ผู้ให้ข้อมูลต่างมีความสนใจเนื้อหาของ รายการภายใต้การกำกับดูแลของกสทช. ที่มีอยู่ในปัจจุบันซึ่งปัญหาหลักในการรับชมรายการเหล่านั้น มีเพียงการเข้าถึงสื่อเท่านั้นที่ยังไม่ได้รับการบริการที่ครอบคลุมทุกรายการ โดยเฉพาะรายการบันเทิง กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจเป็นอย่างมากแต่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้

“เนื้อหาดีแล้ว ครบถ้วนดี มีคุณภาพ มีภาพเคลื่อนไหว แต่...ไม่มีแคปชั่น ยกตัวอย่างเช่น ข่าวใน พระราชสำนัก คนหูหนวกเองก็อยากรับรู้เหมือนกัน เข้าใจว่าบางทีถ้ามีจอล่ามช่วงข่าวใน พระราชสำนัก อาจไม่เหมาะสม ก็ไม่เป็นไร ถ้าอย่างนั้นทำเป็นแคปชั่นได้มัย ว่าพระบรมวงศานุ วงศ์แต่ละท่าน ไปทำอะไร ที่ไหน ยังไง บางทีเห็นมีแต่คนถวายดอกไม้ วางพานพุ่ม หรือท่าน เสด็จไปที่ไหน แต่คนหูหนวกไม่รู้เลย ไม่รู้ว่าเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น ซึ่งน่าเสียดายมาก จะมีก็ช่อง thaipbs ที่มีจอล่ามให้ในวันงานพระราชพิธีแค่นั้น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ผมว่าทั้งข่าว ทั้งบันเทิง คุณภาพดี อย่างข่าวเลือกตั้ง ก็สำคัญ เราก็อยากรู้การประกาศผล อะไร อย่างนี้ แต่คนหูหนวกก็เข้าไม่ถึงอยู่ดี ได้แต่ดูภาพอย่างเดียว บางทีก็ไปดูในเฟซบุ๊ก เพราะเป็น ข่าวสด ๆ รับข่าวสารได้เลยทันที”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ละครดีเยี่ยมสนุก น่าติดตาม แต่คนหูหนวกไม่เข้าใจ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ส่วนตัวคิดว่าตบยางก จะดีไม่ดี คุณภาพอะไรพวกนี้ มันขึ้นอยู่กับคนทำข่าว ทำรายการมากกว่าแต่ ก็ถือว่าโอเค ถ้ามองที่ข่าวเช้าก็ถือว่าโอเค เพราะหลัก ๆ ก็ดูข่าวเช้า ก็คือว่าข้อมูลโอเคในระดับหนึ่ง”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ก็โอเคในส่วนของคุณภาพรายการ โอเคแล้ว หลากหลายดี”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“เนื้อหาหลากหลายดี ก็ชอบ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ทั้งข่าวและบันเทิง เนื้อหาดี แต่เมื่อเข้าถึงไม่ได้ เข้าถึงเนื้อหายาก ก็ไม่เข้าใจอยู่ดี”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“โดยส่วนตัวรู้สึกโอเคแล้ว ภาพเองก็เป็นระบบ HD เนื้อหาต่าง ๆ ก็โอเค แม้กระทั่งละครเอง เดี่ยวนี้ก็พัฒนาขึ้นทั้งบท ทั้งเนื้อหา การแสดงต่าง ๆ ภาพรวมโอเคกับคุณภาพละครับ”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“คุณภาพในหลาย ๆ ด้านกับปัจจุบันนี้ ทั้งภาพ ทั้งเสียง ทั้งพวกข่าวต่าง ๆ หรือแม้แต่ละครเองก็พัฒนาขึ้นมาก ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“รายการในปัจจุบันโอเคนะครับ เนื้อหาดี ข้อมูลทันสมัย ส่วนตัวถือว่าคุณภาพดีนะครับ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“เนื้อหาดีนะคะ แต่ความจริงก็ขึ้นอยู่กับคนดูหนวกด้วย เพราะการรับรู้ของแต่ละคนไม่เหมือนกัน อยู่แล้ว บางคนชอบดูภาพข่าว บางคนชอบดูลุ่ม ก็แล้วแต่ แต่ส่วนตัวคิดว่าเนื้อหาข้อมูลดีนะคะ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ชอบนะคะ รู้สึกว่ารายการในปัจจุบันนี้มีคุณภาพดี”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ซึ่งจุดเด่นของรายการโทรทัศน์นอกจากเนื้อหาจะมีคุณภาพที่ดีแล้ว คือมีบริการล่ามภาษามือ และคำบรรยายแทนเสียงซึ่งสื่อทางเลือกอื่น ๆ ไม่มี อย่างไรก็ตาม มีเพียงรายการโทรทัศน์เพียงบางช่องเท่านั้นที่มีการบริการเหล่านี้ในระดับที่ดี ที่ควรเป็นต้นแบบให้กับช่องอื่น ๆ นำไปปรับปรุง

“รายการในทีวีมีคุณภาพดีที่สุด รับข่าวสารทางทีวีมากกว่า มากที่สุด คือข้อมูลก็ครบถ้วน มีลุ่มด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ช่องทางเฟซ ไลน์ จะไม่มีลุ่ม แต่ทีวีมีลุ่ม มีภาพ มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ ก็คิดว่าช่องทางทางทีวีถือว่าคุณภาพรายการค่อนข้างดี เพราะอย่างถ้ามาเปรียบเทียบกับยูทูป มันคือการที่ใครทำก็ได้ ตัดคลิปมารวม ๆ กัน มันก็ต้องเลือก มันไม่มีคุณภาพทุกช่อง แต่สำหรับช่องทางทีวี คือมันทั่วประเทศ มันก็ต้องคัดคุณภาพมาแล้ว ผลิตออกมาดีแล้ว”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“รายการที่คนหูหนวกเข้าถึงได้ ก็มีแต่ข่าว ซึ่งคุณภาพของข่าว ก็เหมือนคนหูดี เช่น นำเสนอข่าวยังไง พิธีกรเป็นไง แต่สำหรับคนหูหนวกจะพิจารณาหลาย ๆ องค์ประกอบ เช่น ข่าวนำเสนอดีมั๊ย ชัดเจนมั๊ย

หลากหลายมัย รายละเอียดพอมัย ภาพเยอะมัย ล่ามดีมัย ภาษามือดีมัย คุณภาพดีมัย องค์กรประกอบนี้ในการตัดสินใจ”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนกล่าวว่าเนื้อหาอยู่ในระดับปานกลางหรือไม่สามารถระบุคุณภาพของเนื้อหาได้เนื่องจากไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการต่าง ๆ ได้ จึงทำให้ไม่สามารถให้รายละเอียดของรายการได้อย่างชัดเจน

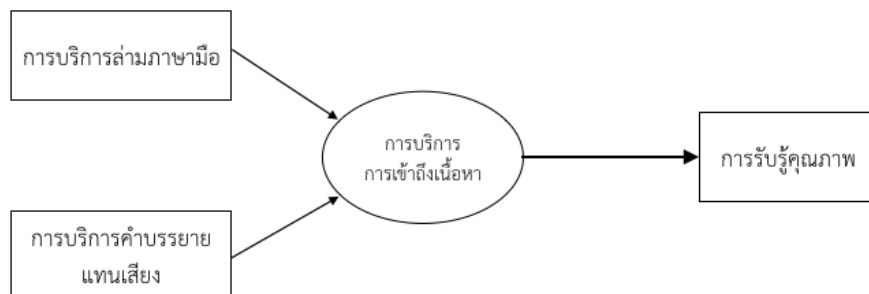
“ปานกลางครับ บางรายการคุณภาพดี บางอย่างเฉย ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ไม่สามารถตอบได้จริง ๆ ว่าคุณภาพดีมัย เพราะขึ้นอยู่กับล่าม ถ้าล่ามแปลดี แสดงว่าพิธีกรเก่ง ถ้าล่ามแปลไม่ดี ถ่ายทอดไม่ดี ก็ถือว่าได้คะแนนน้อยทั้งล่ามทั้งพิธีกร อันนี้ขอเจาะที่ล่าม เพราะในเรื่องของ content มันอยู่ที่การแปลของล่าม ล่ามจำนวนหนึ่งที่ดี และส่วนใหญ่ก็จะพอดี ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

จากลักษณะความสัมพันธ์ในข้อมูลส่วนท้ายนี้สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการการเข้าถึงเนื้อหาซึ่งประกอบด้วยการให้บริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพของรายการโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้ โดยสามารถสรุปได้ดังกรอบแนวคิดตามภาพที่ 31



ภาพที่ 31 กรอบแนวคิดอิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังการรับรู้คุณภาพ

6.2 ความนิยมและความต่อเนื่องในการรับชมรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ติดตามรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. โดยมีทั้งติดตามรายการข่าว และติดตามรายการบันเทิง เช่น รายการกีฬา และละครต่าง ๆ ซึ่งแม้ว่าจะเป็นรายการที่พวกเขาเข้าถึงได้ยากก็ตาม นอกจากนี้พบว่าดารานักแสดงมีอิทธิพลต่อความนิยมของรายการเหล่านั้นเป็นอย่างมาก

“ติดข้าวเช้า”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ก็ดูข้าวเช้ามากที่สุด”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ผมชอบดูตลกครับ อันนี้ติดตามตลอด ช่อง ๒๓”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเสียงเหนือ

“ชอบละคร ชอบรายการตลกด้วยค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเสียงเหนือ

“ชอบกีฬาฟุตบอลครับ ชอบข่าวกีฬา ผมจะติดตามตลอด”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเสียงเหนือ

“ชอบละครที่ ณเดชน์ เล่นมาก ในช่อง 33 เพราะ ณเดชน์เองเป็นแรงบันดาลใจ เป็นดาราที่คนหูหนวกนิยมมาก ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“ส่วนใหญ่ก็ดูละคร แต่มันเข้าถึงยาก ไม่มีคำบรรยาย ไม่มีล่าม ก็เลยดูแล้วก็ไม่เข้าใจเต็มที่ และก็ มีพวกรายการที่ชอบ อย่าง the face อันนี้ก็ติด ก็ชอบ เราชอบอะไรที่สวย ๆ งาม ๆ แต่ก็นั่นแหละ มันไม่มีคำบรรยาย”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“ติดละคร หัวใจศิลา ละครสนุก เนื้อหาดี วิทยุรุ่น แต่สอใจ”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

อย่างไรก็ตามมีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนไม่ได้ติดตามรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. เนื่องจากไม่ได้สนใจเนื้อหา หรือมีงานประจำที่จำเป็นต้องรับผิดชอบ ทำให้ไม่มีเวลาว่างในการรับชม

“แล้วแต่ครับ แต่ส่วนใหญ่ก็เปลี่ยนเรื่อย ๆ ไม่ได้ตามขนาดนั้น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ไม่ค่อยตามต่อเนื่อง.”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ดูทุกช่อง ก็ดูไปเรื่อย ไม่ได้เจาะจงอะไร”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ไม่ได้ติดตามขนาดนั้น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ไม่นะครับ ว่างก็ดู ไม่ได้ติดตามอะไรขนาดนั้น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเสียงเหนือ

“ส่วนใหญ่ดูเวลาว่างมากกว่าค่ะ เพราะปกติก็ต้องทำงาน แต่ถ้าเป็นข่าว หรือรายการที่สนใจจริง ๆ ก็มีไปดูย้อนหลังในเฟซบุ๊กบ้าง แต่ก็หลักๆดูทีวีมากกว่า”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ไม่ค่อยอะค่ะ คือดูตอนเย็น ๆ เวลาว่าง ถ้าไม่ว่าง ก็ไม่ได้ติดตามมาก”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

6.3 ความเชื่อที่มีต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าเนื้อหาของรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.ค่อนข้างมีความน่าเชื่อถือ เนื้อหาที่รายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. สื่อสารออกมา มีความน่าเชื่อถือกว่าสื่อสารธารณะอื่น ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ซึ่งความน่าเชื่อถือนี้อาจพิจารณาจากองค์ประกอบอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่นภาพที่นำเสนอว่ามีความสอดคล้องกับเนื้อหาหรือไม่

“โดยรวม ๆ ก็เชื่อครับ แต่ก็ไม่ได้ร้อยเปอร์เซ็นต์”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียง

“ในเฟซบุ๊ก ข่าวอาจจะหลอก ถ้าเค้าไม่เชื่อมั่นข่าวนี้ ก็จะดูในทีวี เพราะรู้สึกทีวี เชื่อถือได้”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ถ้าเป็นในรายการทีวี เราเชื่อมั่นอยู่ เชื่อถือได้”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ถ้าเป็นข่าวที่มีแต่การพูดอย่างเดียว ไม่มีภาพประกอบ ไม่มีวิดีโอประกอบ ก็ไม่อาจเชื่อถือได้ แต่ถ้าเกิดมีภาพประกอบ และมีนักข่าว ดำรวจ อย่างนั้นเชื่อได้ 100% อย่างข่าวช่อง 3 ถ้ามีคดีอาชญากรรม เชื่อ แต่บางทีการเสนอข่าว ไม่มีจอล้าม ไม่มีตัววิ่ง เราก็ไม่สามารถเข้าใจได้เต็ม 100 แต่อย่างช่อง 11 จะมีจอล้าม มีตัววิ่งให้ ก็เข้าใจได้ แต่ช่อง 3 ช่อง 7 จะมีจอล้ามให้อีกทีก็คือตอนสรุปข่าวตอนเย็น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“ก็โอเคเนะครับ เชื่อมั่นอยู่ มันขึ้นอยู่กับหลาย ๆ องค์ประกอบด้วย แต่ผมหุติง บางทีถ้าไม่เชื่ออันนี้ ก็จะไปเช็คข่าวจากแหล่งอื่นบ้างก็มี”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ผมเชื่อมั่นพวกรายการเกี่ยวกับสุขภาพ ยิ่งถ้ามีคุณหมอในรายการมาแนะนำ ผมเชื่อนะครับ และถ้าเป็นรายการที่ครอบครัว คุณพ่อ คุณแม่ แนะนำให้ดู รายการพวกนั้น ผมเชื่อครับ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลบางส่วนยังคงไม่แน่ใจว่าเนื้อหาที่รายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. นำเสนอนั้นมีความถูกต้องแม่นยำมากน้อยเพียงไรเนื่องจากเนื้อหาบางเนื้อหานั้นไม่ตรงกับแหล่งข้อมูลอื่น ๆ หรืออาจมีปัญหาที่พวกเขาไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้อย่างครบถ้วนเท่าที่ควร

“ถ้าสมมติมี caption จะดีมาก เพราะสามารถประเมินได้ แต่พอมีจอล่ามอย่างเดียว ประเมินยาก เพราะล่ามบางทีแปลชัด แปลไม่ชัด เลยประเมินยากนิดนึงว่าจะดีหรือไม่ดี ถ้าหนังสือพิมพ์หรืออะไรที่เป็นข้อความ เวลาอ่าน จะรู้สึกว่ามาตรฐานของไทย ต่ำกว่าต่างประเทศ ต่างประเทศค่อนข้างละเอียด พอของไทย อ่านแล้วจะยังมีคำถามอยู่ เหมือนมีอะไรตกหล่น นักข่าวของไทยเหมือนเขียนยังไม่เข้มข้น เหมือนนักข่าวฝรั่ง แต่ว่าพอเป็นทีวี น่าจะคล้าย ๆ กัน ไม่แน่ใจ”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“อันนี้ก็ไม่น่าใจ เพราะแต่ละช่อง บางทีเนื้อหาข่าวก็ไม่ตรงกัน งบเหมือนกัน แต่ส่วนตัวคิดว่าช่อง 3 จะออกข่าวเร็วกว่าช่องอื่น”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“ผมคิดว่าแต่ละช่อง ลงเนื้อหาข่าวไม่ตรงกันอะครับ อย่างข่าวการเมือง เรื่องโพลต่าง ๆ ทำไม่ช่องนี้บอกว่าพรรคนี้คะแนนนำ พออีกช่อง ก็บอกอีกพรรค รู้สึกว่ามันไม่ตรงกัน”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“ถ้าเป็นข่าว ไม่ค่อยเชื่ออะ เพราะเราไม่เข้าใจเนื้อหา ไม่รู้รายละเอียด เลยไม่ทราบจริง ๆ ว่าจะเชื่อมั่นได้ยังไง”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ต่างให้ข้อมูลที่สอดคล้องกันว่าผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่ทำให้พวกเขาเข้าถึงสื่อได้อย่างล่ามภาษามือนั้นมีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของเนื้อหาเป็นอย่างมาก ซึ่งเนื้อหาจะน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับการสื่อสารของล่ามภาษามือที่ถ่ายทอดเนื้อหาออกมา โดยจำเป็นต้องมีการแปลที่ถูกต้อง มีท่าทางชัดเจน มีความสัมพันธ์กับภาพ ณ ขณะนั้น อีกทั้งยังต้องมีอารมณ์ร่วมกับสิ่งที่ถ่ายทอดออกมาอีกด้วย

“ถ้าล่ามที่มีประสบการณ์ เราจะเข้าใจ เชื่อได้ แต่สำหรับล่ามจบใหม่ หรือไม่มีประสบการณ์ ก็จะไม่แปลชัด ไม่ชัดเจน ถ้าในกรณีความเชื่อมั่น คิดว่าขึ้นอยู่กับล่าม ถ้าล่ามแปลตรง แปลชัด ภาษามือชัด สอดคล้องกับภาพในทีวี เราก็จะค่อนข้างเชื่อมั่น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“รายการข่าวกับล่ามถ้าสัมพันธ์กันก็รู้สึกดี”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“เชื่อมั่น ถ้าล่ามแปลตรงกับภาพที่เห็น ก็เชื่อมั่น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ครั้งครึ่ง เพราะล่ามแปลไม่มีอารมณ์ร่วม คือก็มีผลต่อความเชื่อมั่นในข่าวเหมือนกัน ส่วนพวกละคร หรือรายการบันเทิง ก็เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน คือถ้าล่ามแปลแบบเข้าถึง เข้าใจ ในละคร ในตัวละคร บทบาทนั้น ๆ เราก็เชื่อ แต่นี่หลาย ๆ ครั้งไม่ได้เป็นแบบนี้”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ก็ค่อนข้างเชื่อพอดี ๆ ถ้าทุกช่อง ทุกรายการมีล่าม ก็ดีที่สุด ก็ทำให้เชื่อมั่นได้ thaipbs น่าเชื่อถือในเรื่องข่าวมากที่สุด”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

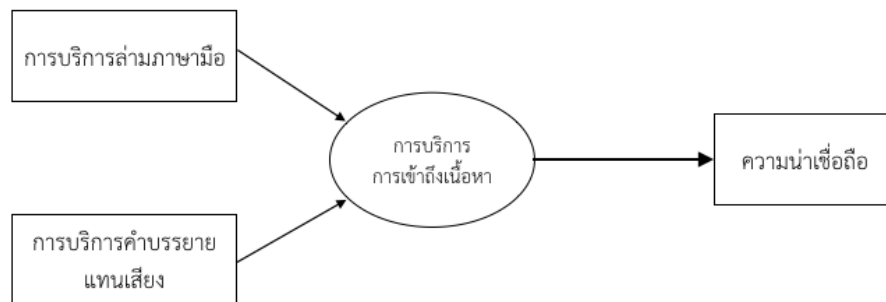
“จะเชื่อหรือไม่เชื่อ ก็อยู่ที่ผู้อ่านข่าวด้วย ล่ามด้วย ถ้าสัมพันธ์กัน ก็เชื่อถือได้ แต่อย่างช่อง thaipbs น่าเชื่อถือมากที่สุด เพราะเหมือนมีคนทบทวนการทำงานอยู่ด้วย ก็จะเชื่อชองนี้มาก”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“70 80% คือจริง ๆ ขึ้นอยู่กับล่ามนะ อยากให้ล่ามมีความชัดเจน เชื่อวชาญในการแปล จะทำให้คนทบทวนเข้าใจมากขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากลักษณะความสัมพันธ์ในข้อมูลส่วนท้ายนี้สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการการเข้าถึงเนื้อหาซึ่งประกอบด้วยบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของรายการโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้ โดยสามารถสรุปได้ดังกรอบแนวคิดตามภาพที่ 32



ภาพที่ 32 กรอบแนวคิดอิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังความน่าเชื่อถือ

7. คุณลักษณะของรายการที่ดีสำหรับคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

คุณลักษณะของรายการที่ดีสำหรับคนที่ผู้ให้ข้อมูลสนใจนั้น จำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ 1) ให้ความรู้มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน 2) มีบริการล่ามภาษามือและ/หรือคำบรรยายแทนเสียงที่มีคุณภาพแปลถูกต้อง มีภาษาที่สละสลวยและมีสีหน้าท่าทางที่สอดคล้อง

กับบริบทเนื้อหาอย่างชัดเจน และ 3) มีเนื้อหาที่ให้ความบันเทิง และ 4) อยู่ในกระแสความสนใจของสังคม ณ ขณะนั้น

“ข่าว เพราะเวลามีข่าว ก็จะเป็นเหมือนการเตือนตัวเอง ก็จะชวนคนที่ไม่สนใจข่าวมาดูข่าวเยอะ ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ผมแนะนำให้ดูข่าวช่อง thaipbs เพราะมีล่าม ให้คนหูหนวกได้รับรู้ข่าวสารตรงนี้ ให้เค้ามีความรู้ความเข้าใจ และก็รับรู้เหตุการณ์ในปัจจุบัน ทันเหตุการณ์”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ข่าวช่อง 7 มีล่าม มีข่าวทันเหตุการณ์”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ช่อง 3 เพราะเราชอบละคร และมันก็ให้ความบันเทิงกับคนหูหนวกด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ดูหนังเหมือนกัน เพราะก็ช่วยในเรื่องทักษะภาษาดูด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“แนะนำให้ดูช่อง thaipbs ล่ามก็แปลดี ภาษามือดีก็ว่า ใช้ภาษาสละสลวย เหมาะสม สีหน้าท่าทางชัดมาก เป็นประโยชน์กับคนหูหนวกมากจริง ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ThaiPBS ชอบมาก เพราะมีล่ามทุกวัน มีคนหูหนวกทำงานในนั้นด้วย เป็นฝ่ายบริการล่ามเวลาล่ามแปลผิด เค้าก็จะคอยช่วย คอยสนับสนุน ทำงานควบคู่กันไป”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

8. ความพึงพอใจต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

โดยภาพรวมกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. เป็นส่วนใหญ่ โดยส่วนใหญ่ให้คะแนน 8 ถึง 10 คะแนน ซึ่งผลสอดคล้องกับข้อมูลต่าง ๆ ที่นำเสนอไปในข้างต้นคือ คุณภาพของรายการมีความน่าสนใจ มีความหลากหลาย น่าติดตาม และมีเนื้อหาที่ครบถ้วน โดยข้อจำกัดที่สำคัญของรายการต่าง ๆ เหล่านั้นคือการบริการล่ามภาษามือและ/หรือคำบรรยายแทนเสียง ที่ยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร

“จริง ๆ ทุกรายการในตอนนี้ ในส่วนของเนื้อหา ก็นับว่าเป็นรายการที่ดี ๆ ทั้งนั้น น่าติดตาม น่าสนใจมาก ๆ และเป็นประโยชน์กับทุกคน แต่ว่าบางรายการไม่สามารถเข้าถึงได้ ไม่มีล่าม ไม่มีแคปชั่น ก็จะติดตรงนี้ ที่คนหูหนวกจะไม่เข้าใจ เข้าถึงได้ไม่เต็มที่”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“10 คะแนน ส่วนตัวคิดว่าตอนนี้ รายการทุกรายการน่าสนใจดีอยู่แล้ว”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“10 คะแนน เพราะมันมีหลากหลาย มีข่าว มีบอล มีกีฬา มีบันเทิง คือความจริงคนหูหนวกก็เข้าใจไม่ถึงทั้งหมดหรอกในรายการ เพราะมันไม่มีล่าม แต่ก็ให้ ๑๐ เพราะมันหลากหลาย มันน่าสนใจอยู่ดี”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“10 คือก็ชอบที่หลากหลาย มีให้เลือกเยอะ เพราะต่อให้เล่นเฟซบุ๊ก ดูข่าวในเฟซบุ๊ก แต่ถ้าเราอยากดูละเอียด ก็กลับมาดูในทีวีอยู่ดี”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“10 เหมือนกัน เพราะดูทีวีสนุกดี แต่ก็ไม่ค่อยเข้าใจ เพราะไม่มีล่าม”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“10 คะแนน”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“10 คะแนน ผมชอบดูทีวี และผมก็คิดว่ารายการต่าง ๆ ตอนนี้อย่างมาก ๆ นะครับ อาจจะต้องเพิ่มเติมในส่วนของล่ามและกัตัววิ่งให้มีหลาย ๆ รายการมากขึ้น จนให้ครบทุก ๆ รายการในที่สุด”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“10 คะแนน คือคุณภาพก็โอเคนะคะ และรายการสมัยนี้ก็โอเค เราก็เข้าใจได้ในระดับหนึ่ง”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“9.5 คะแนน”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“9 คะแนน”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“9 คะแนน อยากให้มีทั้งล่าม และตัววิ่งให้ครบทุก ๆ รายการเลย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“8 คะแนน ช่องอื่นไม่มีล่าม ดูแล้วไม่เข้าใจ แต่สำหรับช่อง ๗ คือดีมาก”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“8 คะแนน บางรายการข่าวดี ดูล่ามไม่เข้าใจ บางที่ข่าวไม่ดี แต่ล่ามแปลดี ก็รับได้ ก็พอเข้าใจได้ครับ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“7 คะแนน ผมรู้สึกว่าการเวลาฝนตก สัญญาณคลื่นมันไม่ชัดครับ ภาพมันจะตัด มันไม่เสถียร”

(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

“8 คะแนน เพราะให้คะแนนเรื่องภาษามือของรายการต่าง ๆ คือรายการเดี๋ยวนี้อาจมีภาษามือ มีแคชชั่นในหลาย ๆ รายการมากขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“8/10 : ถ้าไม่มีล่าม ไม่มี sub ก็ไม่ดูรายการ ณ ช่วงเวลานั้น ๆ ก็ไปทำอย่างอื่น ที่ให้คะแนน 8 เพราะในความเป็นจริง เดี๋ยวนี้อย่างไรก็มีเพิ่มหลายช่อง รายการต่าง ๆ น่าสนใจมากขึ้น แต่สุดท้ายรายการเหล่านั้น หรือละครดั่ง ๆ ก็ไม่มีล่าม ไม่มี subtitle อยู่ดี”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“คะแนน เพราะไม่มีมีล่าม เฉพาะ thaibps ให้ 10 คะแนนเต็ม”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“7 คะแนน (เฉพาะช่อง 7 ให้ 10 คะแนน) อยากให้รายการอื่น ๆ ทั่วไปที่ไม่ใช่ข่าว มีล่ามภาษามือด้วย เพราะชอบดูทีวีทุกเวลาอยู่แล้วถ้าว่าง แต่บางช่อง บางช่วง ดันไม่มีล่ามซะงั้น อย่างช่องไทยรัฐทีวี ไม่มีล่าม แต่เราอยากดู น่าสนุกดี 8 คะแนน ช่องอื่นล่ามน้อย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“7 คะแนน บางทีดูล่าม ก็เห็นตกหล่นเหมือนกัน พอไปดูแคปชั่นก็เข้าใจขึ้น แต่รายการที่มีแคปชั่นก็น้อยเหลือเกิน”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“7 คะแนน เพราะบางช่องไม่มีล่าม”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“7/10 : ละครดั่งๆ ก็ไม่มีล่าม ไม่มี sub”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“7/10”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนให้คะแนนความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีคะแนนตั้งแต่ 4 ถึง 6 คะแนน และให้คะแนนระดับน้อย โดยมีคะแนนตั้งแต่ 3 ลงไป สาเหตุที่สำคัญที่ทำให้คะแนนน้อยคือการบริการล่ามภาษามือและ/หรือคำบรรยายแทนเสียงที่มีจำกัดทำให้พวกเขาไม่สามารถเข้าถึงสื่อต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ หรือคุณภาพของการบริการล่ามภาษามือและ/หรือคำบรรยายแทนเสียงที่ยังมีข้อบกพร่องอยู่หลายประการ เช่น สื่อความหมายไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และการสื่อด้วยสีหน้าและท่าทางที่ไม่สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่แสดงในภาพ

“6 ครับ ก็ยังยั้งยั้งครับ มันเข้าถึงไม่ได้ เวลาเราไปถามคนหูดีในครอบครัว บางทีเค้าก็ให้รายละเอียดไม่ได้”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“6 คะแนน คือรายการทีวีจะมีล่ามเป็นช่วงๆ และแคปชั่นก็ไม่ได้มีทุกรายการ คือเป็นรายการที่เราสนใจ แต่ไม่มีล่ามหรือแคปชั่นให้ตลอดเวลา”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“6/10 : ตอนเช้ามีจอล่าม แต่พอเป็นละคร ไม่มีจอล่ามและsub เลย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“5 คะแนน ล่ามแปลไม่ครบ ตก ๆ หล่น ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“5 คะแนน ซึ่งจริง ๆ ก็น้อยมาก ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“5/10 : มีล่ามแค่เฉพาะช่วงข่าวแค่นั้น แต่รายการอื่นๆก็ไม่ได้มีล่าม”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“5 เพราะข้อดี ภาพ เสียง คุณภาพคือดี แต่ข้อเสีย คือมันเข้าถึงไม่ได้ ไม่มีล่าม ไม่มีแคปชั่น”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“4 ครับ เพราะเข้าถึงไม่ค่อยได้ ทุกวันนี้ดูทีวีก็ยังไม่ค่อยเข้าใจนะครับ”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“4 คะแนน เหตุผลหลักๆคือ ความไม่ต่อเนื่องของการแปลของล่าม ล่ามแปลบ้าง ไม่แปลบ้าง แคปชั่นก็ไม่ค่อยมี”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“การบริการของล่ามน้อย 2-3 คะแนน เพราะล่ามทั้งหมดยังไม่ได้รับการประเมินการทดสอบ ถ้าดูทางโทรทัศน์นาน ๆ ก็จะรู้สึกได้ว่าล่าม หดแรง เบื่อ เพราะไม่มีระบบตรวจสอบ ระบบติดตามไม่แน่ใจเหมือนกัน”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“2-3 คะแนน น้อยมาก ๆ พุดยากมาก เพราะเข้าถึงไม่ได้”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

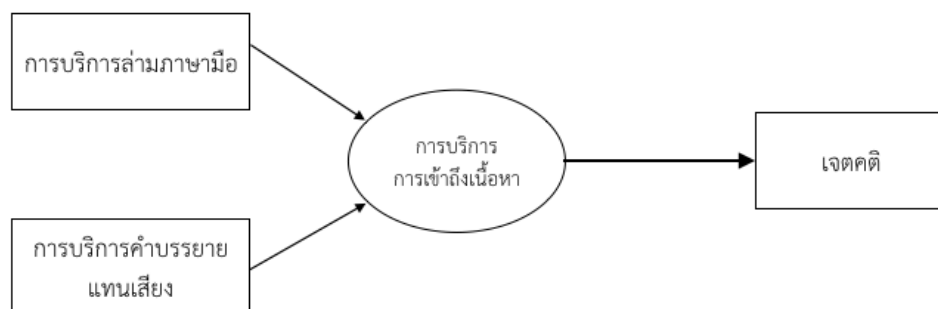
“1 คะแนน รวม caption เราดูที่การให้บริการ มันน้อยมาก ซึ่ง 1 คะแนนนี้ ให้ข้อดีจากมีจอล่าม ซึ่งถือเป็นอีกก้าวที่ดี แต่ว่าช่วงเวลาในการให้บริการมันน้อยเกินไป ซึ่งพอ caption ไม่มี มันก็ถ่วงคะแนนลงมาให้ที่ 1 คะแนน”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“สำหรับเรื่องเนื้อหา ประเมินไม่ได้ เพราะล่ามต้องถ่ายทอดให้ครบ”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

จากลักษณะความสัมพันธ์ในข้อมูลนี้สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการการเข้าถึงเนื้อหาซึ่งประกอบด้วยการให้บริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อเจตคติของกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้โดยสามารถสรุปได้ดังกรอบแนวคิดตามภาพที่ 33



ภาพที่ 33 กรอบแนวคิดอิทธิพลจากการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งผลไปยังเจตคติ

9. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช

กลุ่มเป้าหมายได้ให้ข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่ 1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการการเข้าถึงเนื้อหา 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการ 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการการเข้าถึงเนื้อหา

1.1 การพัฒนาระบบการบริการการเข้าถึงเนื้อหาให้มีความยืดหยุ่น

จอภาพคำบรรยายแทนเสียงควรมีความยืดหยุ่นสามารถเปิดปิดระบบการบริการการเข้าถึงเนื้อหาได้ ได้แก่ การบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียง หรือการมีระบบเฉพาะสำหรับคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายแยกเป็นอีกระบบหนึ่ง เพื่อไม่ให้รบกวนสายตาของคนที่ไม่ได้ยินทั่วไป

“อยากให้มีเทคโนโลยี ที่เปิดเปิดเปลี่ยน ล่ามกับแคปชั่น ได้”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“อยากให้ทำเป็น 2 ระบบ ระบบหนึ่ง สำหรับคนหูหนวก ระบบหนึ่งเป็นระบบปกติ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“อยากให้ กสทช และ สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย ร่วมมือกันทำ Project นี้ เกี่ยวกับจอล่าม คำวิ้ง ให้มีช่องเฉพาะคนหูหนวกไปเลย ให้คนหูหนวกเป็นนักข่าวเอง เป็นคนเล่าข่าวเอง เพราะคนหูหนวกก็จะเข้าใจ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“อยากให้มีระบบเปิด-ปิด-เปลี่ยน จอล่าม-คำวิ้ง เอื้อประโยชน์กับทั้งคนหูหนวก และ คนหูดี เป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“อยู่อเมริกา 17 ปี ไม่เคยเห็นมีจอล่ามเลย มีแต่ caption ตลอดเลย และคนอื่น ๆ ก็ปิดได้ เพราะฉะนั้น ในเรื่องของการรบกวนสายตา ไม่ได้คิดถึงเลย เพราะกดปุ่มปิดได้ แต่ของไทย มีจอล่าม ก็คิดเหมือนกัน ว่าเกรงใจคนทั่วไป รบกวนคนอื่นรำคาญ ก็รู้สึกเหมือนคนทั่วไป แต่คนหูหนวกก็จะแบบอยากให้จอล่ามใหญ่กว่านี้ แต่ในความรู้สึกผมก็คิดว่า จะรบกวนคนอื่นมัย เพราะอเมริกาไม่มีจอล่าม มันจะรู้สึกสบายตา พอมีจอล่าม ทำให้ตามองกว้าง ๆ จับประเด็นไม่ได้ ต้องมองแต่ล่าม ก็จะไม่เห็นภาพใหญ่อีก”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“ก็บอกตรง ๆ ว่าไม่ได้ดูจอล่ามมานานแล้ว ชินกับชีวิตประจำวันในการอ่าน caption เพราะเวลาอ่าน caption จะเร็วกว่า พออ่านจบ ก็จะมองภาพได้ทัน โดยส่วนตัวถ้าเป็นข่าว เข้าใจได้ รับได้ถ้ามีจอล่าม แต่ถ้าเป็นรายการบันเทิง ละคร โดยส่วนตัวคิดว่าไม่ควรจะมีจอล่าม แต่ถ้าเป็นเทคโนโลยีที่ปิดเปิดได้ อันนั้นโอเค ถ้าผ่าน IPTV อันนั้นทำได้ มีระบบกดเปิดปิดได้ ถ้าผ่านภาคพื้นดินจะยากในการทำระบบเปิดปิดจอล่าม ถ้าจะต้องทำจอล่าม คิดว่าดี เหมือนเป็นจุดแข็ง

ของคนหูหนวก ที่มีสิทธิ์ในสังคม ถ้าจัดเป็นจอพิเศษแยกไปเลย ก็โอเค แต่มันจะเหมือนการแบ่งแยกเกินไป ต้องใช้ร่วมกันได้ ซึ่งดีที่สุดคิดว่า คือระบบปิดเปิด”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

1.2 การเพิ่มบริการล่ามภาษามือพร้อมคำบรรยายแทนเสียงให้เพียงพอต่อความต้องการ

ควรมีการให้บริการล่ามภาษามือพร้อมคำบรรยายแทนเสียงควบคู่กันเพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการรับสื่อของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย โดยพบว่าทั้งสองส่วนจะขยายความซึ่งกันและกัน ในบางครั้งหากกลุ่มเป้าหมายไม่เข้าใจคำบรรยายแทนเสียงก็สามารถดูจากล่ามภาษามือได้ หรือไม่เข้าใจล่ามภาษามือก็สามารถดูจากคำบรรยายแทนเสียงได้เช่นเดียวกัน

“บางทีซับไตเติ้ลเร็วมาก ก่อนที่เค้าจะได้ทำความเข้าใจ เลยคิดว่าการมีจอล่ามด้วยจะทำให้คนหูหนวกเข้าใจ เข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“อยากให้ซีรี่เกาหลีมี sub มีจอล่ามด้วย เพราะตอนนี้ต้องดูย้อนหลังในยูทูป”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“อยากให้ละครไทย เพิ่ม sub ไทย หรือมีจอล่ามด้วย เพราะละครไทยบางเรื่อง เช่น บุพเพสันนิวาส ก็เป็นเรื่องเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทย มีประโยชน์ มีข้อมูลแฝงอยู่ แต่คนหูหนวกกลับไม่เข้าใจเลย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“อยากให้มีล่ามในละครทีวีด้วย มีแคปชั่นด้วยก็ยิ่งดี ได้ทั้ง ๒ อย่าง”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“อยากให้มีล่ามช่วงละคร และก็พวกรายการบันเทิง จริง ๆ ก็อยากให้มีทั้งล่ามทั้งแคปชั่นถ้าทำได้”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“อยากให้เพิ่มช่องล่าม เพราะเด็ก ผู้สูงอายุ บางทีอ่านไม่ทัน แต่ก็อยากให้มีแคปชั่นด้วย เพื่อที่เด็กจะได้เรียนรู้ภาษา อ่านตามได้”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

1.3 เน้นการบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงในรายการที่คนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสนใจเป็นพิเศษ

ควรมีการปรับปรุงระบบบริการการเข้าถึงเนื้อหาในส่วนของรายการที่เป็นที่นิยมของกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายก่อนโดยความสำคัญลำดับแรกคนเป็นการให้บริการล่ามภาษามือรองลงมาคือคำบรรยายแทนเสียง ในเบื้องต้นรายการที่มีความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) รายการข่าวสาร 2) รายการที่เป็นเหตุการณ์สำคัญของประเทศ และ 3) รายการบันเทิงที่อยู่ในกระแสหลักต่าง ๆ ซึ่งควรมีการสำรวจรายการโทรทัศน์ที่เป็นที่นิยม และเริ่มดำเนินการบริการการเข้าถึงเนื้อหาในรายการที่เป็นที่นิยมก่อน

“อยากให้มีล่ามและแคปชั่นเกี่ยวกับรายการ หรือ ภาพยนตร์ที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ไทย เพราะคนหูหนวกเองก็สนใจประวัติศาสตร์ไทยเยอะ แต่ไม่สามารถเข้าถึงได้จริง ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ในส่วนของละคร ถ้าเป็นในช่วงออกอากาศ อยากให้มีแคปชั่นอย่างเดียวก่อนก็ได้ แต่ถ้าเป็นการฉายย้อนหลัง ค่อยเพิ่มล่ามเข้าไปด้วยก็ได้”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“พวกรายการเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพ ควรอย่างยิ่งที่จะมีคำบรรยาย หรือล่าม เพื่อให้คนหูหนวกเข้าถึงได้ มันเป็นการส่งเสริมความรู้ และถ้าคนหูหนวกรับรู้ตรงนั้นได้ ก็สามารถสร้างเป็นอาชีพของตัวเองได้เลย”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“เป็นไปได้มั้ย ที่แต่ละช่อง จะทำการสำรวจรายการ หรือ ละคร ของช่องนั้น ๆ ว่าระหว่างรายการ ก กับรายการ ข หรือละครเรื่อง ก กับ ละครเรื่อง ข คนหูหนวกอยากดูอันไหนมากกว่า เพื่อให้เป็นการเริ่มต้นที่ดี คือเราอาจจะยังไม่พร้อมมีล่าม หรือ ทำคำบรรยาย ในทุก ๆ รายการนั้นก็ให้ทำสำรวจตรงนี้ ทีละเรื่อง ทีละรายการไปก่อน ชยั่บไปเรื่อย ๆ ก็คงทำได้ทั้งหมดในท้ายที่สุด”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“อยากให้ในละครมีล่าม เพราะอย่างในเฟซบุ๊ก จะมีล่าม ชื่อ สุนิสา (ปลาย) ทีมาแปลละคร เรื่องบุพเพสันนิวาส เค้าจะแปล คนหูหนวกติดตามเยอะมาก ๆ เพราะคนหูหนวกเอง ก็ชอบละครเรื่องนี้และในหลาย ๆ เรื่องเช่นกัน”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“อยากให้รายการบันเทิง มีจอล่ามด้วย คือเข้าใจว่ารายการพวกนั้นอาจจะไม่มีสาระ แต่ความเป็นจริง รายการบันเทิงเหล่านี้ ก็ช่วยพัฒนาด้านอารมณ์และจิตใจด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ถ้าเป็นไปได้ อยากให้มีจอล่ามทุกช่อง ทุกรายการ เพราะคนหูหนวกจะเข้าถึงได้ ได้เสฟข่าวทั้งวัน”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“อยากให้มีจอล่ามในรายการถ่ายทอดสด (รายการพระราชพิธีล่าสุด) เพราะคนหูหนวกบางคนที่ไม่ได้เก่งเทคโนโลยี หรือ เนตช้า ก็อยากดูสดในทีวี มากกว่าไปตามดูย้อนหลังที่ช่องอื่น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“อยากให้ช่องล่ามอยู่ในช่วงข่าวพระราชสำนัก เพราะเราคนหูหนวก ก็อยากทราบข่าวพระราชสำนักเกี่ยวกับทุก ๆ พระองค์ ว่าไปที่ไหนบ้าง ทำอะไร อยากให้คนหูหนวกรับรู้ด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“ถ้าเรื่องข่าวสารก็อยากให้มีจอล่ามด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“อยากให้มีส่วนใน ทุก ๆ ช่อง ทุก ๆ รายการ ทั้งข่าว ทั้งรายการบันเทิง ละคร อยากสร้างความเท่าเทียมให้กับคนหูหนวก”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.4 การเพิ่มคำบรรยายแทนเสียงในรายการต่าง ๆ

การเพิ่มคำบรรยายแทนเสียงในรายการต่าง ๆ เพื่อให้เนื้อหามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สันับสนุนกับล่ามภาษามือดังที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ซึ่งคำบรรยายมักเก็บรายละเอียดของข้อความได้ครบถ้วนและสามารถอ่านได้จบและมีเวลาคุณภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบนหน้าจอด้วย นอกจากนี้คำบรรยายแทนเสียงยังช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะด้านการอ่านภาษาไทยให้กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายอีกด้วย

“อยากให้เพิ่มแคปชั่น เพราะข้อดีของแคปชั่นคือ ความละเอียดครบถ้วนของเนื้อหารายการ รวมไปถึง แคปชั่น จะทำให้คนหูหนวกได้ฝึกทักษะภาษา พัฒนาการอ่าน การเขียนด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“เคยเห็นรายการของต่างประเทศที่มีแคปชั่น ถ้าในจอภาพ ไม่ว่าจะ เป็นข่าวหรือรายการบันเทิง ละคร คือถ้ามีตัวละครหลาย ๆ คน หรือมีคนหลาย ๆ คนในภาพ แคปชั่นที่ขึ้นมาของแต่ละคน ตัวหนังสือก็จะคนละสี คนหูหนวกก็จะเข้าใจได้ว่าตอนนี้ใครพูดอยู่ ก็เข้าใจได้ง่ายขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“อยากให้มีแคปชั่นในละคร เพราะคนหูหนวก เด็กรุ่นใหม่ก็ติดละคร”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“อยากให้ มี sub เพราะจะได้ฝึกพัฒนาทางด้านภาษาไปด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“ในส่วนของการสด ดูไม่ทัน ถ้าย้อนหลังลงยูทูป ก็อยากให้ใส่ sub ด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“สำหรับเรื่องการอ่าน caption ของคนหูหนวก สมาชิกของสมาคมคนหูหนวก ส่วนใหญ่อ่านไม่ได้ แต่คนที่ไม่ใช่สมาชิก ส่วนใหญ่อ่านได้ เช่น ผู้สูงอายุ พิกัดภายหลัง หูตึง อ่านได้มีเยอะอยู่ คนหูหนวกจะจับได้เป็นคำ ๆ ถ้าเป็นประโยคยาว ๆ จะจับประเด็นไม่ได้ แต่เพราะไทยไม่เคยมี caption เด็กโตขึ้นมา เลยไม่รู้เรื่อง อ่านไม่ออก แต่สำหรับอเมริกา ทำ caption ก่อนจอล่ามอีก ซึ่งเป็นประโยชน์ในการอ่านมากกว่า ซึ่งความเป็นจริงควรทำ caption เพื่อให้เรียนรู้ เติบโต รัก การอ่าน ซึ่งการเรียนรู้ของสมองของคนหูดี หูหนวกก็เหมือนกัน ควรปลูกฝังแต่เด็ก”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“อยากให้มีส่วนใน ทุก ๆ ช่อง ทุก ๆ รายการ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.5 การพัฒนาบริการล่ามภาษามือ

1) การพัฒนาจอล่ามภาษามือ

ควรพัฒนาจอล่ามให้มีความเหมาะสมเนื่องจากปัจจุบันกลุ่มเป้าหมายให้ข้อมูลว่า ยังมีอุปสรรคในการรับชมจอล่าม โดยสีของพื้นหลังไม่ควรเป็นสีขาวเนื่องจากทำให้แสบตา และสีเสื้อผ้าของล่ามควรเป็นสีที่ตัดกับพื้นหลังแต่เป็นสีเรียบ ไม่ฉูดฉาดจนเกินไป ซึ่งการแต่งกายตามประเพณีนั้นสามารถทำได้แต่ไม่มีการแต่งกายจำนวนหลายวันเกินไป และไม่ควรมีภาพใด ๆ ทับที่จอล่ามรวมถึงคำบรรยายแทนเสียง

“จอล่ามไม่ควรมีสีขาว ควรเป็นสีเรียบ ๆ เพื่อให้คนหูหนวก เห็นภาษามือชัด แคบชั้นตัววิ่ง อย่าย่ำคาคตรจอล่าม เวลาล่ามทำภาษามือ แล้วตัวหนังสือพาดไปตรงนั้น ก็ทำให้คนหูหนวกเห็นมือล่ามไม่ชัด”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ฉากหลังล่าม อยากรให้เป็นสีเทา น้ำเงิน ถ้าเป็นสีขาวจะแสบตา”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“อยากให้ล่ามแต่งกายสีด้า น้ำเงิน จะได้มองเห็นภาษามือชัด อย่างตอนนี้เป็นโรงาสสำคัญก็เข้าใจที่ต้องใส่เสื้อเหลือง แต่อยากให้ใส่สูททับ จะได้เห็นภาษามือชัด”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ในส่วนของจอล่าม ฉากหลังก็ไม่มีปัญหาอะนะ สีอะไรก็ได้ แต่ให้ตัดกับเสื้อล่าม จะได้เห็นชัด”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ต้องใส่เสื้อเหลือง แต่อยากให้ใส่สูททับ จะได้เห็นภาษามือชัด”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“พื้นจอ ควรสีเทาเข้ม และตัวหนังสือสีดำ สบายตาที่สุด”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเสียงเหนือ

“ไม่ซีเรียสเรื่องการแต่งตามเทศกาล พวกเสื้อลายดอก เช่น เทศกาลสงกรานต์ก็พอใส่ได้ แค่วันสองวัน แต่ไม่ใช่ใส่ทุกวัน ทั้งเดือน”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“การแต่งกายของล่าม ไม่ต้องแต่งตัวตามเทศกาล ไม่ต้องใส่เครื่องประดับเลย จะได้เห็นมือได้ชัด”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

นอกจากนี้พบว่าขนาดของจอล่ามในปัจจุบันมีขนาดเล็กเกินไปซึ่งเป็นอุปสรรคต่อคนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยเฉพาะผู้สูงอายุ ควรมีการขยายขนาดของจอล่ามให้มีขนาดใหญ่ขึ้น

“ในส่วนของจอล่าม คิดว่าขนาดพอดีแล้ว หรือไม่ก็ทำให้ใหญ่ขึ้นมาแค่นิดเดียวพอ ใหญ่เกินก็เกะกะสายตา ดึงสายตาเกินไป อยากรให้แบ่งครึ่ง ๆ สงสารคนแก่”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“อยากให้มีจอล่ำใหญ่ขึ้น เพราะเคยเห็นของเมืองนอก จอใหญ่มาก”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“อยากให้เพิ่มขนาดจอล่ำ สงสารคนแก่ คนสูงอายุ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“อยากให้จอล่ำมีขนาดใหญ่มากกว่านี้ แต่ในความเป็นจริง อยากให้มีระบบตั้งค่าปรับลดขยายจอล่ำได้ เพื่อเป็นประโยชน์กับทุกฝ่ายมากกว่า เช่น ที่ประเทศเกาหลี”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“ทีวี่ตอนนี้จอล่ำเล็กมาก จะดูก็ดูไม่ชัด ฟันหลังก็อยากให้เป็นประมาณสีน้ำเงินเข้ม และอยากให้ขยายจอล่ำให้ใหญ่ขึ้นอีกนิดนึง และจอล่ำที่กว้างขึ้น ก็ทำให้ล่ำ สามารถทำมือได้ชัด ได้กว้าง มือไม่หลุดจอ และในส่วนของ การแต่งกาย ก็แต่งเรียบ ๆ สุภาพ ใส่สูทไปเลยก็ได้ ไม่ใส่เครื่องประดับ แต่งหน้าพอสวยงามได้ ไม่เยอะเกินไป คือทั้งหมดนี้ก็จะทำให้คนหูหนวกเข้าใจภาษามือได้ชัด และเห็นทั้งสีหน้า หน้าตา ท่าทาง ของล่ำที่ชัดขึ้นด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“ตอนนี้จอล่ำเล็กมาก อยากให้มีจอล่ำใหญ่ ๆ ไปเลย หรือแบ่งครึ่งไปเลย หรือให้มีระบบขยายจอล่ำได้”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

2) การกำหนดมาตรฐานล่ำภาษามือ

ควรมีการกำหนดมาตรฐานล่ำภาษามือให้มีมาตรฐานเดียวกัน โดยล่ำภาษามือจำเป็นต้องมีการแปลที่สื่อความหมายได้ชัดเจนไม่ตัดเนื้อหาบางส่วนออก มีการแสดงสีหน้าท่าทางใส่อารมณ์ให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่แปล

“อยากให้ล่ำแปลชัด ๆ แปลดี ๆ ไม่รวบรัดตัดตอนเกินไป”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“อยากให้มีการประเมินล่ำด้วย เพราะล่ำบางทีก็แปลไม่ดี ตัดคำ ก็อยากให้มีการตรวจสอบประเมินล่ำให้มีคุณภาพและมาตรฐานเดียวกัน”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ในกรณีที่มีล่ำ อยากให้ล่ำเพิ่มอารมณ์ ให้สัมพันธ์กับเนื้อหาข่าว หรือเรื่องราวบนเทินั้น ๆ ด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“สำหรับการคัดเลือกล่ำ ล่ำบางท่านก็แปลตามคำ ไม่ละเอียด ไม่ได้อารมณ์ เพราะในความเป็นจริง คนหูหนวกก็มีไวยากรณ์ของตัวเอง ก็อยากให้ล่ำแปลดี ๆ มีหลักการ มีมาตรฐานที่ดี”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“อยากให้ล่ำใส่อารมณ์ในการถ่ายทอดภาษามือออกมาด้วย เพราะล่ำบางท่าน ก็สื่อสารออกมาไม่สัมพันธ์กับภาพข่าวที่เห็น”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

“อยากให้ล่ำมีสีหน้าท่าทางที่ชัดกว่านี้ เพิ่มอรรถรสในการแปล คนหูหนวกจะได้เข้าใจยิ่งขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ล่ามควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเนื้อหาที่แปลในเบื้องต้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจบริบทของคำศัพท์ต่าง ๆ ที่แปล ซึ่งอาจแยกล่ามออกเป็นสองกลุ่ม คือ ล่ามรายการที่มีลักษณะเป็นทาง เช่นรายการข่าวสารต่าง ๆ และล่ามรายการที่มีลักษณะไม่เป็นทางการ เช่นรายการบันเทิงต่าง ๆ

“อยากให้มีย่ามเฉพาะทาง คือหมายถึง ถ้าไม่สามารถแยกล่ามละคร กับ ล่ามข่าวได้ ก็อยากให้มีย่ามที่มีความสามารถพิเศษ ความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ในแต่ละข่าวด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“อยากให้ปรับฉากหลังจอล่ามให้เป็นสีที่สบายตา เสื้อผ้าที่ใส่ขอให้เรียบ ๆ ไม่ต้องมีเครื่องประดับเยอะ ไม่ต้องแต่งตัวตามเทศกาล อยากให้เป็นสีเรียบ ๆ เพื่อจะได้ไม่กระทบกับสายตาเวลามองเห็น แต่กลุ่มของนักวิชาชีพล่ามส่วนใหญ่จะรู้หลักของการปฏิบัติ หลักการแปลอยู่แล้ว จะมีแค่บางท่านเท่านั้นที่ไม่ทราบข้อปฏิบัติตรงนี้”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการ

2.1 การเพิ่มรายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่

ควรเพิ่มรายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับบุคคลที่พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่ชื่อเสียง หรือประสบความสำเร็จ

“อยากให้เพิ่มในรายการที่ กสทช. รับผิดชอบ อยากให้มีรายการที่คนหูหนวกประสบความสำเร็จ เอามาออกรายการ คนหูหนวกที่มีชื่อเสียง เชิญออกรายการ คนหูหนวกเองก็จะได้มีค่าเหล่านั้น เป็นไอดอล เป็นแรงบันดาลใจ”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

2.2 การทำให้เข้าถึงรายการที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันได้มากขึ้น

รายการที่เป็นประโยชน์สำหรับสำหรับบุคคลทั่วไปรวมถึงกลุ่มคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายด้วย เช่น รายการส่งเสริมวิชาชีพ ซึ่งเป็นอาชีพต่าง ๆ ที่กลุ่มคนมีความบกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสามารถประกอบอาชีพเหล่านั้นได้ด้วย และรายการสั้นทางการต่าง ๆ เช่น รายการท่องเที่ยว

“อยากให้มีย่ามส่งเสริมอาชีพ คือก็เป็นประโยชน์กับทุก ๆ คน เป็นช่องทางการเรียนรู้ โดยเฉพาะคนหูหนวกเอง ก็จะได้มีข้อมูล ได้เรียนรู้ และสามารถศึกษาผ่านรายการทีวีเหล่านี้ เพื่อนำไปประกอบอาชีพได้ คืออยากให้รายการประเภทนี้มีล่าม มีแคปชั่นด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้

“อยากให้มีย่ามเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ท่องเที่ยว พระพุทธศาสนา ให้คนหูหนวกได้ดู”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.3 รายการเนื้อหาเฉพาะสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

ควรเพิ่มเติมรายการเฉพาะสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่มีเนื้อหาแตกต่างจากคนที่มีการได้ยินทั่วไป เช่น นิทานภาษามือสำหรับเด็ก เพื่อเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับเด็กที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยเฉพาะ หรือรายการที่คนหูหนวกเป็นพิธีกรหรือผู้ดำเนินรายการ ตลอดจนละครต่าง ๆ ที่มีนักแสดงเป็นกลุ่มคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจและได้รรถรสเกี่ยวกับเนื้อหาที่ดียิ่งขึ้น เนื่องจากมีการถ่ายทอดจากกลุ่มคนกลุ่มเดียวกัน

“สำหรับเด็กหุดี ผู้ใหญ่ก็จะเล่านิทานให้ฟัง แต่สำหรับเด็กหูหนวก จะไม่ได้รับตรงนี้ ไม่มีนิทานที่เป็นภาษามือจริง ๆ จัง ๆ อยากให้ทำนิทานเกี่ยวกับภาษามือ หรือตัวหนังสือวิ้ง บางทีก็มีแต่คำวิ้ง ไม่มีภาษามือ อยากให้มีทั้ง 2 อย่าง”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“เคยเห็นนักข่าวที่เป็นหูหนวก แปลข่าวในวันเลือกตั้ง และพอบจบ ก็ไม่เห็นอีกเลย เป็นไปได้มั๊ย ที่จะให้คนหูหนวกที่เก่งภาษาอ่าน ภาษาเขียน ภาษามือ ลองคัดเลือกแล้วทำเป็นช่องข่าวสำหรับคนหูหนวกโดยเฉพาะสักช่อง เมื่อก่อนคนหูหนวกดูข่าว ไม่มีล่าม ไม่มีตัววิ้ง ก็จะมีคนเก่ง ๆ เค้าอ่านหนังสือออก เค้าก็จะไปอ่านข่าวจากเฟซบุ๊ก แล้วก็เอาไปไลฟ์สดให้เลย ก็จะมีคนหูหนวกติดตามเยอะ แต่หลัง ๆ ก็ไม่มีใครทำแล้ว”

ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ

“อยากให้มียุติการที่ให้นักหูหนวก แสดงโดยเฉพาะเลย เป็นรายการ เป็นละครของคนหูหนวก โดยเฉพาะเลย มันเป็นการส่งเสริมศักยภาพของคนหูหนวกด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 การประชาสัมพันธ์ผังรายการที่มีบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงให้ชัดเจน

ควรมีการจัดประชาสัมพันธ์ผังรายการที่มีบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงให้ชัดเจนเพื่อให้เกิดความสะดวกในการวางแผนเลือกรับชมรายการต่าง ๆ

“อยากให้มีผังรายการค่ะ คือถ้าล่าม หรือ แคปชั่น ไม่สามารถที่จะมีทั้งวัน มีทุกรายการได้ ก็อยากให้ทำผังรายการให้นักหูหนวกได้ดู ว่าช่วงไหน เวลาไหน มีรายการที่มีล่าม มีแคปชั่น”

ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3.2 การเปิดพื้นที่สำหรับให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้มีส่วนร่วมในการจัดทำสื่อรายการโทรทัศน์

ควรมีการพัฒนาคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายในสื่อโทรทัศน์ต่าง ๆ เนื่องจากการดำเนินงานโดยตัวคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเองจะทำให้เกิดความ

เข้าใจปัญหาและบริบทเป็นอย่างดี ทำให้สามารถลดอุปสรรคในการทำความเข้าใจเนื้อหาสำหรับกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายอีกด้วย

“ในอนาคตอยากให้มีการนำเสนอ จัดสรร ให้อุปกรณ์ที่พิการทางการได้ยิน ได้เข้าร่วมทำงานกับสื่อต่าง ๆ ทำงานในองค์กรทีวีด้วย เพราะจริง ๆ แล้ว คนหูหนวกก็มีศักยภาพ และก็เป็นสิทธิที่จะเข้าถึงสื่อต่าง ๆ ได้เหมือนคนปกติทั่วไป”

ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางและภาคตะวันออก

“ในความรู้สึกคือ กสทช. มีข้อคำถามกับคนหูหนวกเยอะเลย แต่ทั้งหมดทั้งมวลที่สำคัญที่สุดคืออยากให้คนหูหนวก เข้าถึงสิทธิ์พื้นฐาน ความจำเป็น ความสำคัญก็คือ บางรายการคือไม่มีมาตรฐานเลย กสทช. ไม่ต้องคำนึงว่าอันไหนจำเป็น ไม่จำเป็น ให้มุ่งไปที่สิทธิของคนหูหนวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเท่าเทียมกัน หลากหลาย ให้ได้เลือกได้ทำ รู้สึกว่า กสทช. ควรมีส่วนในการพัฒนาบุคลากร เช่น เลือกคนหูหนวกมาทำงาน มาปฏิบัติงาน ฝึกอบรม เรียนรู้การทำรายการ เป็นการส่งเสริมอาชีพให้คนหูหนวกอย่างหนึ่งในการทำงานด้านสื่อสารมวลชน และในปัจจุบันเอง ก็มีเทคโนโลยีมากมาย เช่น รีโมท/กล่อง เปิดปิด CC ได้ เพราะต่างประเทศพัฒนาไปไกลมากแล้วจริง ๆ ตั้งแต่เมื่อ 10-20 ปีที่แล้ว ถึงเวลาที่ กสทช. ควรพัฒนาด้านนี้แล้วจริงๆ รวมไปถึงพัฒนาทั้งล่าม และ CC ควบคู่กันไปเลย”

ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 “เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายที่มีต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.” ซึ่งมีรายละเอียดแบ่งออกเป็นสองส่วนคือสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แต่ละส่วนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 สรุปผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

1. ความสนใจและการเข้าถึงเนื้อหาของรายการ

คนพิการทางการได้ยินทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีความสนใจ รายการข่าวสารและความรู้ และ รายการพิเศษอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน รายการเพื่อความผ่อนคลายมีความสนใจระดับมาก และสามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการทั้ง 3 ประเภท ได้ในระดับปานกลาง ความสนใจและการเข้าถึงเนื้อหาของรายการ แสดงดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ความสนใจและการเข้าถึงเนื้อหาของรายการ

ประเด็น	ภาคกลางและภาค	ภาคเหนือ	ภาค	ภาคใต้	กทม	รวม
	ตะวันออก (n = 385 คน)	(n = 380)	ตะวันออกเฉียงเหนือ (n = 445)	(n = 402 คน)	(n = 411 คน)	(n = 2023 คน)
1) ความสนใจ						
1.1) รายการข่าวสารและความรู้	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
1.2) รายการเพื่อความผ่อนคลาย	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
1.3) รายการพิเศษ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
2) การเข้าถึงเนื้อหาของรายการ						
2.1) รายการข่าวสารและความรู้	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
2.2) รายการเพื่อความผ่อนคลาย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
2.3) รายการพิเศษ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

2. ความต้องการคำบรรยายแทนเสียงและการบริการล่ามภาษามือ

คนพิการทางการได้ยินทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีความต้องการได้รับการบริการล่ามภาษามือสูงกว่าคำบรรยายแทนเสียง โดยความต้องการการบริการล่ามภาษามืออยู่ที่ประมาณร้อยละ 50 และ คำบรรยายแทนเสียงอยู่ที่ประมาณร้อยละ 45 ความต้องการคำบรรยายแทนเสียงและการบริการล่ามภาษามือแสดงดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ความต้องการคำบรรยายแทนเสียงและการบริการล่ามภาษามือ

ประเด็น	ภาคกลางและ ภาคตะวันออก (n = 385 คน)	ภาคเหนือ (n = 380)	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n = 445)	ภาคใต้ (n = 402 คน)	กทม (n = 411 คน)	รวม (n = 2023 คน)
คำบรรยายแทนเสียง						
1) รายการข่าวสารและความรู้	21.86	49.17	55.83	29.00	57.32	43.08
2) รายการเพื่อความผ่อนคลาย	23.67	57.07	57.73	30.01	60.58	46.19
3) รายการพิเศษ	20.52	57.11	56.18	29.10	58.64	44.69
บริการล่ามภาษามือ						
1) รายการข่าวสารและความรู้	63.30	65.98	36.08	62.23	52.45	55.40
2) รายการเพื่อความผ่อนคลาย	57.76	57.14	32.19	56.25	45.01	49.13
3) รายการพิเศษ	57.14	54.74	33.71	56.47	44.53	48.84

3. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้เทียบกับกลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้

ในกลุ่มของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเอง กลุ่มที่มีแนวโน้มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ทั้งรายการข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลายได้แก่ ได้แก่ 1) กลุ่มคนหูหนวกและกลุ่มคนพิการทางการสื่อความหมาย 2) กลุ่มที่ไม่ได้ศึกษาโรงเรียนเฉพาะความพิการ ได้แก่ ไม่ได้ศึกษา ศึกษาโรงเรียนทั่วไป หรือศึกษาโรงเรียนประเภทอื่น ๆ 3) กลุ่มสมรสและกลุ่มหย่าร้าง 4) ภูมิลำเนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ 5) กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จนถึงไม่มีรายได้ 6) อาชีพรับจ้างทั่วไป และ 7) มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยม กลุ่มที่มีแนวโน้มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาเฉพาะรายการเพื่อความผ่อนคลายได้แก่ 1) กลุ่มที่ศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ และ 2) กลุ่มที่อาศัยอยู่ชนบท สัดส่วนกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้เทียบกับกลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้แสดงดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 สัดส่วนกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้เทียบกับกลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้

	สัดส่วนกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ เทียบกับกลุ่มสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้	
	รายการข่าวสารและความรู้	รายการเพื่อความผ่อนคลาย
1. ความพิการ		
1.1 ตามที่ระบุในบัตรคนพิการ	สัดส่วนคนหูหนวกและคนพิการทางการสื่อความหมายสูงกว่า สัดส่วนคนหูตึงน้อยกว่า	
1.2 ตามที่คนพิการคิดว่าตนเองเป็น	สัดส่วนคนหูหนวกและคนพิการทางการสื่อความหมายสูงกว่า สัดส่วนคนหูตึงน้อยกว่า	
1.3 สิ่งทีระบุสอดคล้องกับสิ่งที่คิด	สัดส่วนไม่แตกต่างกัน	
1.4 สาเหตุความพิการ	สัดส่วนไม่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มพิการโดยกำเนิด อุบัติเหตุ และเป็นโรค	
2. การศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	กลุ่มไม่ได้ศึกษาสัดส่วนสูงกว่า	
ศึกษาที่โรงเรียนทั่วไป	กลุ่มศึกษาโรงเรียนทั่วไปสัดส่วนสูงกว่า	
ศึกษาที่โรงเรียนเฉพาะความพิการ	กลุ่มศึกษาโรงเรียนเฉพาะความพิการสัดส่วนไม่แตกต่างกัน	
ศึกษาที่โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์	กลุ่มศึกษาโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์สัดส่วนไม่แตกต่างกัน	
ศึกษาที่ศูนย์การศึกษาพิเศษ	กลุ่มศูนย์การศึกษาพิเศษสัดส่วนไม่ แตกต่างกัน	กลุ่มศูนย์การศึกษาพิเศษสัดส่วนสูงกว่า
โรงเรียนอื่น ๆ	กลุ่มโรงเรียนอื่น ๆ สัดส่วนสูงกว่า	
3. เพศ		
สัดส่วนเพศชายและหญิงไม่แตกต่างกัน		
4. สถานภาพ		
สถานภาพสมรสและหย่าร้าง/แยกกันอยู่มีสัดส่วนสูงกว่า สถานภาพโสดมีสัดส่วนน้อยกว่า		
5. ภูมิลำเนา		
ภูมิลำเนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือและ ภาคใต้มีสัดส่วนสูงกว่า		
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และกรุงเทพฯ สัดส่วนน้อยกว่า		
ภาคเหนือสัดส่วนเท่ากัน		
6. บริเวณที่อาศัย (b)		
ชนบท ชานเมือง และในเมืองมีสัดส่วน เท่ากัน		
ชนบทมีสัดส่วนมากกว่า ในเมืองมีสัดส่วนน้อยกว่า ชานเมืองมีสัดส่วนเท่ากัน		
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ab)		
ไม่มีรายได้ และมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีสัดส่วนมากกว่า		
รายได้ 10,000 – 15,000 บาท มีสัดส่วนเท่ากัน		
รายได้ 15,001 บาทขึ้นไป มีสัดส่วนน้อยกว่า		
8. อาชีพ (ab)		
รับจ้างทั่วไปมีสัดส่วนสูงกว่า		
นักเรียน นิสิต/นักศึกษามีสัดส่วนน้อยกว่า		
อาชีพอื่น ๆ สัดส่วนเท่ากัน		
9. การศึกษาสูงสุด (ab)		
การศึกษาต่ำกว่ามัธยมมีสัดส่วนสูงกว่า		
การศึกษามัธยมมีสัดส่วนเท่ากัน		
การศึกษาสูงกว่ามัธยมมีสัดส่วนน้อยกว่า		

นอกจากนี้พบว่าในกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายผู้ที่มีแนวโน้มที่จะไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของทั้งรายการข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลายมีคุณลักษณะดังนี้ 1) มีอายุสูงกว่า 2) มีความสามารถในการอ่านภาษาไทยน้อยกว่า 3) มีความสามารถในการเขียนภาษาไทยน้อยกว่า 4) มีความสามารถในการอ่านริมฝีปากน้อยกว่า 5) มีการใช้การอ่านภาษาไทยในชีวิตประจำวันน้อยกว่า 6) มีการใช้การเขียนภาษาไทยในชีวิตประจำวันน้อยกว่า 7) มีการใช้ความสามารถการใช้ภาษามือในชีวิตประจำวันน้อยกว่า และ 8) มีการใช้ความสามารถการอ่านริมฝีปากในชีวิตประจำวันน้อยกว่า นอกจากนี้ พบว่าผู้ที่เข้าถึงเนื้อหาของรายการเฉพาะรายการข่าวสารและความรู้ มีจำนวนสมาชิกครอบครัวมากกว่า และผู้ที่เข้าถึงเนื้อหาของรายการเฉพาะรายการเพื่อความผ่อนคลาย มีความสามารถในการใช้ภาษามือสูงกว่า ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้เทียบกับกลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้แสดงดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้เทียบกับกลุ่มที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้

ประเด็น	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย	
	รายการข่าวสารและความรู้	รายการเพื่อความผ่อนคลาย
10. อายุ	กลุ่มไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ > กลุ่มสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้	
11. จำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัว	กลุ่มไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ > กลุ่มสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้	ไม่มีความแตกต่าง
12. จำนวนสมาชิกที่มีความพิการ	ไม่มีความแตกต่าง	
13. ความสามารถในการสื่อสาร		
13.1 ความสามารถในการอ่านภาษาไทย	กลุ่มไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ < กลุ่มสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้	
13.2 ความสามารถในการเขียนภาษาไทย	กลุ่มไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ < กลุ่มสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้	
13.3 ความสามารถในการใช้ภาษามือ	ไม่มีความแตกต่าง	กลุ่มไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ > กลุ่มสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้
13.4 ความสามารถในการอ่านริมฝีปาก	กลุ่มไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ < กลุ่มสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้	
14. การใช้การสื่อสารในชีวิตประจำวัน		
14.1 การใช้การอ่านภาษาไทยในชีวิตประจำวัน	กลุ่มไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ < กลุ่มสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้	
14.2 การใช้การเขียนภาษาไทยในชีวิตประจำวัน	กลุ่มไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ < กลุ่มสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้	
14.3 การใช้ความสามารถการใช้ภาษามือในชีวิตประจำวัน	กลุ่มไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ < กลุ่มสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้	
14.4 การใช้ความสามารถการอ่านริมฝีปากในชีวิตประจำวัน	กลุ่มไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ < กลุ่มสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้	

4. ค่าเฉลี่ยตัวบ่งชี้ในโมเดลสมการโครงสร้าง

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับโมเดลสมการโครงสร้างในการวิจัยได้แก่ 1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา 1.1 การบริการล่ามภาษามือ 1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง 2.1 การรับรู้คุณภาพ 2.2 ความตระหนัก 2.3 ภาพลักษณ์ 2.4 ความภักดี 3. ความน่าเชื่อถือ และ 4. เจตคติ เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตามจังหวัดต่าง ๆ ทั้ง 77 จังหวัด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมากทุกตัวแปร ค่าเฉลี่ยตัวบ่งชี้ในโมเดลสมการโครงสร้าง ระดับค่าเฉลี่ยตัวบ่งชี้ในโมเดลสมการโครงสร้างในภาพรวมแสดงดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 ระดับค่าเฉลี่ยตัวบ่งชี้ในโมเดลสมการโครงสร้างในภาพรวม

ประเด็น	รายการข่าวสารและความรู้					รายการเพื่อความผ่อนคลาย				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา										
1.1 การบริการล่ามภาษามือ	0	2	46	27	2	1	6	51	17	2
1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง	0	7	59	11	0	0	9	57	10	1
2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ										
2.1 การรับรู้คุณภาพ	1	3	50	23	0	0	1	60	16	0
2.2 ความตระหนัก	1	1	42	33	0	0	4	46	26	1
2.3 ภาพลักษณ์	0	5	41	30	1	1	4	48	23	1
2.4 ความภักดี	0	4	51	22	0	1	6	52	17	1
3. ความน่าเชื่อถือ	1	2	50	24	0	1	3	57	16	0
4. เจตคติ	1	2	41	32	1	1	2	47	25	2

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรในโมเดลสมการโครงสร้าง พบว่าข้อคำถามส่วนใหญ่ที่ถามในแต่ละตัวแปรมีระดับปานกลางและสอดคล้องกันทั้งรายการข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลาย มีเพียง 2 ประเด็นเท่านั้นที่แตกต่างค่อนข้างชัดเจน คือ 1) การบริการล่ามภาษามือที่ข้อคำถามส่วนใหญ่ในกลุ่มรายการข่าวสารและความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการเพื่อความผ่อนคลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับเจตคติ ที่ข้อคำถามส่วนใหญ่ในกลุ่มรายการข่าวสารและความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการเพื่อความผ่อนคลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตัวบ่งชี้ในโมเดลสมการโครงสร้างแสดงดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ยตัวบ่งชี้ในโมเดลสมการโครงสร้าง

	รายการข่าวสาร และความรู้	รายการเพื่อ ความผ่อนคลาย
1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา		
1.1 การบริการล่ามภาษามือ		
1) มีบริการล่ามภาษามือที่เพียงพอ	ปานกลาง	ปานกลาง
2) ขนาดของกรอบที่แสดงล่ามภาษามือเห็นได้ชัดเจน	ปานกลาง	ปานกลาง
3) ตำแหน่งของกรอบแสดงภาษามือมีความเหมาะสม*	มาก	ปานกลาง
4) ผู้เป็นล่ามภาษามืออยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับกรอบแสดงภาษามือ*	มาก	ปานกลาง
5) จอภาพของล่ามภาษามือดูได้สบายตา*	มาก	ปานกลาง
6) ท่าทางของล่ามภาษามือสื่อความหมายได้ชัดเจน*	มาก	ปานกลาง
รวม*	ปานกลาง	ปานกลาง
1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง		
1) มีบริการคำบรรยายแทนเสียงที่เพียงพอ	ปานกลาง	ปานกลาง
2) คำบรรยายแทนเสียงมีความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์*	ปานกลาง	ปานกลาง
3) คำบรรยายแทนเสียงมีเนื้อหาสอดคล้องกับภาพที่นำเสนอ	ปานกลาง	ปานกลาง
4) คำบรรยายแทนเสียงมีรูปแบบที่สม่ำเสมอตลอดทั้งรายการ	ปานกลาง	ปานกลาง
5) คำบรรยายแทนเสียงสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	ปานกลาง	ปานกลาง
2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ		
2.1 การรับรู้คุณภาพ		
1) รายการฯ มีคุณภาพ*	ปานกลาง	ปานกลาง
2) รายการฯ มีความทันสมัย	ปานกลาง	ปานกลาง
3) รายการฯ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย*	ปานกลาง	ปานกลาง
4) รายการฯ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน*	ปานกลาง	ปานกลาง
5) รายการฯ ให้ความสนุกสนาน*	มาก	ปานกลาง
6) รายการฯ ทำให้เกิดการเรียนรู้*	ปานกลาง	ปานกลาง
7) รายการฯ ไม่มีเนื้อหาที่ขัดต่อศีลธรรม	ปานกลาง	ปานกลาง
8) รายการฯ มีความหลากหลาย	ปานกลาง	ปานกลาง
9) รายการฯ เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย*	มาก	ปานกลาง
10) รายการฯ ดำเนินการไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม*	ปานกลาง	ปานกลาง
2.2 ความตระหนัก		
1) ฉันทันเคยต่อรายการฯ เป็นอย่างดี	ปานกลาง	ปานกลาง
2) รายการฯ เป็นที่รู้จักในสังคมคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อ	มาก	ปานกลาง

	รายการข่าวสาร และความรู้	รายการเพื่อความ ผ่อนคลาย
ความหมาย*		
3) รายการฯ มีเอกลักษณ์จดจำได้ง่าย*	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	ปานกลาง	ปานกลาง
2.3 ภาพลักษณ์		
1) รายการฯ มีภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการ สื่อความหมาย*	ปานกลาง	ปานกลาง
2) รายการฯ เหมาะสมสำหรับคนที่ต้องการหาความรู้/ความบันเทิงสมัยนี้*	มาก	ปานกลาง
3) รายการฯ ให้ประสบการณ์ที่ดีในการหาความรู้/ความบันเทิง	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม*	ปานกลาง	ปานกลาง
2.4 ความภักดี		
1) ฉันมักติดตามความเคลื่อนไหวของรายการฯ เสมอ	ปานกลาง	ปานกลาง
2) ฉันติดตามรับชมรายการฯ ประจำ	ปานกลาง	ปานกลาง
3) ฉันชักชวนให้เพื่อน ๆ หรือคนใกล้ชิดชมรายการฯ	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ความน่าเชื่อถือ		
1) ฉันเชื่อมั่นว่ารายการฯ จะผลิตแต่รายการที่มีคุณภาพ	ปานกลาง	ปานกลาง
2) รายการฯ คงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	ปานกลาง	ปานกลาง
3) รายการฯ มีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อผู้ชม*	ปานกลาง	ปานกลาง
4) ฉันสามารถเชื่อสิ่งที่รายการฯ นำเสนอได้*	ปานกลาง	ปานกลาง
5) รายการฯ ไม่มีความลำเอียง	ปานกลาง	ปานกลาง
6) รายการฯ นำเสนอข้อเท็จจริงแยกจากความคิดเห็น*	ปานกลาง	ปานกลาง
7) รายการฯ นำเสนอค่อนข้างมั่นใจได้ว่าเป็นเรื่องถูกต้อง	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม*	ปานกลาง	ปานกลาง
4. เจตคติ		
1) ฉันชอบเนื้อหาที่รายการฯ นำเสนอ*	มาก	ปานกลาง
2) ฉันชอบรูปแบบที่รายการฯ นำเสนอ	มาก	ปานกลาง
3) ฉันพึงพอใจต่อรายการฯ โดยภาพรวม	มาก	ปานกลาง
รวม	มาก	ปานกลาง

5. ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์โมเดล รายการข่าวสารและความรู้และรายการเพื่อความผ่อนคลายมีความสอดคล้องกัน อิทธิพลของการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ประกอบด้วย 1) การบริการล่ามภาษามือและ 2) คำบรรยายแทนเสียงไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อเจตคติโดยตรง แต่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ คุณค่าแบรนด์ของสื่อ ที่ประกอบด้วย 1) การรับรู้คุณภาพ 2) ความตระหนัก 3) ความภักดี และ 4) ความภักดี และส่งผลไปยัง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งทั้งสองตัวแปรนี้ส่งผลไปยังเจตคติอย่างมีนัยสำคัญ อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลสมการโครงสร้างแสดงดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลสมการโครงสร้าง

	รายการข่าวสารและความรู้		รายการเพื่อความผ่อนคลาย	
	Estimate	Std.Error	Estimate	Std.Error
เส้นทางอิทธิพลทางตรง				
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> คุณค่าแบรนด์ของสื่อ	.439*	.025	.488*	.024
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> ความน่าเชื่อถือ	.177*	.024	.138*	.027
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> เจตคติ	-.038	.021	-.061*	.020
คุณค่าแบรนด์ของสื่อ -> ความน่าเชื่อถือ	.543*	.022	.674*	.022
คุณค่าแบรนด์ของสื่อ -> เจตคติ	.122*	.023	.175*	.031
ความน่าเชื่อถือ -> เจตคติ	.719*	.024	.705*	.026
อิทธิพลทางอ้อม				
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> ความน่าเชื่อถือ	.239*	.017	.329*	.020
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> เจตคติ	.352*	.021	.414*	.023
คุณค่าแบรนด์ของสื่อ -> เจตคติ	.391*	.019	.475*	.022
อิทธิพลรวม				
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> คุณค่าแบรนด์ของสื่อ	.439*	.025	.488*	.024
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> ความน่าเชื่อถือ	.415*	.023	.467*	.025
การบริการการเข้าถึงเนื้อหา -> เจตคติ	.314*	.024	.354*	.026
คุณค่าแบรนด์ของสื่อ -> ความน่าเชื่อถือ	.543*	.022	.674*	.022
คุณค่าแบรนด์ของสื่อ -> เจตคติ	.512*	.023	.651*	.026
ความน่าเชื่อถือ -> เจตคติ	.719*	.024	.705*	.026

หมายเหตุ : อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05*

6. การวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ

เมื่อพิจารณาจากค่าคะแนนมาตรฐาน (standard score) ของน้ำหนักอิทธิพลจากแต่ละตัวแปรที่ส่งผลไปยังเจตคติเมื่อเปรียบอิทธิพลด้วยกันเอง และค่าเฉลี่ยเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยกันเองแล้ว พบว่าสามารถแบ่งกลุ่มตัวในรายองค์ประกอบย่อยได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่ม A คือ ความสำคัญสูง/สมรรถนะปานกลาง พบว่า 1.1 การบริการล่ามภาษามือ 2.1 การรับรู้คุณภาพ และ 2.4 ความรักดี อยู่ในกลุ่ม A จำเป็นต้องเร่งพัฒนาเป็นลำดับต้น ๆ เนื่องจากมีช่องว่างในการพัฒนา และมีอิทธิพลต่อเจตคติสูง 2) กลุ่ม B คือ ความสำคัญปานกลาง/สมรรถนะต่ำ พบว่า 1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง อยู่ในกลุ่ม B จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเป็นลำดับรองลงมาเนื่องจากแม้ไม่มีอิทธิพลต่อเจตคติเท่ากลุ่ม A แต่มีช่องว่างในการพัฒนาได้สูงกว่า 3) กลุ่ม C คือ ความสำคัญปานกลาง/สมรรถนะสูง พบว่า 2.3 ภาพลักษณ์ อยู่ในกลุ่ม C จำเป็นต้องรักษาไว้เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงอยู่แล้วและมีอิทธิพลต่อเจตคติในระดับปานกลาง และ 4) กลุ่ม D คือ ความสำคัญต่ำ/สมรรถนะสูง พบว่า 2.3 ภาพลักษณ์ อาจไม่จำเป็นต้องพิจารณามากในส่วนนี้ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงแต่มีอิทธิพลต่อเจตคติในระดับต่ำ ค่าอิทธิพลมาตรฐานและค่าเฉลี่ยมาตรฐานแสดงดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 ค่าอิทธิพลมาตรฐานและค่าเฉลี่ยมาตรฐาน

ตัวแปร	รายการข่าวสารและความรู้		รายการเพื่อความผ่อนคลาย		ประเภท
	อิทธิพลต่อเจตคติ	ค่าเฉลี่ย	อิทธิพลต่อเจตคติ	ค่าเฉลี่ย	
1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา					
1.1 การบริการล่ามภาษามือ	0.36	0.61	-0.62	0.81	A
1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง	-1.65	-0.15	-1.59	-0.85	B
2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ					
2.1 การรับรู้คุณภาพ	-0.07	0.82	0.03	0.17	A
2.2 ความตระหนัก	0.64	-1.66	0.84	-1.45	D
2.3 ภาพลักษณ์	1.22	-0.56	1.16	0.10	C
2.4 ความรักดี	-0.50	0.93	0.19	1.22	A

หมายเหตุ : A = ความสำคัญสูง/สมรรถนะปานกลาง ; B = ความสำคัญปานกลาง/สมรรถนะต่ำ ;

C = ความสำคัญปานกลาง/สมรรถนะสูง ; D = ความสำคัญต่ำ/สมรรถนะสูง

เมื่อพิจารณารายตัวแปรในแต่ละข้อคำถามพบว่าสามารถแบ่งประเด็นข้อคำถามออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ 1) ประเด็นที่ผู้ประกอบการสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยตรง ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการเอง ได้แก่ 1.1 การบริการล่ามภาษามือ 1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง และ 2.1 การรับรู้คุณภาพ ในขณะที่ 2) ประเด็นที่ผู้ประกอบการไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยตรง ได้แก่ 2.2

ความตระหนัก 2.3 ภาพลักษณ์ และ 2.4 ความรักดี ซึ่งประเด็นเหล่านี้มีประเด็นที่รายการข่าวสาร และความรู้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลายอย่างมีนัยสำคัญ รายข้อย่อยของตัวแปร 1.1 การบริการล่ามภาษามือ ได้แก่ 3) ตำแหน่งของกรอบแสดงภาษามือมีความเหมาะสม 4) ผู้เป็นล่ามภาษามืออยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับกรอบแสดงภาษามือ 5) จอภาพของล่ามภาษามือดูได้สบายตา และ 6) ท่าทางของล่ามภาษามือสื่อความหมายได้ชัดเจน ตัวแปร 1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง ได้แก่ 2) คำบรรยายแทนเสียงมีความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ตัวแปร 2.1 การรับรู้คุณภาพ ได้แก่ 1) รายการฯ มีคุณภาพ 3) รายการฯ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย 4) รายการฯ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน 5) รายการฯ ให้ความสนุกสนาน 6) รายการฯ ทำให้เกิดการเรียนรู้ และ 9) รายการฯ เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย ตัวแปร 2.2 ความตระหนัก ได้แก่ 2) รายการฯ เป็นที่รู้จักในสังคมคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย 3) รายการฯ มีเอกลักษณ์จดจำได้ง่าย ตัวแปร และ 2.3 ภาพลักษณ์ ได้แก่ 1) รายการฯ มีภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย 2) รายการฯ เหมาะสำหรับคนที่ต้องการหาความรู้/ความบันเทิงสมัยนี้ และ 3) รายการฯ ให้ประสบการณ์ที่ดีในการหาความรู้/ความบันเทิง ผลการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะแสดงดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 ผลการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ

ประเด็น	ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไขโดยผู้ประกอบการ	ประเภท
1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา		
1.1 การบริการล่ามภาษามือ		
1) มีบริการล่ามภาษามือที่เพียงพอ	สามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยตรง	A
2) ขนาดของกรอบที่แสดงล่ามภาษามือเห็นได้ชัดเจน		
3) ตำแหน่งของกรอบแสดงภาษามือมีความเหมาะสม*		
4) ผู้เป็นล่ามภาษามืออยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับกรอบแสดงภาษามือ*		
5) จอภาพของล่ามภาษามือดูได้สบายตา*		
6) ท่าทางของล่ามภาษามือสื่อความหมายได้ชัดเจน*		
1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง		
1) มีบริการคำบรรยายแทนเสียงที่เพียงพอ	สามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยตรง	B
2) คำบรรยายแทนเสียงมีความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์*		
3) คำบรรยายแทนเสียงมีเนื้อหาสอดคล้องกับภาพที่นำเสนอ		
4) คำบรรยายแทนเสียงมีรูปแบบที่สม่ำเสมอตลอดทั้งรายการ		
5) คำบรรยายแทนเสียงสามารถมองเห็นได้ชัดเจน		

ประเด็น	ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไขโดยผู้ประกอบการ	ประเภท
2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ		
2.1 การรับรู้คุณภาพ		
1) รายการฯ มีคุณภาพ*	สามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยตรง	A
2) รายการฯ มีความทันสมัย		
3) รายการฯ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย*		
4) รายการฯ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน*		
5) รายการฯ ให้ความสนุกสนาน*		
6) รายการฯ ทำให้เกิดการเรียนรู้*		
7) รายการฯ ไม่มีเนื้อหาที่ขัดต่อศีลธรรม		
8) รายการฯ มีความหลากหลาย		
9) รายการฯ เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย*		
10) รายการฯ ดำเนินการไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด		
2.2 ความตระหนัก		
1) ฉันทันเคยต่อรายการฯ เป็นอย่างดี	ไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยตรง	D
2) รายการฯ เป็นที่รู้จักในสังคมคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย*		
3) รายการฯ มีเอกลักษณ์จดจำได้ง่าย*		
2.3 ภาพลักษณ์		
1) รายการฯ มีภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย*	ไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยตรง	C
2) รายการฯ เหมาะสมสำหรับคนที่ต้องการหาความรู้/ความบันเทิงสมัยนี้*		
3) รายการฯ ให้ประสบการณ์ที่ดีในการหาความรู้/ความบันเทิง		
2.4 ความภักดี		
1) ฉันทักติดตามความเคลื่อนไหวของรายการฯ เสมอ	ไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยตรง	A
2) ฉันทติดตามรับชมรายการฯ ประจำ		
3) ฉันทักชวนให้เพื่อน ๆ หรือคนใกล้ชิดชมรายการฯ		

หมายเหตุ : * รายการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

A = ความสำคัญสูง/สมรรถนะปานกลาง ; B = ความสำคัญปานกลาง/สมรรถนะต่ำ ;

C = ความสำคัญปานกลาง/สมรรถนะสูง ; D = ความสำคัญต่ำ/สมรรถนะสูง

1.2 สรุปผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

1. ความคุ้นเคยกับหน่วยงาน กสทช.

การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ที่แน่ชัดโดยเฉพาะผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ภูมิภาคต่าง ๆ แม้ว่าจะติดตามรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ก็ตาม อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนโดยเฉพาะผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในกรุงเทพมหานครมีความรู้จักกับหน่วยงาน กสทช. โดยรู้ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของ กสทช. ที่ต้องดูแลและออกกฎระเบียบควบคุมสื่อต่าง ๆ ในประเทศไทยครอบคลุมหลายประเภท รวมถึงการคุ้มครองเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคสื่อเหล่านั้น

2. ความคุ้นเคยกับรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากทุกภูมิภาครวมทั้งกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการให้บริการล่ามภาษามือเป็นหลักในการเลือกชมสื่อรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ รองลงมาคือการบริการคำบรรยายแทนเสียง ด้วยเหตุนี้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจึงมีความคุ้นเคยกับรายการที่มีบริการเหล่านี้เป็นลำดับแรก ๆ หากไม่มีบริการล่ามภาษามือหรือคำบรรยายแทนเสียงจะเลือกชมรายการที่เป็นกระแสหลัก โดยพยายามทำความเข้าใจเนื้อหาจากการเดาสีหน้าท่าทางของผู้ดำเนินรายการหรือตัวละครต่าง ๆ หรือการให้บุคคลที่มีการได้ยินที่รู้จักอธิบายให้ฟัง หากรายการไหนสนใจเป็นพิเศษกลุ่มเป้าหมายจะทำการหาข้อมูลด้วยตนเองในช่องทางอื่น ๆ นอกจากนี้พบว่ารายการบางประเภทสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายแม้จะไม่มีบริการบริการล่ามภาษามือหรือคำบรรยายแทน เช่น รายการกีฬา รายการบางรายการแม้เข้าถึงได้ยากสำหรับผู้ให้ข้อมูลแต่ก็มีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนให้ความสนใจ เช่น รายการเพลง และมีบางช่องที่กลุ่มเป้าหมายไม่มีความคุ้นเคย

3. ช่องทางการเข้าถึงรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ช่องทางการเข้าถึงรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. มีช่องทางที่หลากหลาย โดยผู้ที่เน้นอรรถรสในการรับชมจะดูผ่านโทรทัศน์เป็นหลักเนื่องจากมีจอภาพที่ใหญ่ทำให้สามารถมองเห็นรายละเอียดของภาพชัดเจน ในขณะที่ส่วนผู้ที่เน้นความสะดวก หรือมีความสามารถด้านเทคโนโลยีจะเลือกดูผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก เนื่องจากมีความยืดหยุ่นในการรับชมทั้งด้านเวลา และสถานที่ โดยรายการที่ชอบมักจะติดตามต่อในโทรทัศน์เพื่อให้ได้อรรถรสในการรับชมที่เพิ่มขึ้น

4. สื่ออื่นๆ ที่รับชมนอกจากรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

นอกจากรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ที่เผยแพร่ออกอากาศในช่องทางปกติแล้ว ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับชมรายการจาก Youtube ซึ่งมีทั้งรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ที่แพร่ภาพย้อนหลังรวมทั้งรายการอื่น ๆ นอกเหนือจากรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. โดยการดูรายการจาก Youtube ผู้ให้ข้อมูลจะมีอิสระในการเลือกเนื้อหาตามที่ตนสนใจ

เช่น ภาพยนตร์ รายการทำอาหาร รายการแอสต์เกมส์ และการ์ตูน นอกจากนี้เนื้อหาที่สนใจแล้วยังเกี่ยวข้องกับรูปแบบการนำเสนอรายการที่ในสื่อทางเลือกอื่น ๆ อาจมีเนื้อหาที่ผลิตโดยกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย หรือมีบริการล่ามภาษามือและมีคำบรรยายแทนเสียงที่อำนวยความสะดวกให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงเนื้อหาสื่อได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลบางส่วนกล่าวว่าปัจจุบันการเข้าถึงสื่อ Youtube สามารถเข้าถึงได้ง่ายกว่าโทรทัศน์เนื่องจากมีอุปกรณ์ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้หลากหลายช่องทางในปัจจุบัน แต่อุปกรณ์ที่รับสัญญาณโทรทัศน์นั้นมีน้อยกว่า

5. ความรู้สึกต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

5.1 ความสนใจต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ความสนใจต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.ของผู้ให้ข้อมูลมีหลากหลายประเภท รายการที่ได้รับการกล่าวถึงได้แก่ 1. รายการข่าวสาร 2. รายการเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในประเทศ ณ ขณะนั้น และ 3. รายการบันเทิงต่าง ๆ ผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจเนื้อหาของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ซึ่งต่างคิดว่ารายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.มีจุดเด่นที่บางช่องโดยเฉพาะรายการข่าวมีบริการล่ามภาษามือทำให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้มากขึ้นในขณะที่รายการในสื่อทางเลือกส่วนใหญ่ไม่มีบริการล่ามภาษามือหลายรายการแต่พวกเขาต่างแสดงความเห็นว่าตนไม่สามารถเข้าถึงรายการได้อันเนื่องมาจากไม่ได้รับการบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายภาพแทนเสียงเท่าที่ควร โดยเฉพาะรายการบันเทิง ซึ่งรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ณ ปัจจุบันยังจัดเตรียมให้ไม่ครบถ้วนเท่าที่ควร

5.2 ความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าการให้บริการการเข้าถึงสื่อไม่ว่าจะเป็นล่ามภาษามือหรือคำบรรยายแทนเสียงของรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. มีการพัฒนาขึ้นมากกว่าอดีตอย่างมาก อย่างไรก็ตามการบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันยังคงไม่เพียงพอกับความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย โดยหลายรายการยังคงไม่มีการบริการหรือมีการให้บริการแต่บริการจัดทำเฉพาะบางเนื้อหาของรายการเท่านั้น ไม่ได้บริการครอบคลุมอย่างครบถ้วนตั้งแต่ต้นจนจบ หรือบางรายการไม่มีการบริการเข้าถึงสื่อ เช่น รายการบันเทิงและละครต่าง ๆ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ในส่วนของรายการข่าวค่อนข้างมาก เนื่องจากมีการบริการล่ามภาษามือในหลาย ๆ ช่อง ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายส่วนใหญ่ต้องการการบริการล่ามภาษามือเป็นหลัก รายการประเภทบันเทิงต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาพยนตร์ ละคร หรือกีฬาต่าง ๆ เป็นรายการที่กลุ่มเป้าหมายมีความสนใจเป็นอย่างมาก แต่ไม่สามารถเข้าถึงได้เนื่องจากยังขาดการบริการล่ามภาษามือหรือคำบรรยายแทนเสียงที่ยังไม่ครอบคลุม

เท่าที่ควร ซึ่งพวกเขาต่างต้องการการให้บริการล่ามภาษามือเป็นหลัก รองลงมาคือคำบรรยายแทนเสียง ซึ่งควรมีควบคู่กัน ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับประเภทของรายการด้วยหากเป็นรายการประเภทละครและภาพยนตร์คำบรรยายแทนเสียงเพียงอย่างเดียวอาจมีความเหมาะสมมากกว่า

ปัจจุบันกลุ่มเป้าหมายพยายามทำความเข้าใจเนื้อหาโดยการเดาจากท่าทางภาษา การอ่านปากตัวละคร และสีหน้าท่าทางของตัวละครนั้น ๆ ซึ่งทำให้เข้าถึงได้เพียงอารมณ์ของตัวละครเท่านั้นแต่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้พบว่าแม้ในรายการที่มีการบริการการเข้าถึงเนื้อหาไม่ว่าจะเป็นล่ามภาษามือหรือคำบรรยายแทนเสียงมีความยากลำบากในการเข้าถึงเนื้อหา เนื่องจากความไม่เหมาะสมบางประการ ในส่วนของการบริการล่ามภาษามือ เช่น ล่ามภาษามือสื่อสารเร็วเกินไป มีท่าทางการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน แพลตฟอร์มไม่ครบถ้วน หรือบรรยายไม่ได้ธรรมชาติในส่วนของการบรรยายแทนเสียง เช่น มีความเร็วมากเกินไปทำให้อ่านไม่ทัน หรือ คำศัพท์บางคำมีความซับซ้อนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถทำความเข้าใจได้

การทำให้กลุ่มคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเข้าใจได้นั้น การแสดงควบคู่กันทั้งล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงจะมีส่วนช่วยได้มากเนื่องจากหากไม่เข้าใจคำบรรยายแทนเสียงก็สามารถดูจากล่ามได้ และหากไม่เข้าใจล่ามก็สามารถดูจากคำบรรยายแทนเสียงได้

6. ความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

6.1 คุณภาพของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ผู้ให้ข้อมูลจากทุกภูมิภาคต่างมีความเห็นสอดคล้องกันในด้านคุณภาพของรายการทั้งรายการข่าวและรายการบันเทิง โดยให้ข้อมูลว่าคุณภาพของเนื้อหาของสื่อนั้นอยู่ในระดับที่ดีอยู่แล้ว มีความน่าสนใจ มีความหลากหลาย และมีเนื้อหาที่ครบถ้วน ผู้ให้ข้อมูลต่างมีความสนใจเนื้อหาของรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ที่มีอยู่ในปัจจุบันซึ่งปัญหาหลักในการรับชมรายการเหล่านั้นมีเพียงการเข้าถึงสื่อนั้นที่ยังไม่ได้รับการบริการที่ครอบคลุมทุกรายการ โดยเฉพาะรายการบันเทิงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจเป็นอย่างมากแต่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้

ซึ่งจุดเด่นของรายการโทรทัศน์นอกจากเนื้อหาจะมีคุณภาพที่ดีแล้ว คือมีบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงซึ่งสื่อทางเลือกอื่น ๆ ไม่มี อย่างไรก็ตามมีเพียงรายการโทรทัศน์เพียงบางช่องเท่านั้นที่มีการบริการเหล่านี้ในระดับที่ดี ที่ควรเป็นต้นแบบให้กับช่องอื่น ๆ นำไปปรับปรุง นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนกล่าวว่าเนื้อหาอยู่ในระดับปานกลางหรือไม่สามารถระบุคุณภาพของเนื้อหาได้เนื่องจากไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการต่าง ๆ ได้ จึงทำให้ไม่สามารถให้รายละเอียดของรายการได้อย่างชัดเจน

6.2 ความนิยมและความต่อเนื่องในการรับชมรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ติดตามรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. โดยมีทั้งติดตามรายการข่าว และติดตามรายการบันเทิง เช่น รายการกีฬา และละครต่าง ๆ ซึ่งแม้ว่าจะเป็นรายการที่พวกเขาเข้าถึงได้ยากก็ตาม นอกจากนี้พบว่าดารานักแสดงมีอิทธิพลต่อความนิยมของรายการเหล่านั้นเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามมีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนไม่ได้ติดตามรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. เนื่องจากไม่ได้สนใจเนื้อหา หรือมีงานประจำที่จำเป็นต้องรับผิดชอบ ทำให้ไม่มีเวลาว่างในการรับชม

6.3 ความเชื่อถือที่มีต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าเนื้อหาของรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.ค่อนข้างมีความน่าเชื่อถือ เนื้อหาที่รายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. สื่อสารออกมา มีความน่าเชื่อถือกว่าสื่อสารธารณะอื่น ๆ เช่น เฟสบุ๊ก ซึ่งความน่าเชื่อถือนี้อาจพิจารณาจากองค์ประกอบอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่นภาพที่นำเสนอว่ามีความสอดคล้องกับเนื้อหาหรือไม่ อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลบางส่วนยังคงไม่แน่ใจว่าเนื้อหาที่รายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. นำเสนอนั้นมีความถูกต้องแม่นยำมากน้อยเพียงไรเนื่องจากเนื้อหาบางเนื้อหานั้นไม่ตรงกับแหล่งข้อมูลอื่น ๆ หรืออาจมีปัญหาที่พวกเขาไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้อย่างครบถ้วนเท่าที่ควร

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ต่างให้ข้อมูลที่สอดคล้องกันว่าผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่ทำให้พวกเขาเข้าถึงสื่อได้อย่างล่ามภาษามือนั้นมีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของเนื้อหาเป็นอย่างมาก ซึ่งเนื้อหาจะน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับวิธีการสื่อสารของล่ามภาษามือที่ถ่ายทอดเนื้อหาออกมา โดยจำเป็นต้องมีการแปลที่ถูกต้อง มีท่าทางชัดเจน มีความสัมพันธ์กับภาพ ณ ขณะนั้น อีกทั้งยังต้องมีอารมณ์ร่วมกับสิ่งที่ถ่ายทอดออกมาอีกด้วย

7. คุณลักษณะของรายการที่ดีสำหรับคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

คุณลักษณะของรายการที่ดีสำหรับคนที่ผู้ให้ข้อมูลสนใจนั้น จำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ 1) ให้ความรู้มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน 2) มีการบริการล่ามภาษามือและ/หรือคำบรรยายแทนเสียงที่มีคุณภาพแปลถูกต้อง มีภาษาที่สละสลวยและมีสีหน้าท่าทางที่สอดคล้องกับบริบทเนื้อหาอย่างชัดเจน และ 3) มีเนื้อหาที่ให้ความบันเทิง และ 4) อยู่ในกระแสความสนใจของสังคม ณ ขณะนั้น

8. ความพึงพอใจต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

โดยภาพรวมกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. เป็นส่วนใหญ่ โดยส่วนใหญ่ให้คะแนน 8 ถึง 10 คะแนน ซึ่งผลสอดคล้องกับข้อมูลต่าง ๆ ที่นำเสนอไปในข้างต้นคือ คุณภาพของรายการมีความน่าสนใจ มีความหลากหลาย น่าติดตาม และมีเนื้อหาที่

ครบถ้วน โดยข้อจำกัดที่สำคัญของรายการต่าง ๆ เหล่านี้คือการบริการล่ามภาษามือและ/หรือคำบรรยายแทนเสียง ที่ยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร

ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนให้คะแนนความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีคะแนนตั้งแต่ 4 ถึง 6 คะแนน และให้คะแนนระดับน้อย โดยมีคะแนนตั้งแต่ 3 ลงไป สาเหตุที่สำคัญที่ให้คะแนนน้อยคือการบริการล่ามภาษามือและ/หรือคำบรรยายแทนเสียงที่มีจำกัดทำให้พวกเขาไม่สามารถเข้าถึงสื่อต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ หรือคุณภาพของการบริการล่ามภาษามือและ/หรือคำบรรยายแทนเสียงที่ยังมีข้อบกพร่องอยู่หลายประการ เช่น สื่อความหมายไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และการสื่อด้วยสีหน้าและท่าทางที่ไม่สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่แสดงในภาพ

9. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช

กลุ่มเป้าหมายได้ให้ข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่ 1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการการเข้าถึงเนื้อหา 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการ 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการการเข้าถึงเนื้อหา

1.1 การพัฒนาระบบการบริการการเข้าถึงเนื้อหาให้มีความยืดหยุ่น

จอกภาพคำบรรยายแทนเสียงควรมีความยืดหยุ่นสามารถเปิดปิดระบบการบริการการเข้าถึงเนื้อหาได้ ได้แก่ การบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียง หรือการมีระบบเฉพาะสำหรับคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายแยกเป็นอีกระบบหนึ่ง เพื่อไม่ให้รบกวนสายตาของคนที่ไม่การได้ยินทั่วไป

1.2 การเพิ่มบริการล่ามภาษามือพร้อมคำบรรยายแทนเสียงให้เพียงพอต่อความต้องการ

ควรมีการให้บริการล่ามภาษามือพร้อมคำบรรยายแทนเสียงควบคู่กันเพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการรับสื่อของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย โดยพบว่าทั้งสองส่วนจะขยายความซึ่งกันและกัน ในบางครั้งหากกลุ่มเป้าหมายไม่เข้าใจคำบรรยายแทนเสียงก็สามารถดูจากล่ามภาษามือได้ หรือไม่เข้าใจล่ามภาษามือก็สามารถดูจากคำบรรยายแทนเสียงได้เช่นเดียวกัน

1.3 เน้นการบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงในรายการที่คนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสนใจเป็นพิเศษ

ควรมีการปรับปรุงระบบการบริการการเข้าถึงเนื้อหาในส่วนของรายการที่เป็นที่นิยมของกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายก่อนโดยความสำคัญลำดับแรกคนเป็นการให้บริการล่ามภาษามือรองลงมาคือคำบรรยายแทนเสียง ในเบื้องต้นรายการที่มีความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) รายการข่าวสาร 2) รายการที่เป็นเหตุการณ์สำคัญของ

ประเทศ และ 3) รายการบันเทิงที่อยู่ในกระแสหลักต่าง ๆ ซึ่งควรมีการสำรวจรายการโทรทัศน์ที่เป็นที่นิยม และเริ่มดำเนินการบริการการเข้าถึงเนื้อหาในรายการที่เป็นที่นิยมก่อน

1.4 การเพิ่มคำบรรยายแทนเสียงในรายการต่าง ๆ

การเพิ่มคำบรรยายแทนเสียงในรายการต่าง ๆ เพื่อให้เนื้อหาที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นสนับสนุนกับล่ามภาษามือดังที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ซึ่งคำบรรยายมักเก็บรายละเอียดของข้อความได้ครบถ้วนและสามารถอ่านได้จบและมีเวลาดูภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบนหน้าจอด้วย นอกจากนี้คำบรรยายแทนเสียงยังช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะด้านการอ่านภาษาไทยให้กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายอีกด้วย

1.5 การพัฒนาบริการล่ามภาษามือ

1) การพัฒนาจอล่ามภาษามือ

ควรพัฒนาจอล่ามให้มีความเหมาะสมเนื่องจากปัจจุบันกลุ่มเป้าหมายให้ข้อมูลว่ายังมีอุปสรรคในการรับชมจอล่าม โดยสีของพื้นหลังไม่ควรเป็นสีขาวเนื่องจากทำให้แสบตา และสีเสื้อผ้าของล่ามควรเป็นสีที่ตัดกับพื้นหลังแต่เป็นสีเรียบ ไม่ฉูดฉาดจนเกินไป ซึ่งการแต่งกายตามประเพณีนั้นสามารถทำได้แต่ไม่มีการแต่งกายจำนวนหลายวันเกินไป และไม่ควรมีภาพใด ๆ ทับที่จอล่ามรวมถึงคำบรรยายแทนเสียง นอกจากนี้พบว่าขนาดของจอล่ามในปัจจุบันมีขนาดเล็กเกินไปซึ่งเป็นอุปสรรคต่อคนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยเฉพาะผู้สูงอายุ ควรมีการขยายขนาดของจอล่ามให้มีขนาดใหญ่ขึ้น

2) การกำหนดมาตรฐานล่ามภาษามือ

ควรมีการกำหนดมาตรฐานล่ามภาษามือให้มีมาตรฐานเดียวกัน โดยล่ามภาษามือจำเป็นต้องมีการแปลที่สื่อความหมายได้ชัดเจนไม่ตัดเนื้อหาบางส่วนออก มีการแสดงสีหน้าท่าทางใส่อารมณ์ให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่แปล ล่ามควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเนื้อหาที่แปลในเบื้องต้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจบริบทของคำศัพท์ต่าง ๆ ที่แปล ซึ่งอาจแยกล่ามออกเป็นสองกลุ่มคือ ล่ามรายการที่มีลักษณะเป็นทาง เช่นรายการข่าวสารต่าง ๆ และล่ามรายการที่มีลักษณะไม่เป็นทาง การ เช่นรายการบันเทิงต่าง ๆ

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการ

2.1 การเพิ่มรายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

ควรเพิ่มรายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับบุคคลที่พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่มีชื่อเสียง หรือประสบความสำเร็จ เพื่อให้กลุ่มคนเหล่านั้นมีบุคคลต้นแบบในการดำรงชีวิต

2.2 การทำให้เข้าถึงรายการที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันได้มากขึ้น

รายการที่เป็นประโยชน์สำหรับสำหรับบุคคลทั่วไปรวมถึงกลุ่มคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายด้วย เช่น รายการส่งเสริมวิชาชีพ ซึ่งเป็นอาชีพต่าง ๆ ที่กลุ่มคนมี

ความบกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสามารถประกอบอาชีพเหล่านั้นได้ด้วย และรายการ สันทนการต่าง ๆ เช่น รายการท่องเที่ยว

2.3 รายการเนื้อหาเฉพาะสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

ควรเพิ่มเติมรายการเฉพาะสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่มี เนื้อหาแตกต่างจากคนที่มีการได้ยินทั่วไป เช่น นิทานภาษามือสำหรับเด็ก เพื่อเสริมสร้างทักษะการ เรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับเด็กที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยเฉพาะ หรือรายการที่ คนหูหนวกเป็นพิธีกรหรือผู้ดำเนินรายการ ตลอดจนละครต่าง ๆ ที่มีนักแสดงเป็นกลุ่มคนที่มีความ พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจและได้อรรถรสเกี่ยวกับเนื้อหาที่ดียิ่งขึ้น เนื่องจากมีการถ่ายทอดจากกลุ่มคนกลุ่มเดียวกัน

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 การประชาสัมพันธ์ผังรายการที่มีบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงให้ ชัดเจน

ควรมีการจัดประชาสัมพันธ์ผังรายการที่มีบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทน เสียงให้ชัดเจนเพื่อให้เกิดความสะดวกในการวางแผนเลือกรับชมรายการต่าง ๆ

3.2 การเปิดพื้นที่สำหรับให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้มีส่วนร่วมใน การจัดทำสื่อรายการโทรทัศน์

ควรมีการพัฒนาคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายในสื่อโทรทัศน์ ต่าง ๆ เนื่องจากการดำเนินงานโดยตัวคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเองจะทำให้เกิดความ เข้าใจปัญหาและบริบทเป็นอย่างดี ทำให้สามารถสอดอุปสรรคในการทำความเข้าใจเนื้อหาสำหรับ กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการทางการได้ยินหรือ สื่อความหมายอีกด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพสรุปได้ดังตารางที่ 43 และสรุปผลความสัมพันธ์ ของตัวแปรในข้อมูลเชิงคุณภาพได้ดังตารางที่ 43

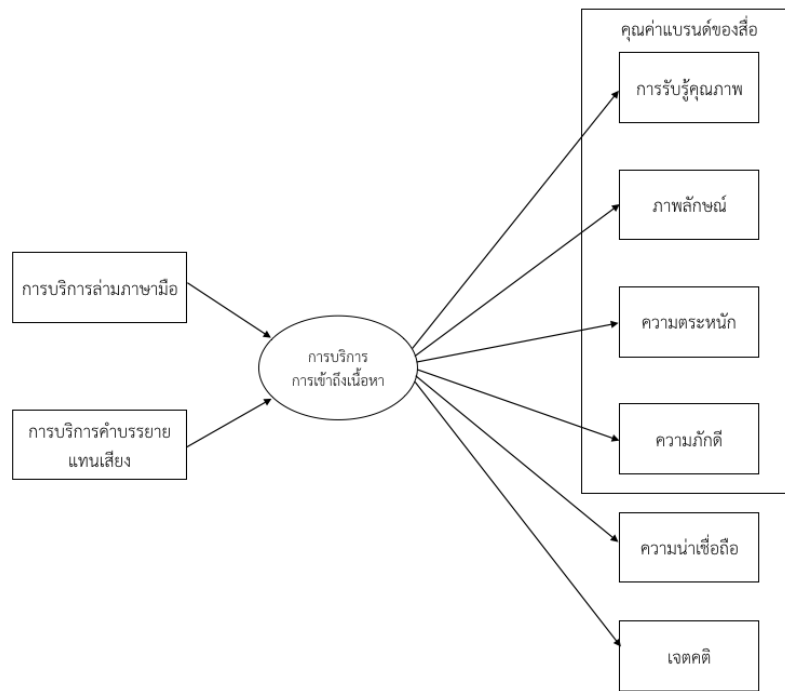
ตารางที่ 43 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ประเด็นคำถาม	สรุปข้อค้นพบ
1. ความคุ้นเคยกับหน่วยงาน กสทช.	ผู้ให้ข้อมูลโดยทั่วไปไม่ค่อยมีความคุ้นเคยกับ กสทช. โดยเฉพาะผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ได้อยู่ในกรุงเทพมหานคร
2. ความคุ้นเคยกับรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	การเลือกชมสื่อของผู้ให้ข้อมูลขึ้นอยู่กับบริการการ เข้าถึงเนื้อหา โดยช่องที่มีการบริการล่ามภาษามือและคำ บรรยายแทนเสียงมักเป็นช่องหลักที่รับชม

ประเด็นคำถาม	สรุปข้อค้นพบ
3. ช่องทางการเข้าถึงรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	ช่องทางหลักในการรับชมคือโทรทัศน์ และ โทรศัพท์มือถือ โดยการชมผ่านโทรทัศน์จะได้อรรถรสมากกว่าส่วนชมผ่านโทรศัพท์มือถือจะมีความสะดวกมากกว่า
4. สื่ออื่น ๆ ที่รับชมนอกจากรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	สื่อหลักที่ชมนอกจากรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. คือ Youtube โดยมีข้อดีที่รายการมีความหลากหลาย เข้าถึงสื่อได้ง่ายกว่า และมีระบบคำบรรยายแทนเสียงหรือภาษามือในบางรายการ
5. ความรู้สึกต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	
5.1 ความสนใจต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	ความสนใจต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ของผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ 1. รายการข่าวสาร 2. รายการเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในประเทศ ณ ขณะนั้น และ 3. รายการบันเทิงต่าง ๆ
5.2 ความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	การบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่มีอยู่ในปัจจุบันยังคงไม่เพียงพอกับความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย กลุ่มเป้าหมายต้องการการบริการล่ามภาษามือเป็นหลัก รองลงมาคือคำบรรยายแทนเสียง
6. ความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	
6.1 คุณภาพของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	คุณภาพของเนื้อหาของสื่อที่อยู่ในระดับที่ดีอยู่แล้ว มีความน่าสนใจ มีความหลากหลาย และมีเนื้อหาที่ครบถ้วน ผู้ให้ข้อมูลต่างมีความสนใจเนื้อหาของรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ที่มีอยู่ในปัจจุบันซึ่งปัญหาหลักในการรับชมรายการเหล่านั้นมีเพียงการเข้าถึงสื่อเท่านั้นที่ยังไม่ได้รับการบริการที่ครอบคลุมทุกรายการ โดยเฉพาะรายการบันเทิง
6.2 ความนิยมและความต่อเนื่องในการรับชมรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ติดตามรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. โดยมีทั้งติดตามรายการข่าว และติดตามรายการบันเทิง เช่น รายการกีฬา และละครต่าง ๆ ซึ่งแม้ว่าจะเป็นการรับชมที่พวกเขาเข้าถึงได้ยากก็ตาม
6.3 ความเชื่อถือที่มีต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่ทำให้พวกเขาเข้าถึงสื่อได้อย่างล่ามภาษามือนั้นมีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของเนื้อหาเป็นอย่างมาก ซึ่งเนื้อหาจะน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับการสื่อสารของล่ามภาษามือที่ถ่ายทอด

ประเด็นคำถาม	สรุปข้อค้นพบ
	เนื้อหาออกมา
7. คุณลักษณะของรายการที่ดีสำหรับคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	คุณลักษณะของรายการที่ดี จำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ 1) ให้ความรู้มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในชีวิตรประจำวัน 2) มีการบริการล่ามภาษามือและ/หรือคำบรรยายแทนเสียงที่มีคุณภาพแปลถูกต้อง มีภาษาที่สละสลวยและมีสีหน้าท่าทางที่สอดคล้องกับบริบท เนื้อหาอย่างชัดเจน และ 3) มีเนื้อหาที่ให้ความบันเทิง และ 4) อยู่ในกระแสความสนใจของสังคม ณ ขณะนั้น
8. ความพึงพอใจต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	โดยภาพรวมกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. เป็นส่วนใหญ่ โดยส่วนใหญ่ให้คะแนน 8 ถึง 10 คะแนน โดยกลุ่มที่ให้คะแนนน้อยกว่า 8 คะแนนให้เหตุผลว่าการบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร
9. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการการเข้าถึงเนื้อหา <ol style="list-style-type: none"> 1.1 การพัฒนาระบบการบริการการเข้าถึงเนื้อหาให้มีความยืดหยุ่น 1.2 การเพิ่มบริการล่ามภาษามือพร้อมคำบรรยายแทนเสียงให้เพียงพอต่อความต้องการ 1.3 เน้นการบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงในรายการที่คนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสนใจเป็นพิเศษ 1.4 การเพิ่มคำบรรยายแทนเสียงในรายการต่าง ๆ 1.5 การพัฒนาบริการล่ามภาษามือ <ol style="list-style-type: none"> 1) การพัฒนาจอล่ามภาษามือ 2) การกำหนดมาตรฐานล่ามภาษามือ 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 การเพิ่มรายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย 2.2 การทำให้เข้าถึงรายการที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตรประจำวันได้มากขึ้น 2.3 รายการเนื้อหาเฉพาะสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ <ol style="list-style-type: none"> 3.1 การประชาสัมพันธ์ผังรายการที่มีบริการล่ามภาษา

ประเด็นคำถาม	สรุปข้อค้นพบ
	<p>มือและคำบรรยายแทนเสียงให้ชัดเจน</p> <p>3.2 การเปิดพื้นที่สำหรับให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้มีส่วนร่วมในการจัดทำสื่อรายการโทรทัศน์</p>



ภาพที่ 34 สรุปผลความสัมพันธ์ของตัวแปรในข้อมูลเชิงคุณภาพ

อภิปราย ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ

1.1 ข้อมูลในงานวิจัยมีความสอดคล้องกัน

ตัวแปรหลักที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา 2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ 3. ความน่าเชื่อถือ และ 4. เจตคติ มีความสอดคล้องกันภายในงานวิจัยสองประเด็นได้แก่ ความสอดคล้องระหว่าง 1) ความสอดคล้องระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ และ 2) ความสอดคล้องระหว่างตัวอย่างแต่ละพื้นที่ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ความสอดคล้องระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกัน โดยข้อมูลเชิงปริมาณประเมินจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ 4 ตัวแปรหลักอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางสูง และข้อมูลเชิงคุณภาพประเมินจากผลการวิเคราะห์เนื้อหาพบว่าต่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. แบบผสมผสานทั้งเชิง

บวกและเชิงลบ โดยข้อค้นพบที่สำคัญพบว่า การบริการล่ามภาษามือมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับการเข้าถึงเนื้อหาของคนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ซึ่งสะท้อนจากเส้นทางการอิทธิพลโมเดลสมการโครงสร้าง และสะท้อนจากข้อมูลของกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ ความสอดคล้องกันของข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพนี้ทำให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้นเนื่องจากการตรวจสอบข้อมูลเปรียบเทียบกับหลายแหล่ง

2) ความสอดคล้องระหว่างตัวอย่างแต่ละพื้นที่

ผลการวิเคราะห์ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นถึงข้อมูลของกลุ่มคนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมายในประเด็นเกี่ยวกับตัวแปรหลักที่ศึกษาในการวิจัย มีความสอดคล้องกันในตัวอย่างแต่ละภูมิภาค โดยข้อมูลเชิงปริมาณประเมินจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายจังหวัดดังจะเห็นได้ว่าความเข้มของสีในแผนที่นั้นไม่แตกต่างกันมากนักหากพิจารณาตามจังหวัดและภูมิภาค และข้อมูลเชิงคุณภาพประเมินจากผลการวิเคราะห์เนื้อหาเปรียบเทียบกันในแต่ละภูมิภาคที่ผู้ให้ข้อมูลจากแต่ละสาขาอาชีพและต่างวัยต่างให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ สอดคล้องกันระหว่างตัวอย่างแต่ละพื้นที่ทำให้ง่ายต่อการกำหนดนโยบายในระดับประเทศ เนื่องจากไม่ว่าส่วนใดของประเทศต่างมีความคิดเห็นในลักษณะเดียวกัน ไม่ต้องจำแนกนโยบายออกเป็นนโยบายย่อย ๆ ตามพื้นที่ ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันนอกจากนี้

1.2 ภูมิหลังมีอิทธิพลต่อการเข้าถึงเนื้อหาของรายการ

ข้อค้นพบที่สำคัญข้อค้นพบหนึ่งของงานวิจัยนี้ พบว่าตัวแปรภูมิหลังของคนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหลายตัวแปรมีอิทธิพลต่อการเข้าถึงเนื้อหาของรายการโทรทัศน์ ได้แก่ 1. ความพิการ 2. การศึกษา 3. สถานภาพ 4. ภูมิลำเนา 5. บริเวณที่อาศัย 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7. อาชีพ 8. การศึกษาสูงสุด 9. อายุ 10. จำนวนสมาชิกในครอบครัว 11. ความสามารถในการสื่อสาร และ 12. การใช้การสื่อสารในชีวิตประจำวัน ซึ่งประเด็นเกี่ยวกับความพิการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Szarkowska Krejtz Pilipczuk Dutka และ Kruger (2016) และ Krejtz Szarkowska และ Logińska (2015) ที่พบว่า คนหูตึงมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีกว่าคนที่หูหนวกสนิท ดังนั้นการเข้าถึงเนื้อหาต่าง ๆ ของรายการโทรทัศน์จึงสามารถเข้าถึงได้มากกว่า

ข้อค้นพบดังกล่าวเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการเป็นอย่างมาก เนื่องจากหลายประเด็นยังไม่ปรากฏชัดเจนในเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ในปัจจุบัน โดยเฉพาะเอกสารในประเทศไทย นอกจากนี้ข้อมูลดังกล่าวยังเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการเข้าถึงสื่อให้ตรงเป้าหมายยิ่งขึ้น โดยกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ซึ่งเป็นคนส่วนน้อยจำเป็นต้องมีการส่งเสริมให้เหมาะสมรายการยิ่งขึ้น เช่น การติดตั้งโทรทัศน์ที่มีหน้าจอขนาดใหญ่ในแหล่งชุมชนที่มีผู้สูงอายุที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมายอยู่เป็นจำนวนมาก ส่วนกลุ่มที่เข้าถึงเนื้อหาได้ซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่จำเป็นต้องมีการส่งเสริม

ในภาพรวมของรายการ โดยเน้นการปรับปรุงการบริการการเข้าถึงเนื้อหาได้แก่ การบริการล่ามภาษา มือ และการบริการคำบรรยายแทนเสียงให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากส่งผลไปยังตัวแปรที่สำคัญหลายตัวแปร โดยเฉพาะเจตคติ หรือความพึงพอใจของผู้บริโภค

1.3 ความสามารถในการอ่านของคนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

ความสามารถในการอ่านของคนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีอิทธิพลต่อการเข้าถึงรายการผ่านการอ่านคำบรรยายแทนเสียงโดยตรง ผลการวิจัยในครั้งนี้เผยให้เห็นว่าความสามารถในการอ่านภาษาไทยของคนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินนั้นมีระดับน้อยกว่าความสามารถการใช้ภาษามือ โดยการวิจัยเชิงปริมาณแสดงถึงค่าเฉลี่ยของความสามารถในการอ่านภาษาไทยมีค่าเท่ากับ 3.11 ซึ่งน้อยกว่าภาษามือที่มีค่าเท่ากับ 3.75 ข้อมูลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Szarkowska Krejtz Pilipczuk Dutka และ Kruger (2016) Szarkowska Krejtz Pilipczuk Dutka และ Kruger (2016) Nyarko และ Asante (2015) Krejtz Szarkowska และ Loginska (2015) และ Cambra Penacchio Silvestre และ Leal (2014) ซึ่งต่างพบว่าความสามารถในการอ่านของคนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีระดับน้อยกว่าคนที่มีการได้ยินทั่วไป

อย่างไรก็ตามระดับความสามารถในงานวิจัยครั้งนี้เป็นการวัดจากการประเมินตนเองของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเท่านั้น จึงทำให้ผลที่ได้ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาความสามารถอ่านภาษามือด้วยวิธีการสอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสอบโดยใช้สื่อโทรทัศน์เป็นเครื่องมือหลัก โดยเน้นวัดเกี่ยวกับคำศัพท์ และความเร็วของคำเพื่อที่จะนำข้อมูลไปใช้ในการออกแบบคำบรรยายแทนเสียง หรือพัฒนาทักษะของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

1.4 การบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรที่สำคัญหลายตัวแปร

ตัวแปรการบริการการเข้าถึงเนื้อหา (media accessibility services) ซึ่งประกอบด้วย การบริการล่ามภาษามือ และการบริการคำบรรยายแทนเสียง เป็นตัวแปรที่คณะผู้วิจัยได้สรุปสังเคราะห์ขึ้นมาใหม่เพิ่มเติมในชุดตัวแปรโมเดลสมการโครงสร้างเดิมที่มีมาก่อน โดยสังเคราะห์จากตัวแปรการเข้าถึงสินค้า (accessibility) ของแบรนด์ต่าง ๆ ในงานวิจัยของ Salinas และ Péré (2009) Kimpakorn และ Tocquer (2010) และ Purnomo และ Lee (2010) ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อเจตคติหรือความพึงพอใจของผู้ใช้สินค้าหรือบริการ และงานวิจัยของ Hwang และ Lee (2018) เสริมว่า สามารถทำให้เกิดการกลับไปใช้บริการหรือบริโภคซ้ำได้อีกด้วย ซึ่งข้อมูลจากงานวิจัยเหล่านี้ ถูกนำมาใช้สังเคราะห์ร่วมกับประกาศของ กสทช. เรื่องแนวทางการจัดทำล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ (2560) ผลการศึกษาตัวแปรการบริการการเข้าถึงเนื้อหาทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ ยังพบว่าปัจจุบันการให้บริการล่ามภาษามือยังขาดความ

เหมาะสมเกี่ยวกับความสมบูรณ์ครบถ้วนของการแปล และฉากหลังของล่ามยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร ซึ่งผลการศึกษาในส่วนนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนิษฐา รัตนสินธุ์ (2560) ที่พบว่าปัจจุบันมีคำศัพท์ใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา และศัพท์ภาษามือมีจำนวนจำกัด ทำให้เมื่อแปลเสียงเป็นภาษามือล่ามไม่ได้แปลครบทุกคำ อีกทั้งผู้ประกาศข่าวมักอ่านข่าวเร็ว ล่ามจึงแปลไม่ทันและเกิดการรวบคำขึ้น นอกจากนี้พบว่าฉากหลังที่มีสีขาวดูสว่างไม่เหมาะต่อการนำมาใช้เป็นฉากหลังของล่าม เนื่องจากทำให้ผู้ชมสายตาไม่สามารถดูได้ถนัด

ตัวแปรการบริการการเข้าถึงเนื้อหาที่ส่งเคราะห์ขึ้นมาใหม่นี้ส่งผลต่อตัวแปรทุกตัวแปรในงานวิจัยนี้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างซึ่งเป็นผลวิเคราะห์เชิงปริมาณ และการวิเคราะห์เนื้อหาซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยส่งผลไปยังเจตคติของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Salinas และ Péré (2009) Kimpakorn และ Tocquer (2010) และ Purnomo และ Lee (2010) ที่นำมาส่งเคราะห์ นอกจากนี้ส่งผลต่อคุณค่าแบรนด์ของสื่อ (brand media equity) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ As'ad และ Alhadid (2014) ที่ศึกษาการบริการการเข้าถึงสื่อสำหรับบุคคลที่มีการได้ยินทั่วไป อีกทั้งการบริการการเข้าถึงเนื้อหาซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kimpakorn และ Tocquer (2010) Purnomo และ Lee (2010) Salinas และ Péré (2009)

1.5 อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลสมการโครงสร้าง

การวิจัยครั้งนี้มีการนำโมเดลอิทธิพลของคุณค่าแบรนด์ของสื่อ (brand media equity) ซึ่งดั้งเดิมนั้นพัฒนาขึ้นโดย Calvo-Porrall Martínez-Fernández และ Juanatey-Boga (2014) ใช้สำหรับศึกษาคนที่มีการได้ยินทั่วไป ผลการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ได้นำไปใช้ในกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย พบว่ามีความสอดคล้องกันกับโมเดลดั้งเดิมที่ศึกษากับคนทั่วไป โดยอิทธิพลจากคุณค่าแบรนด์ของสื่อนี้มีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Calvo-Porrall, Martínez-Fernández, & Juanatey-Boga (2014) และงานวิจัยของ Delgado-Ballester, และ Sabiote (2015) และส่งผลต่อเจตคติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Calvo-Porrall Martínez-Fernández และ Juanatey-Boga (2014) Shabbir Khan และ Khan (2017) นอกจากนี้งานวิจัยยังพบว่า ความน่าเชื่อถือยังส่งผลต่อเจตคติอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Delgado-Ballester และ Sabiote (2015)

2. ข้อสังเกตในการวิจัย

วิจัยในครั้งนี้เครื่องมือวิจัยหรือแบบสอบถามมีรายละเอียดเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่ค่อนข้างมาก โดยปกติแล้วจำเป็นต้องใช้ข้อคำถามที่มีรายละเอียดค่อนข้างมาก ทั้งรายละเอียดของข้อคำถามแต่ละข้อ และมีการแบ่งข้อคำถามให้ตอบเป็นสองส่วนใน

หลายตอน ได้แก่ ความสนใจเนื้อหาและการเข้าถึงรายการได้ และระดับความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ของรายการข่าวสารและความรู้และรายการเพื่อความผ่อนคลาย ดังนั้นจึงอาจทำให้เกิดความสับสนใจการตอบของคนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่มีข้อจำกัดในการอ่าน ซึ่งปรากฏในงานวิจัยของ Szarkowska Krejtz Pilipczuk Dutka และ Kruger (2016) Szarkowska Krejtz Pilipczuk Dutka และ Kruger (2016) Nyarko และ Asante (2015) Krejtz Szarkowska และ Łoginska (2015) และ Cambra Penacchio Silvestre และ Leal (2014) ซึ่งแม้ว่างานวิจัยนี้ จะมีการย่อคำถามให้สั้นกระชับและอ่านง่าย แต่ก็อาจทำให้มีข้อเสียที่ตามมาคือความไม่ชัดเจนของข้อคำถาม ด้วยเหตุนี้การแก้ปัญหาของงานวิจัยนี้จึงมีการสร้างแนวทางขยายความเพิ่มเติม ซึ่งผลการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านทำให้เครื่องมือมีความตรงเชิงเนื้อหา และค่าสถิติ Cronbach Alpha ช่วยสะท้อนให้เห็นว่าข้อมูลมีความเที่ยงแบบความสอดคล้องกลมกลืนภายในข้อคำถามในตัวเองซึ่งได้เช่นกัน

อย่างไรก็ตามบทเรียนข้างต้นแสดงให้เห็นว่าล่ามภาษามือมีบทบาทเป็นอย่างมากในการทำให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามนิยามของตัวแปรแต่ละตัวแปรที่สร้างขึ้นในบริบทของการเก็บข้อมูลของกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ดังนั้นการพัฒนาต่อยอดเกี่ยวกับเครื่องมือให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นทั้งในส่วนข้อคำถาม และแนวทางการขยายความสำหรับล่าม ซึ่งอาจมีการพัฒนาร่วมกันจากหลายฝ่าย เช่น คณะผู้วิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิ ล่ามภาษามือ และกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การออกแบบรายการสำหรับคนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

ผลการวิจัยพบว่าคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีความต้องการเนื้อหาสอดคล้องกับคนที่มีการได้ยินทั่วไปส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงรายการเกี่ยวกับข่าวสารและความรู้ หรือรายการเพื่อความผ่อนคลายหรือรายการบันเทิงต่าง ๆ ซึ่งเนื้อหาบางเนื้อหาที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต้องการแตกต่างจากคนที่มีการได้ยินทั่วไปนั้น ยังขาดงานวิจัยที่สนับสนุนอย่างชัดเจนโดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทย ดังนั้นการวิจัยครั้งเพื่อต่อยอดงานวิจัยชิ้นนี้ จึงควรมีการออกแบบรายการในลักษณะต่าง ๆ ที่เป็นรายการเฉพาะของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายดังนี้

- รายการเกี่ยวกับวิชาชีพที่เหมาะสมกับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- รายการพัฒนาทักษะการอ่านของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- รายการเกี่ยวกับบริบทชีวิตของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- รายการที่ดำเนินโดยคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

2) การศึกษาเฉพาะกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้

การศึกษาเชิงปริมาณพบว่าตัวแปรภูมิหลังของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีอิทธิพลต่อการเข้าถึงเนื้อหาของรายการ อย่างไรก็ตามหลายตัวแปรไม่อาจอธิบายเชิงเหตุผลได้ว่าเหตุใดจึงส่งผลต่อการเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้ชัดเจน โดยเฉพาะ 1. สถานภาพ 2. ภูมิลำเนา 3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4. อาชีพ 5. การศึกษาสูงสุด และ 6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว ดังนั้นตัวแปรเหล่านี้จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเชิงคุณภาพเพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถนำมากำหนดนโยบายหรือแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมเฉพาะกลุ่มเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

3) การศึกษารูปแบบของคำบรรยายแทนเสียงที่เหมาะสม

การวิจัยนี้ให้ผลที่สอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ ในประเด็นความสามารถการอ่านของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายในต่างประเทศ โดยใช้แบบสอบถาม การทำวิจัยต่อยอดในประเด็นนี้ ควรมีการศึกษาความสามารถการอ่านด้วยแบบสอบ โดยกำหนดตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคำบรรยายแทนเสียงรายการโทรทัศน์ เช่น ระดับความยากของคำ และความเร็วที่แตกต่างกัน โดยกำหนดภูมิหลังเป็นตัวแปรควบคุมที่เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการเข้าถึงเนื้อหาของรายการที่พบในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1. ความพิการ 2.การศึกษา 3.สถานภาพ 4. ภูมิลำเนา 5. บริเวณที่อาศัย 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7. อาชีพ 8. การศึกษาสูงสุด 9. อายุ 10. จำนวนสมาชิกในครอบครัว 11. ความสามารถในการสื่อสาร และ 12. การใช้การสื่อสารในชีวิตประจำวัน เพื่อนำไปกำหนดรูปแบบคำบรรยายแทนเสียงที่เหมาะสมสำหรับรายการที่มีกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน

4) การศึกษาความพร้อมของการบริการการเข้าถึงเนื้อหาของสื่อโทรทัศน์ในประเทศไทย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นในส่วนของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเป็นหลัก ซึ่งความต้องการต่าง ๆ เป็นข้อมูลจากกลุ่มผู้บริโภคเพียงด้านเดียว จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพร้อมของสื่อโทรทัศน์ในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายในประเด็นต่าง ๆ แม้ในปัจจุบันจะพบว่าบางช่องที่มีความเหมาะสมและได้รับการยอมรับจากคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเป็นอย่างมาก แต่ก็มีช่องรายการโทรทัศน์อีกไม่น้อยที่ไม่ได้รับการกล่าวถึง เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการได้ ดังนั้นการศึกษาในภาพรวมเกี่ยวกับช่องรายการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ความพร้อมเกี่ยวกับต้นทุน และความพร้อมเกี่ยวกับบุคลากรในภาพรวมจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพัฒนาระดับรายการโทรทัศน์ของประเทศไทยต่อไป

5) การนำตัวแปรการบริการการเข้าถึงเนื้อหาไปศึกษาต่อยอด

การบริการการเข้าถึงเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วยบริการล่ามภาษามือ และการบริการคำบรรยายแทนเสียง เป็นตัวแปรที่เริ่มมีการพัฒนาและนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งแรกในงานวิจัยนี้

แม้ว่าจะได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และการตรวจสอบความเที่ยงแบบความสอดคล้องกลมกลืนภายในของตัวบ่งชี้แล้ว แต่ยังคงจำเป็นต้องมีการพัฒนาต่อยอดเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบเครื่องมือในลักษณะเปรียบเทียบกับกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่มีบริบทแตกต่างกัน หรือการปรับปรุงเนื้อหาทั้งในส่วนของข้อความถาม และแนวทางการขยายความสำหรับล่ามภาษามือ โดยอาจมีการพัฒนาร่วมกันจากหลายฝ่าย เช่น คณะผู้วิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิ ล่ามภาษามือ และกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย นอกจากนี้

6) การพัฒนาต่อยอดโมเดลสมการโครงสร้าง

โมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยนี้ยังมีเส้นทางอิทธิพลอีกหลายเส้นทางที่มีตัวแปรคั่นกลางที่อยู่ระหว่างเส้นอิทธิพลระหว่างสองตัวแปร เนื่องจากพบว่าอิทธิพลทางตรงของตัวแปรเหล่านั้นยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่ว่าจะเป็น การบริการการเข้าถึงเนื้อหาของคุณค่าแบรนด์ของสื่อ การบริการการเข้าถึงเนื้อหากับความน่าเชื่อถือ คุณค่าแบรนด์ของสื่อกับความน่าเชื่อถือ คุณค่าแบรนด์ของสื่อกับเจตคติ และความน่าเชื่อถือกับเจตคติ ซึ่งการค้นพบตัวแปรใหม่ ๆ จะทำให้เกิดความเข้าใจอิทธิพลต่าง ๆ มากขึ้นและสามารถนำองค์ความรู้มาปรับปรุงเชิงนโยบายได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

บทที่ 6

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแบ่งออกเป็น 3 ข้อ ได้แก่ 1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริการการเข้าถึงเนื้อหา 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการ และ 3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมให้กับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยสื่อโทรทัศน์ ซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายทั้งสองข้อแรกเป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 “เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มอบแก่ กสทช. เพื่อใช้ประโยชน์ในการออกนโยบายปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อให้เหมาะสมกับผู้บริโภคที่มีความพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย” และ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายข้อสุดท้ายเป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 “เพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงาน กสทช. ในการกระตุ้นและสร้างจิตสำนึกของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ต่อกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย” โดยรายละเอียดของข้อเสนอแนะเชิงนโยบายมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริการการเข้าถึงเนื้อหา

การปรับปรุงบริการในการเข้าถึงสื่อเป็นประเด็นหลักที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณชี้ให้เห็นว่า การบริการการเข้าถึงเนื้อหาเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลไปยังตัวแปรที่เกี่ยวข้องทุกตัวแปร ไม่ว่าจะเป็น การรับรู้คุณภาพ ภาพลักษณ์ ทัศนคติ ความรักดี ความน่าเชื่อถือ และเจตคติ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างและค่าเฉลี่ยยังแสดงให้เห็นว่าการบริการการเข้าถึงเนื้อหาโดยเฉพาะการบริการล่ามภาษามือเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญสูงแต่มีสมรรถนะปานกลาง และการบริการคำบรรยายแทนเสียงมีความสำคัญระดับปานกลางแต่มีสมรรถนะต่ำ ผลการวิจัยพบข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่สำคัญที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางกำหนดนโยบายดังต่อไปนี้

1.1 การเพิ่มบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงให้เพียงพอต่อความต้องการ

จากประกาศของ กสทช. ได้กำหนดหลักเกณฑ์การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่มีความพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย ให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ ในส่วนของ“ล่ามภาษามือ” ตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้วต้องไม่น้อยกว่าหกสิบนาที่ต่อวัน ส่วน“คำบรรยายแทนเสียง”อย่างน้อยตลอดทั้งวัน เฉลี่ยแล้วต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยแปดสิบนาที่ต่อวัน อย่างไรก็ตามผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลจากทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพให้ผลที่สอดคล้องกันว่าปริมาณการให้บริการในปัจจุบันยังคงไม่เพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มคนดังกล่าว ดังนั้นควรพิจารณาปรับเพิ่มระยะเวลาในการบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงเพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อความต้องการ

1.2 การให้บริการล่ามภาษามือควบคู่กับคำบรรยายแทนเสียง

แม้ว่าการบริการคำบรรยายแทนเสียงจะเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเกิดความเข้าใจในเนื้อหา อย่างไรก็ตามผลการวิจัยในครั้งนี้รวมถึงงานวิจัยในอดีตสะท้อนว่าทักษะการอ่านของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีระดับที่น้อยกว่าการใช้ภาษามือ ซึ่งการบริการคำบรรยายแทนเสียงเพียงอย่างเดียวอาจเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงเนื้อหา ดังนั้นควรมีการให้บริการล่ามภาษามือพร้อมคำบรรยายแทนเสียงควบคู่กันเพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการรับสื่อของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย โดยพบว่า การให้บริการทั้งสองส่วนจะช่วยทำให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีความเข้าใจในเนื้อหามากยิ่งขึ้น ในบางครั้งหากกลุ่มเป้าหมายไม่เข้าใจคำบรรยายแทนเสียงก็สามารถดูจากล่ามภาษามือได้ หรือไม่เข้าใจล่ามภาษามือก็สามารถดูจากคำบรรยายแทนเสียงได้เช่นเดียวกัน

1.3 การเน้นการบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงในรายการที่คนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสนใจเป็นพิเศษ

ผลการวิจัยพบว่าคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต่างมีความสนใจคล้ายคลึงกับคนที่มีการได้ยินทั่วไปซึ่งเป็นรายการกระแสหลักต่าง ๆ (mainstream) ดังนั้นควรมีการปรับปรุงระบบการบริการการเข้าถึงเนื้อหาในส่วนของรายการที่เป็นที่นิยมของกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายก่อนโดยความสำคัญลำดับแรกคนเป็นการให้บริการล่ามภาษามือรองลงมาคือคำบรรยายแทนเสียง ในเบื้องต้นรายการที่มีความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) รายการข่าวสาร 2) รายการที่เป็นเหตุการณ์สำคัญของประเทศ และ 3) รายการบันเทิงที่อยู่ในกระแสหลักต่าง ๆ ซึ่งควรมีการสำรวจรายการโทรทัศน์ที่เป็นที่นิยม และเริ่มดำเนินการบริการการเข้าถึงเนื้อหาในรายการที่เป็นที่นิยมก่อน

1.4 การพัฒนาระบบการบริการการเข้าถึงเนื้อหาให้มีความยืดหยุ่น

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายระบุว่าขนาดของล่ามภาษามือและ/หรือคำบรรยายแทนเสียงในปัจจุบันยังมีขนาดที่ไม่เหมาะสมกับผู้ชมทุกคนซึ่งอาจมีขนาดเล็กเกินไปสำหรับกลุ่มที่มีอายุมาก นอกจากนี้แม้ว่าคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายจะต้องการการบริการการเข้าถึงเนื้อหาทั้งคำบรรยายแทนเสียงและล่ามภาษามือ อย่างไรก็ตามเหล่าคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต่างไม่ต้องการให้บริการดังกล่าวรบกวนสายตาคนที่มีการได้ยินทั่วไป ดังนั้นจอภาพคำบรรยายแทนเสียงควรมีความยืดหยุ่นสามารถเปิดปิดระบบการบริการการเข้าถึงเนื้อหาได้อย่างอิสระ ได้แก่ การบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียง หรือการมีระบบเฉพาะสำหรับคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายแยกเป็นอีกระบบหนึ่งเพื่อไม่ให้รบกวนสายตาของคนที่มีการได้ยินทั่วไป

1.5 การเพิ่มคำบรรยายแทนเสียงในรายการต่าง ๆ

การเพิ่มคำบรรยายแทนเสียงในรายการต่าง ๆ เพื่อให้เนื้อหาที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สันับสนุนกับล่ามภาษามือดังที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ซึ่งคำบรรยายมักเก็บรายละเอียดของข้อความได้ครบถ้วนและสามารถอ่านได้จบและมีเวลาดูภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบนหน้าจอด้วย นอกจากนี้คำบรรยายแทนเสียงยังช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะด้านการอ่านภาษาไทยให้กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายอีกด้วย

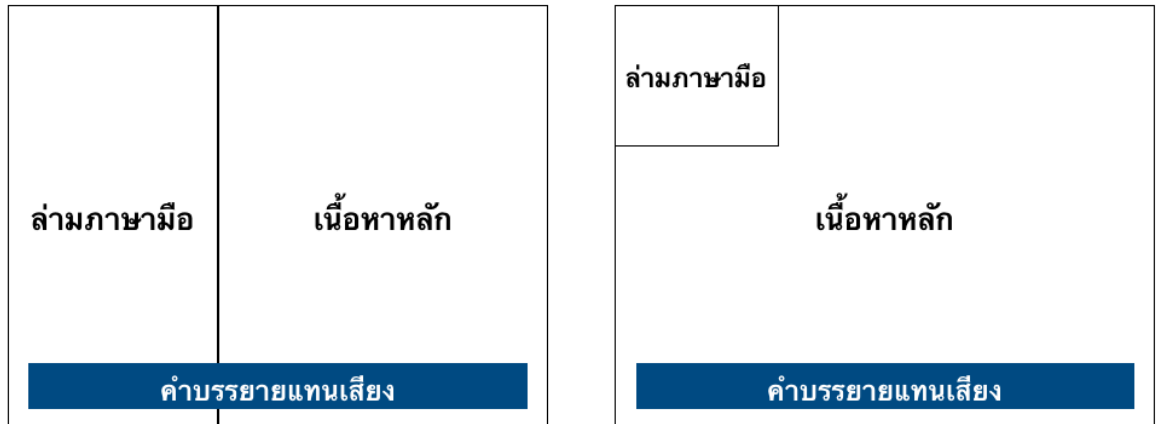
1.6 การพัฒนาบริการล่ามภาษามือ

นโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาบริการล่ามภาษามือมีสองส่วนประกอบด้วย 1) การพัฒนาจอล่ามและ 2) การกำหนดมาตรฐานล่ามภาษามือ โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การพัฒนาจอล่ามภาษามือ

ควรพัฒนาจอล่ามให้มีความเหมาะสมเนื่องจากปัจจุบันกลุ่มเป้าหมายให้ข้อมูลว่ายังมีอุปสรรคในการรับชมจอล่าม โดยสีของพื้นหลังไม่ควรเป็นสีขาวเนื่องจากทำให้แสบตา และสีเสื้อผ้าของล่ามควรเป็นสีที่ตัดกับพื้นหลังแต่เป็นสีเรียบ ไม่ฉูดฉาดจนเกินไป ซึ่งการแต่งกายตามประเพณีนั้นสามารถทำได้แต่ไม่มีการแต่งกายจำนวนหลายวันเกินไป และไม่ควรมีภาพใด ๆ ทับที่จอล่ามรวมถึงคำบรรยายแทนเสียง นอกจากนี้พบว่าขนาดของจอล่ามในปัจจุบันมีขนาดเล็กเกินไปซึ่งเป็นอุปสรรคต่อคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยเฉพาะผู้สูงอายุ ควรมีการขยายขนาดของจอล่ามให้มีขนาดใหญ่ขึ้น

ผลการศึกษาจากการสอบถามผู้เชี่ยวชาญเพิ่มเติมพบว่าขนาดของจอล่ามที่เหมาะสมที่ทำให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีสองลักษณะ ลักษณะแรกควรมีขนาดประมาณ 1 ใน 3 ของจอภาพซึ่งมีขนาดใหญ่ที่เพียงพอสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายส่วนใหญ่สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน หรือลักษณะที่สองอาจมีขนาดเทียบเท่ากับจอล่ามที่ใช้อยู่ในปัจจุบันแต่จัดวางในตำแหน่งซ้ายบนของจอโทรทัศน์เพื่อให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสามารถมองเห็นเหตุการณ์กับล่ามได้พร้อม ๆ กัน ในส่วนของคำบรรยายแทนเสียงอาจมีฉากหลังสีเทาหรือน้ำเงินวางไว้ในลักษณะกล่องคำ (text box) เพื่อให้สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจนขึ้นอีกทั้งยังไม่เป็นรบกวนภาพเหตุการณ์และจอล่ามที่ดำเนินการไปพร้อมกัน นอกจากนี้ในส่วนของบริการล่ามภาษามือเนื้อหาหากไม่สามารถจัดสรรให้มีบริการล่ามภาษามือตลอดทั้งรายการได้ควรมีการให้ล่ามแนะนำหัวข้อของรายการในเบื้องต้นแล้วจึงปล่อยให้รายการดำเนินไปตามปกติ (จิตประภา ศรีอ่อน (สัมภาษณ์), 2562) โดยรูปแบบของการให้บริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงที่เหมาะสมแสดงดังภาพที่ 35



ภาพที่ 35 รูปแบบของการให้บริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงที่เหมาะสม ขนาดและตำแหน่งจอล่ามและคำบรรยายแทนเสียงที่เหมาะสมสำหรับคนพิการทางการได้ยินทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย แบบที่ 1 (ซ้าย) และแบบที่ 2 (ขวา)

2) การกำหนดมาตรฐานล่ามภาษามือ

ควรมีการกำหนดมาตรฐานล่ามภาษามือให้มีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าล่ามภาษามือที่บริการแปลในรายการโทรทัศน์ปัจจุบันนั้นยังมีข้อจำกัดบางประการ เช่น มักตัดเนื้อหาสำคัญบางส่วนออก มีการแสดงสีหน้าท่าทางใส่อารมณ์ที่ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่แปล และการใช้ภาษามือที่ไม่ถูกต้องไวยากรณ์ภาษามือไทย ดังนั้นจึงควรมีการกำหนดมาตรฐานความรู้ความเชี่ยวชาญของล่ามให้เหมาะสม ควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาที่แปลในเบื้องต้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจบริบทของคำศัพท์ต่าง ๆ ที่แปล ซึ่งอาจแยกล่ามออกเป็นสองกลุ่ม คือ ล่ามรายการที่มีลักษณะเป็นทาง เช่นรายการข่าวสารต่าง ๆ และล่ามรายการที่มีลักษณะไม่เป็นทางการ เช่นรายการบันเทิงต่าง ๆ

1.7 การยกระดับการบริการการเข้าถึงเนื้อหาประเด็น

ข้อมูลเชิงปริมาณชี้ให้เห็นว่าการบริการการเข้าถึงเนื้อหา มีประเด็นย่อยในหลายรายการที่อยู่ในระดับปานกลางซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้นซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีการสัมภาษณ์ในประเด็นเดียวกัน สำหรับรายการประเภทข่าวสารและความรู้ ได้แก่ 1) มีบริการล่ามภาษามือที่เพียงพอ 2) ขนาดของกรอบที่แสดงล่ามภาษามือเห็นได้ชัดเจน และ 6) ท่าทางของล่ามภาษามือสื่อความหมายได้ชัดเจน ในส่วนของรายการประเภทรายการเพื่อความผ่อนคลาย ควรได้รับการพัฒนาทุกประเด็น ได้แก่ 1) มีบริการล่ามภาษามือที่เพียงพอ 2) ขนาดของกรอบที่แสดงล่ามภาษามือเห็นได้ชัดเจน โดยเฉพาะประเด็นที่ยังมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายการข่าวสารและความรู้ อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ 3) ตำแหน่งของกรอบแสดงภาษามือมีความเหมาะสม 4) ผู้เป็นล่ามภาษามืออยู่ใน

ตำแหน่งที่เหมาะสมกับกรอบแสดงภาษามือ 5) จอภาพของล่ามภาษามือดูได้สบายตา และ 6) ท่าทางของล่ามภาษามือสื่อความหมายได้ชัดเจน

ในส่วนของการบริการคำบรรยายแทนเสียงที่มีอิทธิพลต่อเจตคติปานกลางเมื่อเทียบกับอิทธิพลอื่น ๆ แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยอื่น ๆ หรืออีกนัยหนึ่งคือมีความสำคัญระดับปานกลางแต่มีสมรรถนะต่ำ จึงเป็นประเด็นที่ควรพัฒนาในลำดับต่อมา โดยทุกประเด็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้นจึงควรพัฒนาในทุกประเด็นทั้งรายการประเภทข่าวสารและความรู้ และรายการเพื่อความผ่อนคลาย ได้แก่ 1) มีบริการคำบรรยายแทนเสียงที่เพียงพอ 2) คำบรรยายแทนเสียงมีความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ 3) คำบรรยายแทนเสียงมีเนื้อหาสอดคล้องกับภาพที่นำเสนอ 4) คำบรรยายแทนเสียงมีรูปแบบที่สม่ำเสมอตลอดทั้งรายการ และ 5) คำบรรยายแทนเสียงสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

ข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายการข่าวสารและความรู้กับรายการเพื่อความผ่อนคลาย แสดงให้เห็นว่าหลายประเด็นรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นการยกระดับรายการเพื่อความผ่อนคลายในเบื้องต้นนั้นควรมีการยกระดับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ารายการข่าวสารและความรู้ให้มีค่าใกล้เคียงกันมากยิ่งขึ้น ประเด็นที่รายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข่าวสารและความรู้ในส่วนของบริการเข้าถึงเนื้อหา ได้แก่ 3) ตำแหน่งของกรอบแสดงภาษามือมีความเหมาะสม 4) ผู้เป็นล่ามภาษามืออยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับกรอบแสดงภาษามือ 5) จอภาพของล่ามภาษามือดูได้สบายตา และ 6) ท่าทางของล่ามภาษามือสื่อความหมายได้ชัดเจน และในส่วนของรายการเพื่อความผ่อนคลาย ได้แก่ 2) คำบรรยายแทนเสียงมีความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเกี่ยวกับการบริการการเข้าถึงเนื้อหาแสดงดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเกี่ยวกับการบริการการเข้าถึงเนื้อหา

ประเด็น และส่วนขยายความในวงเล็บ	รายการข่าวสารและความรู้	รายการเพื่อความผ่อนคลาย
1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา		
1.1 การบริการล่ามภาษามือ (ความสำคัญสูง/สมรรถนะปานกลาง)		
1) มีบริการล่ามภาษามือที่เพียงพอ (มีส่วนบริการล่ามภาษามือสอดคล้องกับความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย)	ปานกลาง	ปานกลาง
2) ขนาดของกรอบที่แสดงล่ามภาษามือเห็นได้ชัดเจน (ขนาดจอภาพของล่ามมีขนาดใหญ่พอที่สามารถมองเห็นท่าทางการสื่อสารของล่ามได้ชัดเจน)	ปานกลาง	ปานกลาง
3) ตำแหน่งของกรอบแสดงภาษามือมีความเหมาะสม* (ตำแหน่งของจอภาพถูกจัดอยู่ในมุมที่เหมาะสมเห็นได้ชัดไม่ตกขอบจอโทรทัศน์ ไม่บดบังภาพเนื้อหาของรายการ)	มาก	ปานกลาง

ประเด็น และส่วนขยายความในวงเล็บ	รายการข่าวสารและความรู้	รายการเพื่อความผ่อนคลาย
4) ผู้เป็นล่ามภาษามืออยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับกรอบแสดงภาษามือ* (ล่ามภาษามือถูกจัดไว้อยู่ในตำแหน่งที่ไม่ใกล้หรือไกลจนเกินไป สามารถมองเห็นล่ามตั้งแต่เอวขึ้นไป และล่ามภาษามืออยู่ในจุดศูนย์กลางของหน้าจอล่ามภาษามือจอพอดี)	มาก	ปานกลาง
5) จอภาพของล่ามภาษามือดูได้สบายตา* (สีพื้นหลังของจอล่ามภาษามือรวมถึงสีเสื้อของล่ามมีความราบเรียบไม่ฉูดฉาดจนเกินไป การแต่งกายของล่ามไม่กลืนไปกับสีพื้นหลัง หรือมีปริมาณแสงสว่างมากจนเกินไป)	มาก	ปานกลาง
6) ท่าทางของล่ามภาษามือสื่อความหมายได้ชัดเจน* (สามารถเข้าใจท่าทางของล่ามได้ทันที อีกทั้งล่ามสื่อสารได้ตรงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในภาพ)	มาก	ปานกลาง
1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง (ความสำคัญปานกลาง/สมรรถนะต่ำ)		
1) มีบริการคำบรรยายแทนเสียงที่เพียงพอ (มีส่วนในการให้คำบรรยายแทนเสียงที่สอดคล้องกับความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย)	ปานกลาง	ปานกลาง
2) คำบรรยายแทนเสียงมีความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์* (คำบรรยายแทนเสียงมีการสะกดถูกต้อง ใช้ประโยคได้ถูกต้อง ใช้คำได้เหมาะสมตามไวยากรณ์ของภาษาไทย)	ปานกลาง	ปานกลาง
3) คำบรรยายแทนเสียงมีเนื้อหาสอดคล้องกับภาพที่นำเสนอ (คำบรรยายปรากฏตรงกับภาพที่แสดงอยู่บนหน้าจอ หากไม่เร็วหรือช้ากว่าภาพที่นำเสนอ)	ปานกลาง	ปานกลาง
4) คำบรรยายแทนเสียงมีรูปแบบที่สม่ำเสมอตลอดทั้งรายการ (นำเสนอคำบรรยายตรงตามตำแหน่งเดิม ไม่ใช้สีเส้นที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่เหมาะสม มีอัตราความเร็วของการแสดงคำสม่ำเสมอทั้งรายการ)	ปานกลาง	ปานกลาง
5) คำบรรยายแทนเสียงสามารถมองเห็นได้ชัดเจน (อยู่ในตำแหน่งที่สามารถอ่านได้ง่าย มีขนาดใหญ่เพียงพอ ไม่บดบังภาพเนื้อหาของรายการ)	ปานกลาง	ปานกลาง

หมายเหตุ: * รายการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการ

2.1 การส่งเสริมการเข้าถึงเนื้อหาของรายการที่เป็นที่สนใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่าเนื้อหาของรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. มีคุณภาพในระดับที่เป็นที่ยอมรับของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเป็นอย่างมาก โดยมีการพัฒนามากขึ้นกว่าในอดีตที่เห็นได้อย่างชัดเจน เนื้อหาที่มีความหลากหลาย และเนื้อหาสาระครบถ้วน แต่อุปสรรคที่สำคัญยังคงเป็นความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาของรายการเหล่านั้นของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้อย่างเต็มที่ดังนั้น จึงควรมุ่งส่งเสริมการเข้าถึงเนื้อหาในรายการที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายให้ความสนใจเป็นพิเศษ ได้แก่ รายการเกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมือง รายการเกี่ยวกับสุขภาพ รายการกีฬา

รายการที่ทำอาหาร รายการที่เป็นเครื่องนันทนาการที่ให้ความบันเทิง และละครต่าง ๆ รวมถึงรายการที่เป็นประโยชน์ที่สร้างอาชีพหรือสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้บริโภคที่มีความพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย

2.2 การเพิ่มเติมเนื้อหารายการ

รายการที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสนใจนอกจากจะเป็นรายการที่มีเผยแพร่อยู่ทั่วไปในรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ในปัจจุบันแล้ว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพยังพบอีกว่าเนื้อหารายการที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต้องการให้มีขึ้นบางรายการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกับรายการทั่วไป ซึ่งมีเนื้อหาค่อนข้างเฉพาะเจาะจงสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นคนพิการด้วยกัน ดังนั้นจึงควรจัดสรรให้มีการผลิตรายการในรูปแบบดังกล่าวเพิ่มเติม ได้แก่ 1) รายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินชีวิต และทำให้เกิดเป้าหมายในการใช้ชีวิตในด้านต่าง ๆ 2) รายการที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน เช่นรายการเตือนภัยต่าง ๆ รายการเกี่ยวกับการประกอบอาชีพที่กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต่างสามารถนำความรู้นั้นไปประกอบอาชีพของตนเองได้ด้วย และ 3) รายการเนื้อหาเฉพาะสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เช่นรายการนิทานสำหรับเด็กที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย และรายการที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเป็นผู้ดำเนินรายการ หรือเป็นดารานักแสดงในรายการเหล่านั้น

2.3 การปรับปรุงเนื้อหาของรายการ

ในส่วนของผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในส่วนของโมเดลสมการโครงสร้างแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพของรายการซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องเร่งดำเนินการเนื่องจากมีค่าอิทธิพลต่อเจตคติสูงเมื่อเทียบกับอิทธิพลอื่น ๆ และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยอื่น ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า มีความสำคัญมากแต่มีสมรรถนะระดับปานกลาง ซึ่งควรได้รับการพัฒนาในลำดับแรก ๆ โดย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายตัวบ่งชี้ของตัวแปรการรับรู้คุณภาพแสดงให้เห็นว่าประเด็นย่อยในหลายรายการที่อยู่ในระดับปานกลางซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้น ในส่วนของรายการข่าวสารและความรู้ ได้แก่ 1) รายการฯ มีคุณภาพ 2) รายการฯ มีความทันสมัย 3) รายการฯ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย 4) รายการฯ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน 6) รายการฯ ทำให้เกิดการเรียนรู้ 7) รายการฯ ไม่มีเนื้อหาที่ขัดต่อศีลธรรม 8) รายการฯ มีความหลากหลาย และ 10) รายการฯ ดำเนินการไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด

ส่วนรายการเพื่อความผ่อนคลายควรได้รับการพัฒนาในทุกประเด็น ได้แก่ 2) รายการฯ มีความทันสมัย 7) รายการฯ ไม่มีเนื้อหาที่ขัดต่อศีลธรรม 8) รายการฯ มีความหลากหลาย 10) รายการฯ ดำเนินการไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด โดยเฉพาะประเด็นที่ยังมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายการข่าวสารและความรู้ อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ 1) รายการฯ มีคุณภาพ 3) รายการฯ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย 4)

รายการฯ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน 5) รายการฯ ให้ความสนุกสนาน 6) รายการฯ ทำให้เกิดการเรียนรู้ และ 9) รายการฯ เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพแสดงดังตารางที่ 45

ข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายการข่าวสารและความรู้กับรายการเพื่อความผ่อนคลาย แสดงให้เห็นว่าหลายประเด็นรายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นการยกระดับรายการเพื่อความผ่อนคลายในเบื้องต้นนั้นควรมีการยกระดับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ารายการข่าวสารและความรู้ให้มีค่าใกล้เคียงกันมากยิ่งขึ้น ประเด็นที่รายการเพื่อความผ่อนคลายมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข่าวสารและความรู้ในส่วนของ การบริการเข้าถึงเนื้อหา ได้แก่ 1) รายการฯ มีคุณภาพ 3) รายการฯ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย 4) รายการฯ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน 5) รายการฯ ให้ความสนุกสนาน 6) รายการฯ ทำให้เกิดการเรียนรู้ และ 9) รายการฯ เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพแสดงดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพ

ประเด็น และส่วนขยายความในวงเล็บ	รายการข่าวสารและความรู้	รายการเพื่อความผ่อนคลาย
การรับรู้คุณภาพ (ความสำคัญสูง/สมรรถนะปานกลาง)		
1) รายการฯ มีคุณภาพ* (รายการฯ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่ผู้ให้ข้อมูลคาดหวัง เมื่อพิจารณาจากเนื้อหาของรายการและรูปแบบการนำเสนอ)	ปานกลาง	ปานกลาง
2) รายการฯ มีความทันสมัย (รายการฯ มีเนื้อหาและรูปแบบที่ตอบรับกับความต้องการของผู้ชมในปัจจุบัน ไม่นำเสนอเนื้อหาหรือมีรูปแบบที่ซ้ำซากจำเจซ้อนทับกับรายการอื่น ๆ)	ปานกลาง	ปานกลาง
3) รายการฯ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย* (รายการนำเสนอเกี่ยวกับขนบธรรมเนียม หรือประเพณีต่าง ๆ ของไทย โดยเฉพาะช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญต่าง ๆ ของไทย)	ปานกลาง	ปานกลาง
4) รายการฯ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน* (รายการฯ มีความสมบูรณ์เพียงพอ ไม่จบโดยที่ผู้ชมยังรู้สึกค้างคากับเรื่องราวที่นำเสนอ หรือนำเสนอเนื้อหาครึ่ง ๆ กลาง ๆ นำเสนอข้อมูลอย่างรอบด้าน)	ปานกลาง	ปานกลาง

ประเด็น และส่วนขยายความในวงเล็บ	รายการข่าวสาร และความรู้	รายการเพื่อความ ผ่อนคลาย
5) รายการฯ ให้ความสนุกสนาน* (รายการฯ มีรูปแบบการนำเสนอที่ทำให้ผู้ชมรู้สึกผ่อนคลายระหว่างรับชม ไม่ตึงเครียดจนเกินไป)	มาก	ปานกลาง
6) รายการฯ ทำให้เกิดการเรียนรู้* (รายการฯ สอดแทรกสาระที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม ให้ข้อคิดที่ดีหรือทำให้ได้ความความรู้ใหม่ ๆ)	ปานกลาง	ปานกลาง
7) รายการฯ ไม่มีเนื้อหาที่ขัดต่อศีลธรรม (รายการฯ ไม่ประกอบไปด้วยเนื้อหาที่รุนแรง ล้วงละเมิดทางเพศ หรือเหยียดเชื้อชาติ)	ปานกลาง	ปานกลาง
8) รายการฯ มีความหลากหลาย (รายการฯ แต่ละรายการมีเนื้อหาหรือรูปแบบที่ไม่ซ้ำซากจำเจ ทำให้คนดูเกิดความเบื่อหน่าย)	ปานกลาง	ปานกลาง
9) รายการฯ เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย* (รายการฯ นำเสนอข้อมูลที่สังคมต้องการ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนไทย ในภาพรวม)	มาก	ปานกลาง
10) รายการฯ ดำเนินการไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด (รายการฯ ไม่มีความผิดพลาดทางเทคนิค (เช่น จอดับ ภาพล้ม หรือมีสัญญาณรบกวน) หรือผู้ดำเนินรายการสามารถ ดำเนินรายการได้อย่างคล่องแคล่ว ทำให้ผู้ชมชมอย่างไม่ติดขัด)	ปานกลาง	ปานกลาง

หมายเหตุ: * รายการข่าวสารและความรู้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ารายการเพื่อความผ่อนคลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมให้กับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยสื่อโทรทัศน์

3.1 การสร้างแรงจูงใจกับสื่อโทรทัศน์

ผลการศึกษาข้อมูลจากสื่อโทรทัศน์หลายช่อง พบว่า การดำเนินการเพื่อตอบสนองให้กับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องการส่งเสริมให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้เข้าถึงเนื้อหาของรายการได้ดียิ่งขึ้น เช่น การบริการล่ามภาษามือและบริการคำบรรยายแทนเสียงมีต้นทุนในการดำเนินการที่ค่อนข้างสูง ซึ่งขัดกับจำนวนของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่เป็นผู้ชมส่วนน้อยจึงอาจทำให้ต้นทุนค่าเนิการต่าง ๆ ไม่สอดคล้องกับผลกำไรที่จะได้รับกลับมา ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการดำเนินการเพิ่มมาตรการ

ส่งเสริมต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อให้สื่อโทรทัศน์เกิดแรงจูงใจ เช่น การให้ส่วนลดค่าเช่าสถานีตามความเหมาะสมนอกเหนือจากการสถานีโทรทัศน์ที่ได้รับประโยชน์ในการชำระภาษีกับสรรพากร

3.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างสถานีโทรทัศน์กับภาคส่วนต่าง ๆ

หน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันได้เล็งเห็นความสำคัญและมีบทบาทเกี่ยวข้องกับการบริการที่ช่วยเหลือให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสามารถสามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการเหล่านั้นได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการเข้าถึงเนื้อหาของรายการจะทำให้เกิดความเท่าเทียมกันระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับคนทั่วไป นำไปสู่การสร้างคุณค่าให้กับแบรนด์ของสื่อ เกิดความเชื่อถือ และนำไปสู่เจตคติที่ดีในที่สุด โดยภาคส่วนที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 หน่วยงาน ได้แก่ ภาครัฐ ภาคการศึกษา ภาคประชาชน และภาคสื่อโทรทัศน์

1) ภาครัฐ นอกจากจะมีหน้าที่สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ แล้ว ควรมีมาตรการเชื่อมโยงต่อยอดงานวิจัยและองค์ความรู้สิทธิบัตรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น ผลงานจาก ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Electronics and Computer Technology Center) หรือ มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ซึ่งทำให้งานวิจัยและองค์ความรู้เหล่านั้นเกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า

2) ภาคการศึกษา ควรมีการร่วมมือกันระหว่างสถานศึกษาต่าง ๆ โดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษา กระตุ้นให้มีการเนื้อหาการเรียนการสอนและการฝึกงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย การกระตุ้นให้เกิดการเห็นความสำคัญในการผลิตงานวิจัย ตลอดจนผลิตบัณฑิตที่มีความรู้เกี่ยวข้องกับการบริการให้กับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ซึ่งนอกจากจะสร้างความตระหนักให้กับสังคมแล้ว ยังช่วยให้ต้นทุนต่าง ๆ โดยรวมต่าง ๆ มีราคาถูกลงในอนาคต และเกิดการพัฒนายั่งยืนอีกด้วย

3) ภาคประชาชน ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

3.1) ประชาชนที่เป็นคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

ควรมีการพัฒนาคนที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายในสื่อโทรทัศน์ต่าง ๆ เนื่องจากการดำเนินงานโดยตัวคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเองจะทำให้เกิดความเข้าใจปัญหาและบริบทเป็นอย่างดี ทำให้สามารถลดอุปสรรคในการทำความเข้าใจเนื้อหาสำหรับกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายอีกด้วย

3.2) ประชาชนทั่วไป

ประชาชนทั่วไปที่มีการได้ยินมีส่วนช่วยในการให้บริการเกี่ยวกับคำบรรยายแทนเสียงได้ โดยช่วยเหลือในด้านการถอดคำบรรยายแทนเสียงไว้ในรายการต่าง ๆ ซึ่งหากมีระบบการจัดการเกี่ยวกับสัญญาการเผยแพร่เนื้อหาอย่างเป็นระบบ รวมถึงการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ถอด

คำบรรยายแทนเสียงอย่างมีมาตรฐานแล้ว ประชาชนจะเป็นอีกหนึ่งกำลังสำคัญที่ช่วยเหลือในส่วนคำบรรยายแทนเสียงได้เป็นอย่างดี

4) ภาคสื่อโทรทัศน์

ภาคสื่อโทรทัศน์มีส่วนช่วยในการให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันในการร่วมพัฒนาการบริการล่ามภาษามือและการบริการคำบรรยายแทนเสียง โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันในด้านองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่สามารถช่วยเหลือกันให้เกิดการพัฒนาการบริการต่าง ๆ ให้กับกลุ่มบริโภคที่เป็นคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการให้ความช่วยเหลือด้านบุคลากรต่าง ๆ ที่มีประสบการณ์เป็นพิษหรือมีความขาดแคลนให้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่กับสื่อโทรทัศน์อื่น ๆ นอกจากนี้ยังสามารถร่วมมือกันเพื่อลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการลงทุนและทำให้เกิดการใช้ประโยชน์จากการลงทุนเหล่านั้นได้อย่างคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

3.3 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงให้ชัดเจน

ผลการศึกษาข้อมูลในมุมของสื่อโทรทัศน์ต่าง ๆ พบว่ารายการโทรทัศน์ที่แพร่ภาพ ณ ปัจจุบันได้มีการให้บริการเกี่ยวกับล่ามภาษามือ และบริการคำบรรยายแทนเสียงอยู่แล้วในระดับหนึ่ง แต่ข้อมูลของผู้บริโภคที่เป็นคนพิการทางการได้ยินกลับสะท้อนว่าไม่ได้รับบริการต่าง ๆ เหล่านั้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวน่าจะเกิดจากการสื่อสารระหว่างโทรทัศน์และผู้บริโภคเองที่ยังไม่ชัดเจนเกี่ยวกับบริการเสริมเหล่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการจัดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องยิ่งขึ้น ได้แก่ 1) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการเกี่ยวกับรับสัญญาณล่ามภาษามือให้คนพิการทางการได้ยินมีความรู้อย่างแพร่หลาย 2) การเผยแพร่ผังรายการที่มีบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงให้ชัดเจนเพื่อให้เกิดความสะดวกในการวางแผนเลือกรับชมรายการต่าง ๆ

3.4 การมุ่งเป้ากลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่เข้าถึงสื่อได้ลำบาก

ผลการศึกษาพบว่าในกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีกลุ่มย่อยที่มีแนวโน้มที่ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการโทรทัศน์ได้มากกว่าคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยทั่วไป ได้แก่ 1) กลุ่มคนหูหนวกและกลุ่มคนพิการทางการสื่อความหมาย 2) กลุ่มที่ไม่ได้ศึกษาโรงเรียนเฉพาะความพิการ ได้แก่ ไม่ได้ศึกษา ศึกษาโรงเรียนทั่วไป หรือศึกษาโรงเรียนประเภทอื่น ๆ 3) กลุ่มสมรสและกลุ่มหย่าร้าง 4) ภูมิลำเนาภาคตะวันออกและภาคใต้ 5) กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จนถึงไม่มีรายได้ 6) อาชีพรับจ้างทั่วไป 7) มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยม และ 8) กลุ่มที่อาศัยอยู่ชนบท 9) มีอายุสูงกว่า 10) มีความสามารถและ/หรือการใช้การอ่านภาษาไทยในชีวิตประจำวันน้อยกว่า 11) มีความสามารถและ/หรือการใช้การเขียนภาษาไทยในชีวิตประจำวันน้อยกว่า 12) มีความสามารถและ/หรือการใช้ความสามารถการใช้ภาษามือในชีวิตประจำวันน้อยกว่า และ 13) มีความสามารถและ/หรือการใช้ความสามารถการอ่านริมฝีปากในชีวิตประจำวันน้อยกว่า ภูมิหลังจำแนกตามความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาแสดงดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 ภูมิหลังจำแนกตามความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหา

ประเด็น	กลุ่มที่มีแนวโน้มจะสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้น้อยกว่า	กลุ่มที่มีแนวโน้มจะสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้เท่ากันหรือ มากกว่า
1. ความพิการ	คนหูหนวก คนพิการทางการสื่อความหมาย	คนหูตึง
2. การศึกษา	ไม่ได้ศึกษาโรงเรียนเฉพาะความพิการ ได้แก่ ไม่ได้ศึกษา ศึกษาโรงเรียนทั่วไป หรือศึกษาโรงเรียนประเภทอื่น ๆ	ศึกษาโรงเรียนเฉพาะความพิการ
3. สถานภาพ	สมรส และหย่าร้าง	โสด
4. ภูมิลำเนา	ภูมิลำเนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้	ภูมิลำเนาภาคกลางและตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และ กรุงเทพมหานคร
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จนถึงไม่มีรายได้	รายได้สูงกว่า 15,001 บาท
6. อาชีพ	รับจ้างทั่วไป	รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน อาชีพอิสระ/ค้าขาย นักเรียน นิสิต/นักศึกษา เกษตรกรกรม/ปศุสัตว์/ประมง เกษียณ/ว่างงาน อื่น ๆ
7. การศึกษา	มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยม	มีการศึกษาตั้งแต่มัธยมขึ้นไป
8. บริเวณที่อาศัย	อาศัยอยู่ชนบท	อาศัยอยู่ในเมือง หรือชานเมือง
9. อายุ	มีอายุสูงกว่า	มีอายุน้อยกว่า
10. ความสามารถและ/หรือการใช้การอ่านภาษาไทย	มีความสามารถและ/หรือการใช้การอ่านภาษาไทยในชีวิตประจำวันน้อยกว่า	มีความสามารถและ/หรือการใช้การอ่านภาษาไทยในชีวิตประจำวันน้อยกว่า
11. มีความสามารถและ/หรือการใช้การเขียนภาษาไทย	มีความสามารถและ/หรือการใช้การเขียนภาษาไทยในชีวิตประจำวันน้อยกว่า	มีการใช้การเขียนภาษาไทยในชีวิตประจำวันน้อยกว่า
12. ความสามารถและ/หรือการใช้ความสามารถการใช้ภาษามือ	มีความสามารถและ/หรือการใช้ความสามารถการใช้ภาษามือในชีวิตประจำวันน้อยกว่า	มีการใช้ความสามารถการใช้ภาษามือในชีวิตประจำวันน้อยกว่า
13. ความสามารถและ/หรือการใช้	มีความสามารถและ/หรือการใช้	มีการใช้ความสามารถอ่านริมฝีปากใน

ประเด็น	กลุ่มที่มีแนวโน้มจะสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้น้อยกว่า	กลุ่มที่มีแนวโน้มจะสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้เท่ากันหรือ มากกว่า
ความสามารถการอ่านริมฝีปาก	ความสามารถการอ่านริมฝีปากในชีวิตประจำวันน้อยกว่า	ชีวิตประจำวันน้อยกว่า

จากผลการวิจัยข้างต้นทำให้สามารถมุ่งเป้าในการพัฒนาส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงเนื้อหาของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายให้ดียิ่งขึ้นได้โดยพิจารณาจากกลุ่มที่เข้าถึงเนื้อหาได้ยากทั้ง 13 กลุ่มตามจำนวนตัวแปรเป็นรายกรณี ซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการส่งเสริมได้แก่ 1) ส่งเสริมการทำวิจัยเพื่อศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการช่วยเหลือให้กลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงสื่อได้น้อย ให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ทัดเทียมกับกลุ่มคนพิการทางการได้ยินทั่วไป 2) การเน้นการบริการให้เหมาะสมกับเนื้อหาที่คาดว่ากลุ่มที่เข้าถึงเนื้อหาได้ยากจะเป็นผู้บริโภค เช่น รายการสำหรับผู้สูงอายุควรมีขนาดจอ ล่ามและมีคำบรรยายแทนเสียงที่ใหญ่กว่าปกติ

และ การมีศูนย์รับชมโทรทัศน์ที่มีหน้าจอนขนาดใหญ่ในพื้นที่ที่เข้าถึงเนื้อหาได้น้อย คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ และ/หรือ ในพื้นที่ชนบท และ 3) การส่งเสริมให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายช่วยเหลือคนพิการทางการได้ยินด้วยตนเองให้เข้าถึงเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้น โดยมีรัฐช่วยเป็นสื่อกลางให้คนเหล่านั้นได้พบปะแลกเปลี่ยนกัน หรืออธิบายเนื้อหาเหล่านั้นซ้ำ เช่น การสนับสนุนให้คนอายุน้อยช่วยเหลือคนอายุมาก คนมีการศึกษาสูงช่วยเหลือคนการศึกษาต่ำ และคนที่ศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษาช่วยคนที่ศึกษาโรงเรียนทั่วไป

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายทั้ง 3 หัวข้อที่กล่าวมาในข้างต้นได้แก่ 1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริการการเข้าถึงเนื้อหา 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการ และ 3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมให้กับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยสื่อโทรทัศน์ สรุปได้ดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 สรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะ	ความเร่งด่วนในการดำเนินการ*	แนวทาง
1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริการการเข้าถึงเนื้อหา	มากที่สุด	การเพิ่มบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงให้เพียงพอต่อความต้องการ
	มากที่สุด	การให้บริการล่ามภาษามือควบคู่กับคำบรรยายแทนเสียง
	มาก - มากที่สุด	การเน้นการบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงในรายการที่คน

ข้อเสนอแนะ	ความเร่งด่วนในการดำเนินการ*	แนวทาง
		ที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสนใจเป็นพิเศษ
	ปานกลาง	การพัฒนากระบวนการบริการการเข้าถึงเนื้อหาให้มีความยืดหยุ่น
	มาก	การเพิ่มคำบรรยายแทนเสียงในรายการต่าง ๆ
	มากที่สุด	การพัฒนาบริการล่ามภาษามือ <ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาจอล่ามภาษามือ - การกำหนดมาตรฐานล่ามภาษามือ
	ปานกลาง	การยกระดับการบริการการเข้าถึงเนื้อหารายประเด็น
2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการ	ปานกลาง	การส่งเสริมการเข้าถึงเนื้อหาของรายการที่เป็นที่สนใจ
	ปานกลาง	การเพิ่มเติมเนื้อหาของรายการ
	มาก	การปรับปรุงเนื้อหาของรายการ
3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมให้กับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยสื่อโทรทัศน์	ปานกลาง	การสร้างแรงจูงใจกับสื่อโทรทัศน์
	ปานกลาง	การส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างสถานีโทรทัศน์กับภาคส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ภาครัฐ ภาคการศึกษา ภาคประชาชน และภาคสื่อโทรทัศน์
	ปานกลาง	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียงให้ชัดเจน
	ปานกลาง	การมุ่งเป้ากลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่เข้าถึงสื่อได้ลำบาก

หมายเหตุ: *ระดับความเร่งด่วนในการดำเนินการอิงตามผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยระดับความเร่งด่วนมาก หมายถึง มีความสำคัญสูง/มีสมรรถนะปานกลาง ระดับความเร่งด่วนมาก หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง/มีสมรรถนะต่ำ และระดับความเร่งด่วนปานกลาง หมายถึง พบประเด็นในข้อมูลเสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากโมเดลสมการโครงสร้างได้แก่ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์การจำแนกกลุ่ม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

บรรณานุกรม

- กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2561). จำนวนคนพิการในประเทศไทย.
<https://www.egov.go.th/th/government-agency/46/>. 20 กันยายน 2561.
- กนิษฐา รัตนสินธุ์. (2560). *สมรรถนะล่ามภาษามือไทยที่แปลในรายการข่าวโทรทัศน์*. สารนิพนธ์
มหาบัณฑิต, สาขาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุฑามาศ สุธนวัฒนาเจริญ. (2557). *ความพึงพอใจของคนหูหนวกต่อรายการข่าวเที่ยงทาง
สถานีโทรทัศน์ Thai PBS*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- โชติมา หนูพริก. (2553). *การพัฒนาระบบประเมินการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้น
มัธยมศึกษาปีที่ 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและการ
สอน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นพมาศ ธีรเวคิน. (2535). *จิตวิทยาสังคมกับชีวิต*. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี. (2555). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยราชพฤกษ์
ประจำปีการศึกษา 2555*. (ทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์).
- ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง
การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการ
ของกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2559. (2559, 5 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 133 ตอน
พิเศษ 35 ง.
- ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง
แนวทางการจัดทำล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ พ.ศ. 2560.
(2560, 27 ธันวาคม).
- ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง
แนวทางการจัดทำล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ เรื่อง
หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์ใน
กรณีเกิดภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน พ.ศ. 2551. (2551, 1 ตุลาคม). เล่ม 129 ตอนพิเศษ 159 ง.
- ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง
แนวทางการจัดทำล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ เรื่อง
หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้บริการโครงข่ายกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555.
(2555, 16 ตุลาคม). เล่ม 129 ตอนพิเศษ 157 ง.

- พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 (2551, 4 มีนาคม). เล่ม 125. ตอนที่ 42 ก.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2556 (2556, 27 กันยายน). เล่ม 124. ตอนที่ 61.
- พีระ จิรโสภณ. (2529). *หลักทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ยุพดี จิตติกุลเจริญ. (2537). *ทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.
- ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่พิเศษ 322 ง.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2553). *พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553*. เข้าถึงเมื่อ วันที่ 28 มกราคม 2561. เข้าถึงได้จาก <http://www.nbtc.go.th/law/%พระราชบัญญัติ.aspx>.
- ฤทัยพร ม่วงเทศ. (2556). *การพัฒนารูปแบบรายการโทรทัศน์ประเภทรายการข่าวสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมาย*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีการเรียนรู้ออนไลน์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สำนักงาน กสทช. (2561). *แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (ร่าง)*. เข้าถึงเมื่อ วันที่ 28 มกราคม 2561. เข้าถึงได้จาก <http://www.nbtc.go.th/>.
- อนิวัช แก้วจันทรงค์. (2552). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ = Human resource management*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อุดมลักษณ์ ทองคำ. (2556). *คุณลักษณะของสื่อโทรทัศน์ออนไลน์ที่เหมาะสมสำหรับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประยุกต์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- Antonakos, E., Roussos, A., & Zafeiriou, S. (2015, May). A survey on mouth modeling and analysis for sign language recognition. In *Automatic Face and Gesture Recognition (FG), 2015 11th IEEE International Conference and Workshops on* (Vol. 1, pp. 1-7). IEEE.
- As' ad, H. A. R., & Alhadid, A. Y. (2014). The impact of social media marketing on brand equity: An empirical study on mobile service providers in Jordan. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 3(1), 315.
- ASEAN Community. (2018). *ASEAN Enabling Masterplan 2025: Mainstreaming the Rights of Persons with Disabilities*. Retrieved from <https://asean.org/storage/2018/11/ASEAN-Enabling-Masterplan-2025-Mainstreaming-the-Rights-of-Persons-with-Disabilities.pdf>. (29-3-2019)

- ASEAN Thailand. (2019). *ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน*. เข้าถึงจาก <https://www.asean2019.go.th/th/abouts/ประชาคมสังคมและวัฒนธรรม/> (29-3-2019)
- Ashnai, B., Henneberg, S. C., Naudé, P., & Francescucci, A. (2016). Inter-personal and inter-organizational trust in business relationships: An attitude–behavior–outcome model. *Industrial Marketing Management*, *52*, 128-139.
- Ayo, C. k., Oni, A. A., Adewoye, O. J., & Eweoya, I. O. (2016). E-banking users' behaviour: e-service quality, attitude, and customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, *34*(3), 347-367. doi:10.1108/ijbm-12-2014-0175
- Baber, A., Thurasamy, R., Malik, M. I., Sadiq, B., Islam, S., & Sajjad, M. (2016). Online word-of-mouth antecedents, attitude and intention-to-purchase electronic products in Pakistan. *Telematics and Informatics*, *33*(2), 388-400.
- Best, J.W. & Kahn, J.V. (1998). *Research in Education*. 6th. New Jersey: Prentice - Hall.
- Blackwell, M., Honaker, J., & King, G. (2017). A unified approach to measurement error and missing data: overview and applications. *Sociological Methods & Research*, *46*(3), 303-341.
- Breckler, S. J., & Wiggins, E. C. (1989). On defining attitude and attitude theory: Once more with feeling. *Attitude structure and function*, 407-427.
- Buil, I., Martínez, E., & De Chernatony, L. (2013). The influence of brand equity on consumer responses. *Journal of consumer marketing*, *30*(1), 62-74.
- Cacioppo, J. T., & Berntson, G. G. (1994). Relationship between attitudes and evaluative space: A critical review, with emphasis on the separability of positive and negative substrates. *Psychological bulletin*, *115*(3), 401.
- Calvo-Porrá, C., Martínez-Fernández, V. A., & Juanatey-Boga, O. (2014). Mass communication media credibility: an approach from the Credible Brand Model. *Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação*, *37*(2), 21-49.
- Cambra, C., Penacchio, O., Silvestre, N., & Leal, A. (2014). Visual attention to subtitles when viewing a cartoon by deaf and hearing children: an eye-tracking pilot study. *Perspectives*, *22*(4), 607-617.
- Cheng, J. C. H., & Monroe, M. C. (2012). Connection to nature: Children's affective attitude toward nature. *Environment and Behavior*, *44*(1), 31-49.

- Choi, S., & Mattila, A. S. (2018). The Effect of Experience Congruity on Repurchase Intention: The Moderating Role of Public Commitment. *Service Science, 10*(2), 124-138.
- Constantinides, E. (2006). The marketing mix revisited: towards the 21st century marketing. *Journal of marketing management, 22*(3-4), 407-438.
- Crites Jr, S. L., Fabrigar, L. R., & Petty, R. E. (1994). Measuring the affective and cognitive properties of attitudes: Conceptual and methodological issues. *Personality and Social Psychology Bulletin, 20*(6), 619-634.
- Deaf Interpreter Services, inc.*,(2016). *Australia Airst First Television Series for Deaf Children*. retrieved from: <https://www.deaf-interpreter.com/australia-airst-first-television-series-for-deaf-children/>. (10-2-2019)
- Debevc, M., Milošević, D., & Kožuh, I. (2015). A comparison of comprehension processes in sign language interpreter videos with or without captions. *PloS one, 10*(5), e0127577.
- Delgado-Ballester, E., & Fernandez Sabiote, E. (2015). Brand experimental value versus brand functional value: which matters more for the brand?. *European Journal of Marketing, 49*(11/12), 1857-1879.
- Ellis, P. D. (2009). *Effect size equations*. Retrieved from:https://www.polyu.edu.hk/mm/effectsizefaqs/effect_size_equations2.html. (7-2-2019)
- Ellis, K., & Kent, M. (2015). Accessible television: The new frontier in disability media studies brings together industry innovation, government legislation and online activism. *First Monday, 20*(9).
- Federal Communications Commission. (2018). Closed Captioning on Television. retrieved from: <https://www.fcc.gov/consumers/guides/closed-captioning-television>. (10-2-2019)
- Flowerday, T., & Shell, D. F. (2015). Disentangling the effects of interest and choice on learning, engagement, and attitude. *Learning and Individual Differences, 40*, 134-140.
- Friess, S. (2015). Can we build an internet that includes the hearing impaired? retrieved from: <http://time.com/3742994/deaf-hearing-impaired-web-internet-access/>. (10-2-2019)

- García-Crespo, Á., Ruiz-Mezcua, B., González-Carrasco, I., López-Cuadrado, J. L., Hernández, Z., Barahona, R., & de Toppin, L. H. (2014). Accessibility services and interactive digital television: An opportunity to reduce the digital gap. *IEEE Revista Iberoamericana de Tecnologías del Aprendizaje*, 9(1), 8-16.
- Hearing Like Me. (2018). Deaf and hard of hearing Netflix viewers are calling for better closed captions. retrieved from: <http://www.hearinglikeme.com/deaf-and-hard-of-hearing-call-for-improved-netflix-closed-captions/>. (10-2-2019)
- Hwang, J., & Lee, K. W. (2018). The antecedents and consequences of golf tournament spectators' memorable brand experiences. *Journal of Destination Marketing & Management*, 9, 1-11.
- Indonesia Development Forum. (2018). *The special curriculum for deaf students from kindergarten to high school is equivalent to general kindergarten or primary school students*. retrieved from: <https://indonesiadevelopmentforum.com/2018/article/4864-surya-sahetapy-the-special-curriculum-for-deaf-students-from-kindergarten-to-high-school-is-equivalent-to-general-kindergarten-or-primary-school-students>. (10-2-2019)
- Japanese Federation of the Deaf. (2007). *Need for Speedy Access to Information in Emergency Situations*. retrieved from: <https://www.jfd.or.jp/en/2007/08/01/pid455>. (10-2-2019)
- Kelly, Henry Edward. (1995). "Perceptions of the Quality of Work Life of Teacher in Private Cotholic HighSchools". **Dissertation Abstracts International**. 55 (7).
- Kim, S., Schuckert, M., Im, H. H., & Elliot, S. (2017). An interregional extension of destination brand equity: From Hong Kong to Europe. *Journal of Vacation Marketing*, 23(4), 277-294.
- Kimpakorn, N., & Tocquer, G. (2010). Service brand equity and employee brand commitment. *Journal of Services Marketing*, 24(5), 378-388.
- Klapper, J. T. (1960). *The effects of mass communication*. New York: The Free Press.
- Koller, O., Ney, H., & Bowden, R. (2015). Deep learning of mouth shapes for sign language. In *Proceedings of the IEEE International Conference on Computer Vision Workshops* (pp. 85-91).

- Kolzchut. (2015). *Television Fee Payment Exemption for the Deaf*. retrieved from: https://www.kolzchut.org.il/en/Television_Fee_Payment_Exemption_for_the_Deaf. (10-2-2019)
- Kong, H. M., Ko, E., Chae, H., & Mattila, P. (2016). Understanding fashion consumers' attitude and behavioral intention toward sustainable fashion products: Focus on sustainable knowledge sources and knowledge types. *Journal of Global Fashion Marketing*, 7(2), 103-119.
- Krejtz, I., Szarkowska, A., & Łogisńska, M. (2015). Reading function and content words in subtitled videos. *Journal of deaf studies and deaf education*, 21(2), 222-232.
- L. Mun. (1971). *Introduction to Psychology*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Ladhari, R., & Michaud, M. (2015). eWOM effects on hotel booking intentions, attitudes, trust, and website perceptions. *International Journal of Hospitality Management*, 46, 36-45.
- Lai, F., Griffin, M., & Babin, B. J. (2009). How quality, value, image, and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom. *Journal of business research*, 62(10), 980-986.
- Learning English. (2011). *A new reason for why the deaf may have trouble reading*. retrieved from: <https://learningenglish.voanews.com/a/a-new-reason-for-why-the-deaf-may-have-trouble-reading-119728279/115194.html>. (10-2-2019)
- Manosuthi, N., & Maroun, A. (2018). *The customer engagement construct in the context of hospitality and tourism: a systematic literature review*. Paper presented at the Global Marketing Conference Tokyo, Japan.
- Maslow, Abraham M. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Napier, J., & Leeson, L. (2016). Sign language in action. In *Sign Language in Action* (pp. 50-84). Palgrave Macmillan, London.
- Nyarko, J., & Asante, K. O. (2015). Social Exclusion of the Deaf in Corporate Television Advertising in Ghana: A Pilot Study. *Journal of Communication*, 6(2), 284-295.
- Ostrom, T. M. (1969). The relationship between the affective, behavioral, and cognitive components of attitude. *Journal of experimental social psychology*, 5(1), 12-30.

- 3PlayMedia. (2019). *Who Uses Closed Captions? Not Just the Deaf or Hard of Hearing*.
retrieved from: <https://www.3playmedia.com/2015/08/28/who-uses-closed-captions-not-just-the-deaf-or-hard-of-hearing/>. (10-2-2019)
- Priester, J. R., & Petty, R. E. (1996). The gradual threshold model of ambivalence: relating the positive and negative bases of attitudes to subjective ambivalence. *Journal of personality and social psychology*, 71(3), 431.
- Purnomo, S. H., & Lee, Y. H. (2010). Why is understanding customer attitude toward 4Ps marketing mix important? The case of the livestock input industry in Indonesia. *Journal of Development and Agricultural Economics*, 2(4), 107-114.
- R Core Team (2018). *R: A language and environment for statistical computing*. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. URL <https://www.R-project.org/>.
- Rajagopal, & Sanchez, R. (2005). Analysis of customer portfolio and relationship management models: bridging managerial dimensions. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 20(6), 307-316.
- SAGA. (2013). *Problems hearing your TV? The causes explained*. retrived from: <https://www.saga.co.uk/magazine/health-wellbeing/conditions/hearing/cant-hear-tv-sound>. (10-2-2019)
- Salinas, E. M., & Pérez, J. M. P. (2009). Modeling the brand extensions' influence on brand image. *Journal of Business Research*, 62(1), 50-60.
- Schembri, A., Stamp, R., Fenlon, J., & Cormier, K. (2018). Variation and change in English varieties of British Sign Language. Palgrave Macmillan.
- Science News for Students. (2018). *New tech helps deaf-blind people 'watch' TV*.
retrieved from: <https://www.sciencenewsforstudents.org/article/new-tech-helps-deaf-blind-people-watch-tv>. (10-2-2019)
- Schreurs, W., Kerstholt, J. H., de Vries, P. W., & Giebels, E. (2018). Citizen participation in the police domain: The role of citizens' attitude and morality. *Journal of Community Psychology*, 46(6), 775-789.
- ScienceDaily. (2014). TV sound system for the hard of hearing. retrieved from: <https://www.sciencedaily.com/releases/2014/11/141113085148.htm>. (10-2-2019)

- Senese, V. P., Shinohara, K., Esposito, G., Doi, H., Venuti, P., & Bornstein, M. H. (2017). Implicit association to infant faces: Genetics, early care experiences, and cultural factors influence caregiving propensities. *325*, 163-172.
- Shabbir, M. Q., Khan, A. A., & Khan, S. R. (2017). Brand Loyalty Brand image And Brand equity: The Mediating Role Of Brand Awareness. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, *19*(2), 416.
- Sky. *Sky for Hearing Impairment*. (2016). retrieved from: <https://accessibility.sky.com/i-have-trouble-hearing/>. (10-2-2019)
- Szarkowska, A., Krejtz, I., Pilipczuk, O., Dutka, Ł., & Kruger, J. L. (2016). The effects of text editing and subtitle presentation rate on the comprehension and reading patterns of interlingual and intralingual subtitles among deaf, hard of hearing and hearing viewers. *Across Languages and Cultures*, *17*(2), 183-204.
- Tamayo, A. (2016). Reading speed in subtitling for hearing impaired children: An analysis in Spanish television. *JosTrans J. Spec. Transl*, *26*, 275-294.
- Tamayo, A., & Chaume, F. (2017). Subtitling for d/Deaf and Hard-of-Hearing Children: Current Practices and New Possibilities to Enhance Language Development. *Brain sciences*, *7*(7), 75.
- Taleghani, M., & Almasi, M. (2011). Evaluate the factors affecting brand equity from the perspective of customers using Aaker's model.
- The Better India. (2017). Meet the man behind sign tv, a website that offers news, tutorials & more to the hearing impaired. <https://www.thebetterindia.com/88275/sign-tv-kingsley-david-hearing-impaired-awareness/>. (10-2-2019)
- The Hong Kong Society for the Deaf. (2014). *Press Conference on Supporting the Hearing Impaired Tertiary Students*. http://www.deaf.org.hk/en/res_res.php. (10-2-2019).
- Thurstone, L. L., & Chave, E. J. (L. Mun. (1971). **The Measurement of Attitude**. Chicago: Chicago University.
- Tornow, W. W., & Wiley, J. W. (1991). Service quality and management practices: A look at employee attitudes, customer satisfaction, and bottom-line consequences. *People and Strategy*, *14*(2), 105-116.

- TV with Thinus. (2018). *South african television slammed in parliament for its ongoing shabby treatment of deaf and hearing-impaired people*. retrieved from: <http://teeveetee.blogspot.com/2018/02/south-african-television-slammed-in.html>. (10-2-2019)
- Umeda, S., Uchida, T., Azuma, M., Miyazaki, T., Kato, N., and Hiruma, N. (2016). Automatic production system of sign language cg animation for meteorological information.
- Wang, W. T., & Li, H. M. (2012). Factors influencing mobile services adoption: a brand-equity perspective. *Internet Research*, 22(2), 142-179.
- Yamaguchi, T., Sawano, H., Ishii, N., & Suzuki, Y. (2017, October). A proposal on a sign language CG wiki. In *Consumer Electronics (GCCE), 2017 IEEE 6th Global Conference on* (pp. 1-2). IEEE.
- Yamane Taro. (1967). *Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harpe & row.
- Yamashita, T., Hahn, S. J., Kinney, J. M., & Poon, L. W. (2018). Impact of life stories on college students' positive and negative attitudes toward older adults. *Gerontology & geriatrics education*, 39(3), 326-340.
- Yeo, V. C. S., Goh, S. K., & Rezaei, S. (2017). Consumer experiences, attitude and behavioral intention toward online food delivery (OFD) services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 150-162.

ภาคผนวก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายละเอียดของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดุสิตา ทินมาลา

ตำแหน่ง อาจารย์ ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วุฒิการศึกษา M.S. สถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มศว.

ความเชี่ยวชาญ ภาษาและการสื่อสารสำหรับคนที่มีความพิเศษ

2. ดร.ศิริเชษฐ์ สังขะมาน

ตำแหน่ง อาจารย์ สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วุฒิการศึกษา Ph.D. (Leadership & Human) San Diego, U.S.A.

ความเชี่ยวชาญ ทรัพยากรบุคคล การประเมินโครงการ การวางแผนยุทธศาสตร์ภาครัฐ

3. ดร.กิตติพงษ์ เพิ่มพูล

ตำแหน่ง อาจารย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วุฒิการศึกษา ปร.ด. (วนศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความเชี่ยวชาญ นโยบายภาครัฐ การประเมิน คนพิการ สิ่งแวดล้อม

4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี รามัญญ์

ตำแหน่ง อาจารย์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

วุฒิการศึกษา บธ.ด. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความเชี่ยวชาญ บริหารธุรกิจ การประเมิน เครื่องมือวิจัย

5. นายวิฑูต บุณนาค

ตำแหน่ง นายกสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย

วุฒิการศึกษา ปริญญาโท สาขาการศึกษาสำหรับคนหูหนวก (Deaf Education) มหาวิทยาลัยกาลาเดท

(Gallaudet University) สหรัฐอเมริกา

ความเชี่ยวชาญ คนพิการเฉพาะทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

รายละเอียดของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบร่างนโยบาย

1. ดร.จิตประภา ศรีอ่อน

ตำแหน่ง อดีตคณบดีวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

วุฒิการศึกษา Ph.D. Deaf Studies, La Trobe University, Australia)

ความเชี่ยวชาญ หูหนวกศึกษา

แบบสอบถาม

โครงการสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อ
ความหมาย ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

**แบบสอบถามสำหรับโครงการสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแล
ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)**

การเก็บข้อมูลครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมายที่มีต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. หลังจากนั้นผลสำรวจจะถูกจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มอบแก่ กสทช. เพื่อใช้ประโยชน์ในการออกนโยบายปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อให้เหมาะสมกับผู้บริโภคที่มีความพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย อีกทั้งผลสำรวจจะถูกนำไปขยายผลต่อสื่อต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ให้ผลิตรายการโทรทัศน์ที่สนองต่อกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป : คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน และเติมคำในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ความพิการของท่าน

- ตามที่ระบุในบัตรคนพิการ 1. คนหูหนวก 2. คนหูตึง 3. คนพิการทางการสื่อความหมาย
 สิ่งที่ท่านคิดว่าท่านเป็น 1. คนหูหนวก 2. คนหูตึง 3. คนพิการทางการสื่อความหมาย
 สาเหตุความพิการ 1. พิกัดโดยกำเนิด 2. อุบัติเหตุ 3. เป็นโรค

2. เคยศึกษาในโรงเรียนที่มีการเรียนการสอนสำหรับคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่ใช่ 1.1 ไม่ได้ศึกษา 1.2 ศึกษาที่โรงเรียน
2. ใช่ 2.1 ศึกษาที่โรงเรียนเฉพาะความพิการ โรงเรียน
- 2.2 ศึกษาที่โรงเรียนการศึกษาสงเคราะห์ โรงเรียน
- 2.3 ศึกษาที่ศูนย์การศึกษาพิเศษ
- 2.4 โรงเรียนประเภทอื่น ๆ ระบุ

3. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

4. อายุ

5. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่ 4. อื่น ๆ โปรดระบุ

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว คน จำนวนสมาชิกที่หูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย คน

7. ระดับการศึกษาสูงสุด 1. ไม่ได้เรียน 2. ต่ำกว่าประถมศึกษาต้น 3. ประถมต้น 4. ประถมปลาย
 5. มัธยมต้น 6. มัธยมปลาย 7. ปวช. 8. ปวส. 9. ปวท.
 10. อนุปริญญา 11. ป.ตรี 12. ป.โท 13. ป.เอก

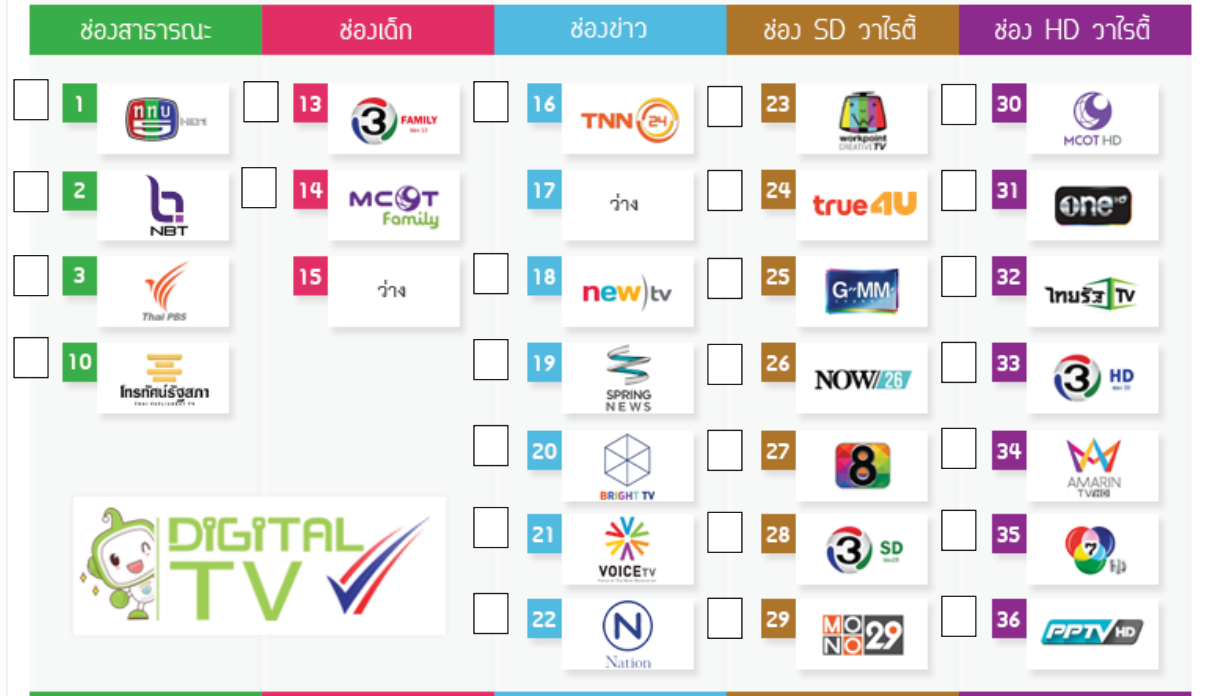
8. ภูมิลำเนา 1. ภาคกลาง 2. ภาคตะวันออก 3. ภาคเหนือ 4. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 5. ภาคใต้ จังหวัด

9. อาศัยอยู่บริเวณ 1. ในเมือง 2. ชานเมือง 3. ชนบท

10. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1. ไม่มีรายได้ 2. น้อยกว่า 10,000 บาท 3. 10,001 - 15,000 บาท
 4. 15,001 - 20,000 บาท 5. 20,001 - 25,000 บาท
 6. 25,001 - 30,000 บาท 7. 30,001 - 35,000 บาท
 8. 35,001 - 40,000 บาท 9. 40,001 - 50,000 บาท
 10. 50,001 - 100,000
 11. บาท 100,000 บาท ขึ้นไป

11. อาชีพ 1. รับราชการ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 3. พนักงานเอกชน
 4. รับจ้างทั่วไป 5. อาชีพอิสระ/ค้าขาย 6. นักเรียน นิสิต/นักศึกษา
 7. เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง 8. เกษียณ/ว่างงาน 9. อื่น ๆ โปรดระบุ

12. ช่องโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. เหล่านี้ที่ท่านรับชมเป็นประจำคือช่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ช่อง)



13. จากภาพด้านบนใส่หมายเลขช่องที่ท่านรับชมมากที่สุด 3 อันดับแรก (ใส่เครื่องหมาย - ทุกอันดับหากท่านไม่ได้รับชมเลย)

อันดับที่ 1.อันดับที่ 2.อันดับที่ 3.

14. เวลาที่รับชมรายการโทรทัศน์ภายใต้กำกับดูแลของ กสทช. โดยเฉลี่ยต่อวัน

1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน 2. 1 - 3 ชั่วโมง/วัน 3. 4-5 ชั่วโมง/วัน 4. มากกว่า 5 ชั่วโมง/วัน

15. ส่วนมากท่านรับชมรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ผ่านช่องทางใดมากที่สุด

1. โทรทัศน์ 2. คอมพิวเตอร์ 3. แท็บเล็ต 4. โทรศัพท์มือถือ

16. ท่านรับชมรายการเหล่านี้มากน้อยเพียงไร

		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ข้อ		1	2	3	4	5
1	รายการโทรทัศน์ภายใต้กำกับดูแลของ กสทช.	1	2	3	4	5
2	รายการโทรทัศน์ของ TrueID TV	1	2	3	4	5
3	รายการโทรทัศน์ของ Line TV	1	2	3	4	5
4	รายการโทรทัศน์ของ AIS Live TV	1	2	3	4	5
5	รายการอื่น ๆ ที่เผยแพร่ใน Youtube	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 2 การสื่อสารของผู้ให้ข้อมูล : คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

		ความสามารถ					การใช้ในชีวิตประจำวัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ชื่อ		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	การอ่านภาษาไทย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	การเขียนภาษาไทย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	การใช้ภาษามือ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	การอ่านริมฝีปาก	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 3 ความสนใจ การเข้าถึงเนื้อหา และรูปแบบการบริการที่ต้องการจากรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

: คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

		ความสนใจของท่าน					ท่านสามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการ					รูปแบบบริการที่ท่านต้องการ (ตอบได้หลายตัวเลือก)	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ภาษามือ (Sign Language: SL)	คำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption: CC)
ชื่อ		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

1) รายการข่าวสารและความรู้

1	รายการข่าวสาร	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC
2	รายการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC
3	รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม ศิลปะ วัฒนธรรม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC
4	รายการให้ความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC
5	รายการเด็กและเยาวชน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC
6	รายการท้องถิ่น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC
7	รายการวิทยาศาสตร์และสุขภาพ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC

		ความสนใจของท่าน					ท่านสามารถเข้าถึงเนื้อหาของรายการ					รูปแบบบริการที่ท่านต้องการ (ตอบได้หลายตัวเลือก)	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ภาษามือ (Sign Language: SL)	คำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption: CC)
ชื่อ		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
2) รายการเพื่อความผ่อนคลาย													
8	รายการกีฬา	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC
9	รายการข่าวสารและบันเทิง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC
10	รายการบันเทิง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC
11	รายการเพลง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC
12	รายการภาพยนตร์	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC
13	รายการตลก	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC
14	รายการละคร	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC
15	รายการภาพยนตร์สารคดี	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC
3) รายการพิเศษ													
16	รายการพิเศษ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	SL	CC

17. เวลาที่ชมรายการภายใต้กำกับดูแลของ กสทช. เป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ช่วงเช้า 06:00 - 09:59 น.
 2. ช่วงสาย 10:00 - 12:59 น.
 3. ช่วงบ่าย 13:00 - 16:59 น.
 4. ช่วงเย็น 17:00 - 19:59 น.
 5. ช่วงดึก 20:00 - 02:00 น.
 6. ช่วงอื่น ๆ ระบุ.....

18. รายการที่ท่านชอบมากที่สุด

1. เป็นรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.
 2. ไม่ใช่รายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

ชื่อรายการสาเหตุที่ชอบ เพราะ.....

.....

19. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงเนื้อหาของรายการ

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. : คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓

ในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

		รายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ประเภทรายการข่าวสารความรู้						รายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ประเภท รายการเพื่อความผ่อนคลาย					
		ไม่สามารถเข้าถึงได้	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่สามารถเข้าถึงได้	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ข้อ		NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
1) ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในการเข้าถึงเนื้อหาของรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. อย่างไร													
1	มีบริการล่ามภาษามือที่เพียงพอ	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
2	ขนาดของกรอบที่แสดงล่ามภาษามือเห็นได้ชัดเจน	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
3	ตำแหน่งของกรอบแสดงภาษามือมีความเหมาะสม	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
4	ผู้เป็นล่ามภาษามืออยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับกรอบแสดงภาษามือ	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
5	จอภาพของล่ามภาษามือดูได้สบายตา	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
6	ท่าทางของล่ามภาษามือสื่อความหมายได้ชัดเจน	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
7	มีบริการคำบรรยายแทนเสียงที่เพียงพอ	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
8	คำบรรยายแทนเสียงมีความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
9	คำบรรยายแทนเสียงมีเนื้อหาสอดคล้องกับภาพที่น่าเสนอ	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
10	คำบรรยายแทนเสียงมี	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5

		รายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ประเภทรายการข่าวสารความรู้						รายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ประเภท รายการเพื่อความผ่อนคลาย					
		ไม่สามารถเข้าถึงได้	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่สามารถเข้าถึงได้	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ข้อ		NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
	รูปแบบที่สม่ำเสมอตลอดทั้งรายการ												
11	คำบรรยายแทนเสียงสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
2) ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. อย่างไร													
12	รายการฯ มีคุณภาพ	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
13	รายการฯ มีความทันสมัย	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
14	รายการฯ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
15	รายการฯ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
16	รายการฯ ให้ความสนุกสนาน	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
17	รายการฯ ทำให้เกิดการเรียนรู้	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
18	รายการฯ ไม่มีเนื้อหาที่ขัดต่อศีลธรรม	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
19	รายการฯ มีความหลากหลาย	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
20	รายการฯ เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
21	รายการฯ ดำเนินการไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
22	ฉันคุ้นเคยต่อรายการฯ เป็นอย่างดี	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
23	รายการฯ เป็นที่รู้จักในสังคมคนหูหนวก หูตึง	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5

		รายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ประเภทรายการข่าวสารความรู้						รายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ประเภท รายการเพื่อความผ่อนคลาย					
		ไม่สามารถเข้าถึงได้	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่สามารถเข้าถึงได้	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ข้อ		NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
	หรือพิจารณาการสื่อความหมาย												
24	รายการฯ มีเอกลักษณ์จดจำได้ง่าย	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
25	รายการฯ มีภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับคนหูหนวกหูตึง หรือพิจารณาการสื่อความหมาย	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
26	รายการฯ เหมาะสำหรับผู้คนที่ต้องการหาความรู้/ความบันเทิงสมัยนี้	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
27	รายการฯ ให้ประสบการณ์ที่ดีในการหาความรู้/ความบันเทิง	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
28	ฉันมักติดตามความเคลื่อนไหวของรายการฯ เสมอ	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
29	ฉันติดตามรับชมรายการฯ ประจำ	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
30	ฉันชักชวนให้เพื่อน ๆ หรือคนใกล้ชิดชมรายการฯ	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
31	รายการฯ เป็นรายการที่น่าดูเมื่อเทียบกับรายการอื่น ๆ	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
32	ฉันมักชมรายการฯ ก่อนรายการอื่น ๆ	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
33	ฉันเชื่อมั่นว่ารายการฯ	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5

		รายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ประเภทรายการข่าวสารความรู้						รายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ประเภท รายการเพื่อความผ่อนคลาย					
		ไม่สามารถเข้าถึงได้	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่สามารถเข้าถึงได้	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ข้อ		NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
	จะผลิตแต่รายการที่มีคุณภาพ												
4	รายการฯ คงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
35	รายการฯ มีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อผู้ชม	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
36	ฉันสามารถเชื่อสิ่งที่รายการฯ นำเสนอได้	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
37	รายการฯ ไม่มีความลำเอียง	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
38	รายการฯ นำเสนอข้อเท็จจริงแยกจากความคิดเห็น	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
39	รายการฯ นำเสนอค่อนข้างมั่นใจได้ว่าเป็นเรื่องถูกต้อง	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
40	ฉันชอบเนื้อหาที่รายการฯ นำเสนอ	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
41	ฉันชอบรูปแบบที่รายการฯ นำเสนอ	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5
42	ฉันพึงพอใจต่อรายการฯ โดยภาพรวม	NA	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5

รายการฯ หมายถึง รายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ

43. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. เกี่ยวกับเนื้อหาและการบริการสำหรับคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย

.....

.....

.....

แนวทางการขยายความให้กับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย (สำหรับผู้เก็บข้อมูล)

โปรดแนะนำตัวและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลให้แก่ผู้ให้ข้อมูลดังนี้

การเก็บข้อมูลครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมายที่มีต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. หลังจากนั้นผลสำรวจจะถูกจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มอบแก่ กสทช. เพื่อใช้ประโยชน์ในการออกนโยบายปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อให้เหมาะสมกับผู้บริโภคที่มีความพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย อีกทั้งผลสำรวจจะถูกนำไปขยายผลต่อสื่อต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ให้ผลิตรายการโทรทัศน์ที่สนองต่อกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นคนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อ	ประเด็น	แนวทางการขยายความ
2	เคยศึกษาในโรงเรียนที่มีการเรียนการสอนสำหรับคนหูหนวก	<p><input type="checkbox"/> 1.1 “ไม่ใช่” คือ โรงเรียนทั่วไปหรือโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนเฉพาะผู้ที่มีการได้ยิน</p> <p><input type="checkbox"/> 2.1 “โรงเรียนเฉพาะความพิการ” คือ โรงเรียนที่มีการปรับหลักสูตรและการสอนเฉพาะเด็กหูหนวก</p> <p><input type="checkbox"/> 2.2 “โรงเรียนการศึกษาสงเคราะห์” คือ โรงเรียนที่จัดการศึกษาแก่ผู้ด้อยโอกาส ซึ่งเป็นการจัดการศึกษาที่มุ่งจัดให้แก่บุคคลที่รัฐจำเป็นต้องสงเคราะห์เป็นพิเศษ</p> <p><input type="checkbox"/> 2.3 “ศูนย์การศึกษาพิเศษ” คือ หน่วยงานที่มีการจัดการศึกษานอกระบบ หรือตามอัธยาศัยแก่คนพิการตั้งแต่แรกเกิดหรือแรกพบความพิการจนตลอดชีวิต</p>
	รายชื่อโรงเรียนทั้ง 3 ประเภทตามประกาศของสำนักงานบริหารการศึกษาพิเศษมีชื่อดังต่อไปนี้	
	1. โรงเรียนเฉพาะความพิการ	
	1.1 โรงเรียนเศรษฐเสถียร ในพระราชูปถัมภ์ กรุงเทพฯ	
	1.2 โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ กรุงเทพฯ	
	1.3 โรงเรียนโสตศึกษาเทพรัตน์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	
	1.4 โรงเรียนโสตศึกษาปานเลิศ จังหวัดลพบุรี	
	1.5 โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร จังหวัดเชียงใหม่	
	1.6 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี	
	1.7 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น	
	1.8 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดชลบุรี จังหวัดชลบุรี	
	1.9 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ	
	1.10 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดตาก จังหวัดตาก	

	<p>1.11 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม จังหวัดนครปฐม</p> <p>1.12 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช</p> <p>1.13 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี</p> <p>1.14 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี</p> <p>1.15 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดพังงา จังหวัดพังงา</p> <p>1.16 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์</p> <p>1.17 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร</p> <p>1.18 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด</p> <p>1.19 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสงขลา จังหวัดสงขลา</p> <p>1.20 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์</p> <p>1.21 โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี</p>
	<p>2. โรงเรียนเฉพาะความพิการ</p> <p>2.1 โรงเรียนพิบูลประชาสรรค์</p> <p>2.2 โรงเรียนฟ้าใสวิทยา</p> <p>2.3 โรงเรียนสมเด็จพระปิยมหาราชรมณียเขต จังหวัดกาญจนบุรี</p> <p>2.4 โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์จิตต์อารี ในพระอุปถัมภ์ของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี</p> <p>2.5 โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์เชียงดาว</p> <p>2.6 โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์เชียงใหม่</p> <p>2.7 โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ธวัชบุรี</p> <p>2.8 โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์นราธิวาส</p> <p>2.9 โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์บางกรวย</p> <p>2.10 โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์พัทลุง</p> <p>2.11 โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์แม่จัน</p> <p>2.12 โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์แม่ฮ่องสอน</p> <p>2.13 โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์สุราษฎร์ธานี</p> <p>2.14 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 19 จังหวัดนครศรีธรรมราช</p> <p>2.15 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 20 จังหวัดชุมพร</p> <p>2.16 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 21 จังหวัดแม่ฮ่องสอน</p> <p>2.17 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 22 จังหวัดแม่ฮ่องสอน</p> <p>2.18 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 23 จังหวัดพิษณุโลก</p> <p>2.19 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 24 จังหวัดพะเยา</p> <p>2.20 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 25 จังหวัดแพร่</p> <p>2.21 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 26 จังหวัดลำพูน</p>

- 2.22 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 27 จังหวัดหนองคาย
- 2.23 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 28 จังหวัดยโสธร
- 2.24 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 29 จังหวัดศรีสะเกษ
- 2.25 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 30 จังหวัดเชียงใหม่
- 2.26 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 31 จังหวัดเชียงใหม่
- 2.27 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 32 จังหวัดอุบลราชธานี
- 2.28 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 33 จังหวัดลพบุรี
- 2.29 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 34 จังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 2.30 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 35 จังหวัดพังงา
- 2.31 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 36 จังหวัดภูเก็ต
- 2.32 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 37 จังหวัดกระบี่
- 2.33 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 38 จังหวัดระนอง
- 2.34 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 39 จังหวัดนราธิวาส
- 2.35 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 40 จังหวัดปัตตานี
- 2.36 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 41 จังหวัดยะลา
- 2.37 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 42 จังหวัดสตูล
- 2.38 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 43 จังหวัดสงขลา
- 2.39 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 45 จังหวัดกาญจนบุรี
- 2.40 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 46 จังหวัดชัยนาท
- 2.41 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 47 จังหวัดเพชรบุรี
- 2.42 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 48 จังหวัดจันทบุรี
- 2.43 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 49 จังหวัดตราด
- 2.44 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 50 จังหวัดขอนแก่น
- 2.45 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 51 จังหวัดบุรีรัมย์
- 2.46 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 52 จังหวัดเลย
- 2.47 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 53 จังหวัดสกลนคร
- 2.48 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 54 จังหวัดอำนาจเจริญ
- 2.49 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 55 จังหวัดตาก
- 2.50 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 56 จังหวัดน่าน
- 2.51 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 57 จังหวัดเพชรบูรณ์

3. ศูนย์การศึกษาพิเศษ

- 3.1 ศูนย์การศึกษาพิเศษส่วนกลาง กรุงเทพฯ
- 3.2 ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 1 จังหวัดนครปฐม

- 3.3 ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 2 จังหวัดยะลา
- 3.4 ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 3 จังหวัดสงขลา
- 3.5 ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 4 จังหวัดตรัง
- 3.6 ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 5 จังหวัดสุพรรณบุรี
- 3.7 ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี
- 3.8 ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 7 จังหวัดพิษณุโลก
- 3.9 ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 จังหวัดเชียงใหม่
- 3.10 ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 9 จังหวัดขอนแก่น
- 3.11 ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 10 จังหวัดอุบลราชธานี
- 3.12 ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 11 จังหวัดนครราชสีมา
- 3.13 ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 12 จังหวัดชลบุรี
- 3.14 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดกระบี่
- 3.15 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดกาญจนบุรี
- 3.16 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดกาฬสินธุ์
- 3.17 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดกำแพงเพชร
- 3.18 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดจันทบุรี
- 3.19 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดฉะเชิงเทรา
- 3.20 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดชัยนาท
- 3.21 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดชัยภูมิ
- 3.22 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดชุมพร
- 3.23 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดเชียงราย
- 3.24 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดตราด
- 3.25 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดตาก
- 3.26 ศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก
- 3.27 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครพนม
- 3.28 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช
- 3.29 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์
- 3.30 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนนทบุรี
- 3.31 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนราธิวาส
- 3.32 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดน่าน
- 3.33 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดบึงกาฬ
- 3.34 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดบุรีรัมย์
- 3.35 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดปทุมธานี

- 3.36 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 3.37 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดปราจีนบุรี
- 3.38 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดปัตตานี
- 3.39 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 3.40 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดพังงา
- 3.41 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดพัทลุง
- 3.42 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดพิจิตร
- 3.43 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดเพชรบุรี
- 3.44 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์
- 3.45 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดแพร่
- 3.46 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดพะเยา
- 3.47 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดภูเก็ต
- 3.48 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดมหาสารคาม
- 3.49 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดมุกดาหาร
- 3.50 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 3.51 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดยโสธร
- 3.52 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดร้อยเอ็ด
- 3.53 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดระนอง
- 3.54 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดระยอง
- 3.55 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดราชบุรี
- 3.56 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดลำปาง
- 3.57 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดลำพูน
- 3.58 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดเลย
- 3.59 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดศรีสะเกษ
- 3.60 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดสกลนคร
- 3.61 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดสตูล
- 3.62 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ
- 3.63 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดสมุทรสงคราม
- 3.64 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดสมุทรสาคร
- 3.65 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดสระแก้ว
- 3.66 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดสระบุรี
- 3.67 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดสิงห์บุรี
- 3.68 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดสุโขทัย

	<p>3.69 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี</p> <p>3.70 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดสุรินทร์</p> <p>3.71 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดหนองคาย</p> <p>3.72 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดหนองบัวลำภู</p> <p>3.73 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดอ่างทอง</p> <p>3.74 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดอุดรธานี</p> <p>3.75 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดอุทัยธานี</p> <p>3.76 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดอุตรดิตถ์</p> <p>3.77 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดอำนาจเจริญ</p>
6	<p>ภูมิสำเนา</p> <p>อิงตามที่อยู่จริงไม่จำเป็นต้องเป็นที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน</p>

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

รายละเอียดของรายการต่าง ๆ อิงตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ (ฉบับที่ 4) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. รายการข่าวสาร ได้แก่ รายการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันหรือเหตุการณ์ที่เป็นข้อเท็จจริงที่เป็นประเด็นสาธารณะและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบรายการข่าวเล่าข่าว และวิเคราะห์ข่าว รายการสนทนาปัญหาเหตุการณ์ปัจจุบัน และรวมถึงเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่มีความคิดเห็นโต้แย้งกันในสังคม ประเด็นทางการเมืองทั้งในระดับชาติและในระดับท้องถิ่น และประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ ซึ่งไม่รวมเนื้อหาที่เป็นเรื่องบันเทิง

รายการข่าว ได้แก่ รายการที่นำเสนอเกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบัน โดยมุ่งให้เห็นองค์ประกอบในเชิงข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ในแง่ของใคร ทำอะไร หรือเกิดอะไรขึ้น ที่ไหน เมื่อใด อย่างไร และผลกระทบของเหตุการณ์ดังกล่าวโดยอยู่บนพื้นฐานทางจริยธรรมด้านวารสารศาสตร์

รายการเล่าข่าว ได้แก่ รายการที่นำเนื้อหาข่าวมาเล่าให้ผู้รับชมหรือผู้รับฟังเข้าใจได้ง่ายขึ้น โดยยึดโยงกับข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ที่เป็นข่าว ซึ่งจะต้องปราศจากอคติหรือความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ดำเนินรายการ ทั้งนี้ โดยให้อยู่บนพื้นฐานทางจริยธรรมด้านวารสารศาสตร์

รายการวิเคราะห์ข่าว ได้แก่ รายการที่นำเสนอข่าวด้วยการเจาะลึกข้อมูล การตรวจสอบถึงที่มาองค์ประกอบของปัญหา หรือปรากฏการณ์ที่เป็นข่าวอย่างรอบด้านและลุ่มลึก เพื่อเป็นฐานสำหรับความเข้าใจและการอภิปรายอย่างมีเหตุมีผลในประเด็นข่าวดังกล่าวโดยให้อยู่บนพื้นฐานทางจริยธรรมด้านวารสารศาสตร์

รายการสนทนาปัญหาเหตุการณ์ปัจจุบัน ได้แก่ รายการที่มีการนำเสนอข่าวหรือเหตุการณ์ปัจจุบันผ่านการสนทนาระหว่างผู้ดำเนินรายการและผู้ที่เป็นแขกรับเชิญในรายการ ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ หรือมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับเหตุการณ์หรือปัญหาดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อวิเคราะห์ถึงประเด็นปัญหาและแสวงหาทางออกที่เป็นไปได้ โดยให้อยู่บนพื้นฐานทางจริยธรรมด้านวารสารศาสตร์

2. รายการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ได้แก่ รายการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างและส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการปกครองและระบบสังคมที่ให้หลักประกันพื้นฐานสำหรับสิทธิเสรีภาพ โดยเฉพาะเสรีภาพในการแสดงออก สิทธิทางการเมือง สิทธิพลเมือง สิทธิมนุษยชน การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน ทั้งที่ผ่านการเลือกตั้งและการเคลื่อนไหวของภาคประชาชน การกระจายอำนาจส่วนท้องถิ่น ธรรมชาติขององค์กรภาครัฐ และองค์กรอิสระ และการสร้างความเท่าเทียมในสังคม และประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม ศิลปะ วัฒนธรรม ได้แก่ รายการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยเพื่อส่งเสริมค่านิยมการประพฤติปฏิบัติที่ดีงามและสำนึกเกี่ยวกับความถูกต้องและผิดบนบรรทัดฐานและมาตรฐานทางพฤติกรรมที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของสังคม หรือเพื่อส่งเสริมการสร้างสรรคผลงานด้วยฝีมือและทักษะเฉพาะ ตลอดจนเพื่อส่งเสริมวิถีการดำเนินชีวิตและการแสดงออกผ่านภาษา ดนตรี วรรณกรรม จิตรกรรม ประติมากรรม การละครการแสดงพื้นบ้านและวัฒนธรรมนิยม เป็นต้น

4. รายการให้ความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม ได้แก่ รายการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการจัดสรรทรัพยากร การผลิต การจำหน่ายจ่ายแจก การบริโภค และการใช้สอยสิ่งต่าง ๆ ในสังคมทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มคนในสังคม ความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ในด้านต่าง ๆ การสร้างความพร้อมและเสริมศักยภาพให้คนในสังคม ทั้งในด้านสุขภาพอนามัย การศึกษา จิตใจ คุณธรรม การประกอบอาชีพ และการดำรงชีวิตในสังคมในทุกขั้นตอนของชีวิต การให้ความสำคัญและตระหนักถึงคุณค่าของสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ อาทิ ป่าไม้ สัตว์ป่า อากาศ ดิน น้ำ แร่ธาตุ เป็นต้น

5. รายการเด็กและเยาวชน ได้แก่ รายการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาเด็กและเยาวชนในระบบวิถีชีวิตความรู้ในเรื่องวิชาการ ตลอดจนความรู้ในศาสตร์สาขาต่าง ๆ การพัฒนาด้านคุณธรรม และจริยธรรม การเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะชีวิต การเรียนรู้ ยอมรับ เข้าใจ และชื่นชมความหลากหลายในสังคม หรือการพัฒนาความสัมพันธ์ของคนในครอบครัวและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งต้องไม่มีเนื้อหาที่แสดงออกถึงพฤติกรรมด้านความรุนแรง เรื่องทางเพศ และภาษา

6. รายการท้องถิ่น ได้แก่ รายการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อแสดงให้เห็นถึงพัฒนาการและความสามารถหรือศักยภาพของท้องถิ่น เปิดโอกาสให้คนในสังคมหรือท้องถิ่นได้แสดงออก และอนุรักษ์และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น หรือเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของท้องถิ่น รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่น และการนำประเด็นปัญหาในท้องถิ่นมาถกเถียงเพื่อหาทางออก

7. รายการวิทยาศาสตร์และสุขภาพ ได้แก่ รายการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ในธรรมชาติ ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต กระบวนการที่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ การใช้เหตุผลและการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ เทคโนโลยี นวัตกรรม การเสริมสร้างภาวะที่สมบูรณ์ ทั้งทางร่างกายและจิตใจของคนในสังคม ตลอดจนการสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยไปสู่ภาวะดังกล่าว

8. รายการกีฬา ได้แก่ รายการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อนำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับประเภทของกีฬา ส่งเสริม พัฒนาการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพที่ดี รวมทั้งส่งเสริมการมีน้ำใจนักกีฬาและการเคารพกติกา และให้รวมถึงรายการถ่ายทอดกีฬาและรายการปกิณกะเกี่ยวกับกีฬา

9. รายการข่าวสารและบันเทิง ได้แก่ รายการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อนำเสนอเนื้อหาอันผสมผสานกันระหว่างรายการข่าวสารและรายการที่ให้ความสำราญและความเพลิดเพลิน และรวมถึงประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น ข่าวดารา ข่าวนันทนาการ เป็นต้น

10. รายการบันเทิง ได้แก่ รายการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ความสำราญ ความเพลิดเพลิน ความพึงพอใจแก่ผู้รับชม ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบเกมโชว์ ทอล์คโชว์ หรือ วาไรตี้ แต่ไม่รวมถึงรายการที่ขายสินค้าและบริการ

11. รายการเพลง ได้แก่ รายการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อนำเสนอภาพและเสียงอันเกิดจากเครื่องดนตรี เสียงร้อง ในจังหวะ ทำนองและการเรียบเรียงที่แสดงออกถึงสุนทรียะและอารมณ์

12. รายการภาพยนตร์ ได้แก่ รายการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อนำเสนอภาพและเสียง หรือภาพเพียงอย่างเดียว ซึ่งสามารถนำมาฉายให้เห็นเป็นภาพเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องเป็นการถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ หรือเป็นการแสดงหรือสร้างขึ้นจากจินตนาการของผู้สร้างก็ได้

13. **รายการตกลง ได้แก่** รายการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อนำเสนอเนื้อหาอันน่าขบขัน ชวนหัว และเบาสมอง

14. **รายการละคร ได้แก่** รายการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อนำเสนอเรื่องราวผ่านตัวละครอันเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ความขัดแย้ง และธรรมชาติของมนุษย์ โดยการใช้การแสดงและบทสนทนา

15. **รายการภาพยนตร์สารคดี ได้แก่** รายการภาพยนตร์ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เป็นข้อเท็จจริง หรือประวัติศาสตร์ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม โดยอาศัยแหล่งข้อมูลทางเอกสารหรือแหล่งข้อมูลบุคคลที่เป็นทางการ วิชาการ หรือสามารถตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้

16. **รายการพิเศษ ได้แก่** รายการที่ไม่ได้ปรากฏในผังรายการตามปกติซึ่งอาจเป็นการสร้างขึ้น หรือถ่ายทอดออกอากาศจากเหตุการณ์จริงก็ได้ หรืออาจออกอากาศเป็นวาระที่ไม่ต่อเนื่อง

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

	ข้อ	แนวทางการขยายความ
	ให้ผู้ตอบแบบสอบถามคิดถึงรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ต่าง ๆ โดยภาพรวม โดยอิงจากรายการต่าง ๆ ใน ส่วนที่ 1 ข้อที่ 12 โดย รายการสองกลุ่มได้แก่ 1) ข่าวสารและความรู้ และ 2) รายการเพื่อความผ่อนคลายประกอบด้วยรายการย่อยต่าง ๆ ตามที่ระบุใน ส่วนที่ 3	
1	มีบริการล่ามภาษามือที่เพียงพอ	มีส่วนส่วนการบริการล่ามภาษามือสอดคล้องกับความต้องการของคนหูหนวก
2	ขนาดของกรอบที่แสดงล่ามภาษามือเห็นได้ชัดเจน	ขนาดจอภาพของล่ามมีขนาดใหญ่พอดีสามารถมองเห็นท่าทางการสื่อสารของล่ามได้ชัดเจน
3	ตำแหน่งของกรอบแสดงภาษามือมีความเหมาะสม	ตำแหน่งของจอภาพถูกจัดอยู่ในมุมที่เหมาะสมเห็นได้ชัด ไม่ตกขอบจอโทรทัศน์ ไม่บดบังภาพเนื้อหาของรายการ
4	ผู้เป็นล่ามภาษามืออยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับกรอบแสดงภาษามือ	ล่ามภาษามือถูกจัดไว้อยู่ในตำแหน่งที่ไม่ใกล้หรือไกลจนเกินไป สามารถมองเห็นล่ามตั้งแต่เอวขึ้นไป และล่ามภาษามืออยู่ในจุดศูนย์กลางของหน้าจอล่ามภาษามือจอพอดี
5	จอภาพของล่ามภาษามือดูได้สบายตา	สีพื้นหลังของจอล่ามภาษามือรวมถึงสีเสื้อของล่ามมีความราบเรียบไม่ฉูดฉาดจนเกินไป การแต่งกายของล่ามไม่กลืนไปกับสีพื้นหลัง หรือมีปริมาณแสงสว่างมากจนเกินไป
6	ท่าทางของล่ามภาษามือสื่อความหมายได้ชัดเจน	สามารถเข้าใจท่าทางของล่ามได้ทันที อีกทั้งล่ามสื่อสารได้ตรงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในภาพ
7	มีบริการคำบรรยายแทนเสียงที่เพียงพอ	มีส่วนส่วนการให้คำบรรยายแทนเสียงที่สอดคล้องกับความต้องการของคนหูหนวก
8	คำบรรยายแทนเสียงมีความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	คำบรรยายแทนเสียงมีการสะกดถูกต้อง ใช้ประโยคได้ถูกต้อง ใช้คำได้เหมาะสมตามไวยากรณ์ของภาษาไทย
9	คำบรรยายแทนเสียงมีเนื้อหาสอดคล้องกับภาพที่นำเสนอ	คำบรรยายปรากฏตรงกับภาพที่แสดงอยู่บนหน้าจอ หากไม่เร็วหรือช้ากว่าภาพที่นำเสนอ
10	คำบรรยายแทนเสียงมีรูปแบบที่สม่ำเสมอตลอดทั้งรายการ	นำเสนอคำบรรยายตรงตามตำแหน่งเดิม ไม่ใช่สลับที่เปลี่ยนแปลงไปมาอย่างไม่เหมาะสม มีอัตราความเร็วของการแสดงคำสม่ำเสมอทั้งรายการ
11	คำบรรยายแทนเสียงสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	อยู่ในตำแหน่งที่สามารถอ่านได้ง่าย มีขนาดใหญ่เพียงพอ

		ไม่บังคับภาพเนื้อหาของรายการ
	คำว่า รายการฯ ในข้อ 12 ถึง 42 ในข้อคำถาม ย่อมาจาก รายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	
12	รายการฯ มีคุณภาพ	รายการฯ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่ผู้ให้ข้อมูลคาดหวังเมื่อพิจารณาจากเนื้อหาของรายการและรูปแบบการนำเสนอ
13	รายการฯ มีความทันสมัย	รายการฯ มีเนื้อหาและรูปแบบที่ตอบรับกับความต้องการของผู้ชมในปัจจุบัน ไม่นำเสนอเนื้อหาหรือมีรูปแบบที่ซ้ำซากจำเจซ้อนทับกับรายการอื่น ๆ
14	รายการฯ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย	รายการนำเสนอเกี่ยวกับขนบธรรมเนียม หรือประเพณีต่าง ๆ ของไทย โดยเฉพาะช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญต่าง ๆ ของไทย
15	รายการฯ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน	รายการฯ มีความสมบูรณ์เพียงพอ ไม่จบโดยที่ผู้ชมยังรู้สึกค้างคากับเรื่องราวที่นำเสนอ หรือนำเสนอเนื้อหาครึ่ง ๆ กลาง ๆ นำเสนอข้อมูลอย่างรอบด้าน
16	รายการฯ ให้ความสนุกสนาน	รายการฯ มีรูปแบบการนำเสนอที่ทำให้ผู้ชมรู้สึกผ่อนคลายระหว่างรับชม ไม่ตึงเครียดจนเกินไป
17	รายการฯ ทำให้เกิดการเรียนรู้	รายการฯ สอดแทรกสาระที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม ให้ข้อคิดที่ดีหรือทำให้ได้ความความรู้ใหม่ ๆ
18	รายการฯ ไม่มีเนื้อหาที่ขัดต่อศีลธรรม	รายการไม่ประกอบไปด้วยเนื้อหาที่รุนแรง ล่วงละเมิดทางเพศ หรือเหยียดเชื้อชาติ
19	รายการฯ มีความหลากหลาย	รายการฯ แต่ละรายการมีเนื้อหาหรือรูปแบบที่ไม่ซ้ำซากจำเจ ทำให้คนดูเกิดความเบื่อหน่าย
20	รายการฯ เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย	รายการฯ นำเสนอข้อมูลที่สังคมต้องการ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนไทยในภาพรวม
21	รายการฯ ดำเนินการไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด	รายการฯ ไม่มีความผิดพลาดทางเทคนิค (เช่น จอดับภาพล้ม หรือมีสัญญาณรบกวน) หรือผู้ดำเนินรายการสามารถดำเนินรายการได้อย่างคล่องแคล่ว ทำให้ผู้ชมชมอย่างไม่ติดขัด
22	ฉันทันเคยต่อรายการฯ เป็นอย่างดี	ผู้ให้ข้อมูลรู้จักกับรายการต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้กำกับของ กสทช. สามารถนิกรูปแบบหรือลักษณะของรายการออกได้อย่างรวดเร็ว












23	รายการฯ เป็นที่รู้จักในสังคมคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย	รายการฯ มักได้รับการพูดถึงในกลุ่มคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมายด้วยกัน
24	รายการฯ มีเอกลักษณ์จดจำได้ง่าย	รายการฯ มีจุดเด่นเป็นของตนเอง โดยสามารถจำแนกจากสื่อประเภทอื่น ๆ (เช่น TrueID TV, AIS TV, Line TV, สื่อใน Youtube) ได้ง่าย เมื่อชมรายการสามารถบ่งบอกได้ว่าเป็นเป็นรายการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.
25	รายการฯ มีภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย	รายการฯ มักถูกกล่าวถึงแต่เรื่องดี ๆ ในสังคมคนหูหนวก
26	รายการฯ เหมาะสำหรับคนที่ต้องการหาความรู้/ความบันเทิงสมัยนี้	รายการฯ ให้ความรู้สึกว่า ผู้ชมเป็นผู้ที่มีความทันสมัย ไม่เป็นคนล้าหลัง
27	รายการฯ ให้ประสบการณ์ที่ดีในการหาความรู้/ความบันเทิง	รายการฯ ให้ประสบการณ์ที่ดีในการหาความรู้/ความบันเทิง นำเสนอเนื้อหาที่รับชมแล้วมักทำให้เกิดความเพลิดเพลิน สามารถรับชมได้อย่างต่อเนื่อง
28	ฉันมักติดตามความเคลื่อนไหวของรายการฯ เสมอ	ผู้ให้ข้อมูลคอยหาข้อมูลของรายการฯ ตามแหล่งข้อมูล เช่น ตามเว็บไซต์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง หรือการกดปุ่มติดตาม (subscribe) ของรายการตามช่อง Youtube
29	ฉันติดตามรับชมรายการฯ ประจำ	ผู้ให้ข้อมูลติดตามรายการฯ รายการใดรายการหนึ่งหรือหลาย ๆ รายการ และมักจะไม่พลาดรายการเหล่านั้น เมื่อนำเสนอตอนใหม่ ๆ
30	ฉันชักชวนให้เพื่อน ๆ หรือคนใกล้ชิดชมรายการฯ	ผู้ให้ข้อมูลพยายามจูงใจให้เพื่อนหรือคนใกล้ชิดรับชมรายการ หรือติดตามรายการเดียวกันกับที่ตนติดตาม
31	รายการฯ เป็นรายการที่น่าดูเมื่อเทียบกับรายการอื่น ๆ	รายการฯ เป็นรายการที่เป็นตัวเลือกที่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับรายการอื่น ๆ ที่เปิดให้บริการโดยทั่วไปที่ผู้ให้ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้
32	ฉันมักชมรายการฯ ก่อนรายการอื่น ๆ	เมื่อต้องการข่าวสารความรู้/ความผ่อนคลาย ผู้ให้ข้อมูลมักพิจารณาเลือกชมรายการฯ เป็นรายการแรก ๆ
33	ฉันเชื่อมั่นว่ารายการฯ จะผลิตแต่รายการที่มีคุณภาพ	ค่อนข้างแน่ใจว่ารายการฯ จะเป็นรายการที่มีคุณภาพ แม้ว่าจะยังไม่ได้รับชม
34	รายการฯ คงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	รายการฯ มีการรักษาคุณภาพเนื้อหาสาระและรูปแบบการนำเสนอรวมถึงการพัฒนาตัวเองของสื่ออย่างต่อเนื่อง

35	รายการฯ มีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อผู้ชม	รายการฯ นำเสนอเนื้อหาที่มีความตรงไปตรงมา ไม่บิดเบือนข้อมูลเพื่อโน้มน้าวผู้ชมให้มีความคิดคล้อยตาม ข้อมูลที่ไม่เป็นความจริงหรือเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
36	ฉันสามารถเชื่อสิ่งที่รายการฯ นำเสนอได้	รายการฯ สื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องสอดคล้องกับความเป็นจริง ข้อมูลมีแหล่งอ้างอิงที่ชัดเจน
37	รายการฯ ไม่มีความลำเอียง	รายการฯ นำเสนอข้อมูลให้แก่ผู้ชมในหลายมุมมอง ไม่บิดเบือนข้อมูลเพื่อโน้มน้าวผู้ชมให้มีความคิดคล้อยตาม
38	รายการฯ นำเสนอข้อเท็จจริงแยกจากความคิดเห็น	รายการฯ กล่าวถึงส่วนที่เป็นข้อเท็จจริงแยกออกจากความคิดเห็นของผู้ดำเนินรายการได้ชัดเจน ไม่นำความคิดเห็นของผู้ดำเนินรายการมาบิดเบือนความเป็นจริง
39	รายการฯ นำเสนอค่อนข้างมั่นใจได้ว่าเป็นเรื่องถูกต้อง	ผู้ให้ข้อมูลแทบจะเชื่อได้ทันทีเกี่ยวกับเนื้อหาที่รายการฯ นำเสนอ โดยไม่จำเป็นต้องพิจารณาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ ประกอบ
40	ฉันชอบเนื้อหาที่รายการฯ นำเสนอ	เนื้อหาคือสาระหลักที่รายการฯ ต้องการนำเสนอ มีความน่าสนใจ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ชม ทำให้ผู้ชมรู้สึกพึงพอใจ
41	ฉันชอบรูปแบบที่รายการฯ นำเสนอ	รายการฯ วิธีการที่นำเสนอใช้วิธีการที่ผู้ชมเข้าใจได้ง่าย มีวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับเนื้อหา
42	ฉันพึงพอใจต่อรายการฯ โดยภาพรวม	ปัจจัยอื่น ๆ ของรายการฯ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเช่น การมีบริการสำหรับคนหูหนวกเป็นพิเศษ หรือการมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับชีวิตคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย

แบบสัมภาษณ์สำหรับโครงการสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการ
โทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) (ฉบับร่าง)

ตัวอย่างคำถาม

1. ท่านรู้จักรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.หรือไม่ ท่านทราบหรือไม่ว่า กสทช. มีหน้าที่อะไร
2. ท่านคุ้นเคยกับช่องโทรทัศน์เหล่านี้หรือไม่ หากคุ้นเคย ท่านชมช่องไหนบ้าง ชมรายการอะไรบ้าง เพราะเหตุใดท่านถึงชอบ

ช่องสาธารณะ	ช่องเด็ก	ช่องข่าว	ช่อง SD ทั่วไป	ช่อง HD ทั่วไป
1 	13 	16 	23 	30 
2 	14 	17 	24 	31 
3 	15 	18 	25 	32 
10 		19 	26 	33 
		20 	27 	34 
		21 	28 	35 
		22 	29 	36 

3. ปกติท่านชมรายการต่าง ๆ ที่ไม่ใช่รายการโทรทัศน์โดยกำกับดูแลของ กสทช. ผ่านช่องทางไหนบ้าง รายการอะไรที่ชอบเป็นพิเศษ ชอบเพราะอะไร
4. หากท่านมีเวลาจำกัด ท่านจะเลือกชมรายการไหนระหว่างรายการภายใต้กำกับของกสทช.ที่ท่านชอบหรือรายการที่ไม่อยู่ภายใต้กำกับดูแลของกสทช.ที่ท่านชอบ เพราะเหตุใด
5. ท่านคิดว่ารายการใดเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายชม
6. ท่านทราบหรือไม่ว่ารายการภายใต้กำกับดูแลของ กสทช. มีรายการที่มีบริการคำบรรยายล่ามภาษามือ/ภาพบรรยายเสียง ท่านชมรายการเหล่านั้นบ่อยแค่ไหน รายการเหล่านั้นมีเนื้อหาลักษณะอย่างไร เป็นรายการที่ท่านสนใจหรือไม่
7. ท่านคิดว่าคำบรรยายล่ามภาษามือ/บรรยายแทนเสียง ในรายการต่าง ๆ ภายใต้กำกับของ กสทช. มีความเหมาะสมหรือยัง ควรต้องปรับปรุงอะไรอีกบ้าง
8. ท่านคิดว่าทางรายการต่าง ๆ ควรทำอะไรบ้างเพื่อให้ท่านสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้มากขึ้น
9. หากมีวิธีการของต่างประเทศมาใช้ในประเทศไทย (ยกตัวอย่างเทคโนโลยีต่างประเทศ) ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือไม่ มากน้อยเพียงไร
10. <ข้อคำถาม ส่วนหนึ่งจะสร้างจากข้อมูลวิเคราะห์ที่ได้จากแบบสอบถาม เช่น ทำไมภาพลักษณ์ขององค์กรจึงน้อย ทำอย่างไรถึงจะปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ (กรณีที่ค่าเฉลี่ยด้านภาพลักษณ์ต่ำ)>

ภาพบรรยากาศการเก็บข้อมูล

ภาพบรรยากาศการเก็บข้อมูล

การลงพื้นที่เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Focus group)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Focus group)

กรุงเทพมหานคร



กรุงเทพมหานคร



ภาคเหนือ จ.ลำปาง



ภาคเหนือ จ.เชียงใหม่



ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จ.ชัยภูมิ



ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จ.ขอนแก่น



ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จ.ชลบุรี



ภาคใต้ จ.นครศรีธรรมราช



ภาคใต้ จ.สงขลา



ภาคกลาง จ.พระนครศรีอยุธยา



ภาคกลาง จ.นครสวรรค์



รายงานการประชุม

การประชุมเพื่อหารือแนวทางการดำเนินงานโครงการสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการ
ได้ยินหรือสื่อความหมาย ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

วันศุกร์ที่ 18 มกราคม 2562

เวลา 15.00 น. ห้องประชุม 221 ชั้น 22

อาคารเอ็กซ์ิม ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ

ผู้เข้าร่วมประชุม

- | | |
|------------------------------|--|
| 1. ดร.ตรี บุญเจือ | ผู้อำนวยการส่วนไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และ
เลขานุการฯ สำนักงาน กสทช. |
| 2. ดร.กิตติพจน์ เพิ่มพูล | ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิโครงการฯ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 3. ดร.ศุภชัย เหมือนโพธิ์ | หัวหน้าโครงการฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 4. ดร.สุทธิตานต์ ชูมิวิจารณ์ | นักวิจัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 5. อาจารย์ทริกา สระทองคำ | ผู้ช่วยนักวิจัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 6. นายเพชร มิโต้ | นักวิชาการนโยบายและแผน |
| 7. นางสาวสมปรารถนา อุปันนท์ | นิติกรปฏิบัติการระดับกลาง |

เริ่มประชุม เวลา 15.00 น.

วาระที่ 1 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

1. หัวหน้าโครงการฯ แนะนำคณะทำงานจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในการดำเนินโครงการโครงการ
สำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์
ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. กับ ดร.ตรี บุญเจือ ผู้อำนวยการส่วนไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเลขานุการฯ สำนักงาน
กสทช. และทีมงาน กสทช.

2. แผนปฏิบัติการ (Action Plan)

หัวหน้าโครงการฯ นำเสนอแผนปฏิบัติการดำเนินงานโครงการเพื่อวางแผนงานและประสานงานกับ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

วาระที่ 2 เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

1. ร่างหัวข้อและเนื้อหาการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

หัวหน้าโครงการฯ ได้นำเสนอร่างหัวข้อและเนื้อหาการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการศึกษาข้อมูลทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยทีมวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อดำเนินการเตรียมข้อมูลประกอบจัดทำแบบสอบถามสำหรับคนพิการทางการได้ยิน

2. หัวหน้าโครงการฯ ขอหารือกับ กสทช. เพื่อขอคำแนะนำการจ้างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูลคนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมายให้เหมาะสม โดยทาง กสทช. ได้เสนอให้สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย ดำเนินการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ เนื่องจากมีความเชี่ยวชาญในด้านการประสานงานกับกลุ่มเป้าหมายที่จะเก็บข้อมูล โดยขอให้ทางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ประสานงานไปยังนายกสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยเพื่อหารือในรายละเอียดการเก็บข้อมูลต่อไป

ปิดประชุม เวลา 16.30 น.

ภาพการประชุม



ประชุมเพื่อหารือแนวทางการดำเนินงานโครงการสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อ

ความหมาย ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

วันอาทิตย์ที่ 27 มกราคม 2562

เวลา 10.30 น. ณ ห้องประชุม จ.สมุทรปราการ

ผู้เข้าร่วมประชุม

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. นายวิฑูต บุณนาค | นายกสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย |
| 2. ดร.ศุภชัย เหมือนโพธิ์ | หัวหน้าโครงการฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 3. ดร.สุทธิศักดิ์ ชุ่มวิจารณ์ | นักวิจัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 4. อาจารย์ทริกา สระทองคำ | ผู้ช่วยนักวิจัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 5. น.ส.รติพร รติพรเลิศ | ผู้ประสานงาน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 6. นายชัยวัฒน์ ลิ่มประเสริฐยิ่ง | กรรมการภาคกลาง ประธานกลุ่มฯ |
| 7. น.ส.กานต์ อรรถยุกต์ | กรรมการสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย |
| 8. น.ส.นิรัชดา มะกะเจ | กรรมการภาคกลาง รองประธานกลุ่มฯ |
| 9. น.ส.แก้วกุล ตันติพิสิฐกุล | เลขาธิการสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย |
| 10. น.ส.สุวิมล แก้วพานทอง | สมาชิกคนหูหนวก |
| 11. น.ส.สุภาพร เพชรนนท์ | ล่ามภาษามือ |
| 12. น.ส.นุชริน รัญญะวิทย์ | ล่ามภาษามือ |

เริ่มประชุมเวลา 10.30 น.

หัวหน้าโครงการฯ โดย ดร.ศุภชัย เหมือนโพธิ์ แนะนำคณะทำงานจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในการดำเนินโครงการโครงการสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. กับผู้เข้าร่วมประชุมของสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย ผ่านล่ามภาษามือ

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้จัดทำ (ร่าง) แบบสอบถามแบบสอบถามสำหรับโครงการสำรวจทัศนคติและความต้องการของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต่อการนำเสนอรายการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และหารือถึงแนวทางการดำเนินงานเก็บข้อมูลดังนี้

- จัดทำสัญญาจ้างระหว่างมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กับสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยเพื่อดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลเชิงปริมาณกับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายตามขอบเขตงาน
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินการจัดทำเครื่องมือการเก็บข้อมูล โดยผ่านผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 ท่าน หลังจากนั้นให้นำเครื่องมือดังกล่าวส่งให้ทางสมาคมเพื่อแปลเป็นภาษาที่เข้าใจสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ภายในวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2562 เพื่อลงพื้นที่เก็บข้อมูลต่อไป

ปิดประชุมเวลา 12.00 น.

ภาพการประชุม



ตัวแปรภูมิหลังที่ใช้ในการแทนค่าตัวบ่งชี้

ตัวแปรภูมิหลังที่ใช้ในการแทนค่าตัวบ่งชี้

ตัวแปรภูมิหลังที่ใช้ในการแทนค่าตัวบ่งชี้ ที่ตอบแบบไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ (NA) และค่าขาดหาย พิจารณาตามความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติรหัสข้อคำถามแสดงดังต่อไปนี้

1. การบริการการเข้าถึงเนื้อหา	รหัสข้อคำถาม
1.1 การบริการล่ามภาษามือ	
1) มีบริการล่ามภาษามือที่เพียงพอ	a11
2) ขนาดของกรอบที่แสดงล่ามภาษามือเห็นได้ชัดเจน	a12
3) ตำแหน่งของกรอบแสดงล่ามภาษามือมีความเหมาะสม	a13
4) ผู้เป็นล่ามภาษามืออยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับกรอบแสดงล่ามภาษามือ	a14
5) จอภาพของล่ามภาษามือดูได้สบายตา	a15
6) ท่าทางของล่ามภาษามือสื่อความหมายได้ชัดเจน	a16
1.2 การบริการคำบรรยายแทนเสียง	
1) มีบริการคำบรรยายแทนเสียงที่เพียงพอ	a21
2) คำบรรยายแทนเสียงมีความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	a22
3) คำบรรยายแทนเสียงมีเนื้อหาสอดคล้องกับภาพที่นำเสนอ	a23
4) คำบรรยายแทนเสียงมีรูปแบบที่สม่ำเสมอตลอดทั้งรายการ	a24
5) คำบรรยายแทนเสียงสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	a25
2. คุณค่าแบรนด์ของสื่อ	
2.1 การรับรู้คุณภาพ	
1) รายการฯ มีคุณภาพ	b11
2) รายการฯ มีความทันสมัย	b12
3) รายการฯ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย	b13
4) รายการฯ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน	b14
5) รายการฯ ให้ความสนุกสนาน	b15
6) รายการฯ ทำให้เกิดการเรียนรู้	b16
7) รายการฯ ไม่มีเนื้อหาที่ขัดต่อศีลธรรม	b17
8) รายการฯ มีความหลากหลาย	b18
9) รายการฯ เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย	b19
10) รายการฯ ดำเนินการไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด	b110
2.2 ความตระหนัก	
1) ฉันทันเคยต่อรายการฯ เป็นอย่างดี	b21
2) รายการฯ เป็นที่รู้จักในสังคมคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย	b22
3) รายการฯ มีเอกลักษณ์จดจำได้ง่าย	b23
2.3 ภาพลักษณ์	
1) รายการฯ มีภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับคนหูหนวก หูตึง หรือพิการทางการสื่อความหมาย	b31
2) รายการฯ เหมาะสำหรับคนที่ต้องการหาความรู้/ความบันเทิงสมัยนี้	b32
3) รายการฯ ให้ประสบการณ์ที่ดีในการหาความรู้/ความบันเทิง	b33
2.4 ความภักดี	
1) ฉันทักติดตามความเคลื่อนไหวของรายการฯ เสมอ	b41
2) ฉันทติดตามรับชมรายการฯ ประจำ	b42
3) ฉันทักชวนให้เพื่อน ๆ หรือคนใกล้ชิดชมรายการฯ	b43

3. ความน่าเชื่อถือ

- | | |
|--|----|
| 1) ฉันเชื่อมั่นว่ารายการฯ จะผลิตแต่รายการที่มีคุณภาพ | c1 |
| 2) รายการฯ คงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ | c2 |
| 3) รายการฯ มีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อผู้ชม | c3 |
| 4) ฉันสามารถเชื่อสิ่งที่รายการฯ นำเสนอได้ | c4 |
| 5) รายการฯ ไม่มีความลำเอียง | c5 |
| 6) รายการฯ นำเสนอข้อเท็จจริงแยกจากความคิดเห็น | c6 |
| 7) รายการฯ นำเสนอข้อข้างต้นใจได้ว่าเป็นเรื่องถูกต้อง | c7 |

4. เจตคติ

- | | |
|-----------------------------------|----|
| 1) ฉันชอบเนื้อหาที่รายการฯ นำเสนอ | d1 |
| 2) ฉันชอบรูปแบบที่รายการฯ นำเสนอ | d2 |
| 3) ฉันพึงพอใจต่อรายการฯ โดยภาพรวม | d3 |
-

ประวัติบุคลากร

ประวัติบุคลากรในโครงการ

ชื่อ - นามสกุล : นายศุภชัย เหมือนโพธิ์

ตำแหน่งงานปัจจุบัน : อาจารย์ / รองคณบดี

ตำแหน่งในโครงการ : หัวหน้าโครงการ

ที่อยู่ : 2 ซอย บางพรหม 60 แขวงบางพรหม เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร 10170

อีเมลล์ : suppachai_mur@hotmail.com

โทรศัพท์ : - โทรศัพท์มือถือ : 084-0404999 โทรสาร : -

สถานที่ทำงาน : คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ประวัติการศึกษา :

<u>คุณวุฒิ</u>	<u>ปี พ.ศ. ที่จบ</u>	<u>ชื่อสถานศึกษาและประเทศ</u>
ปร.ด. (พัฒนศึกษา)	2559	มหาวิทยาลัยศิลปากร, ไทย
บธ.ม. (การตลาด)	2552	มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ไทย
สส.บ. (สาขาเด็กและเยาวชน)	2549	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ไทย

ประสบการณ์การทำงาน :

- พ.ศ.2561-ปัจจุบัน : รองคณบดีฝ่ายวางแผนยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กร คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
- พ.ศ.2561-ปัจจุบัน : อนุกรรมการสภาการศึกษา ด้านการวิจัยการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
- พ.ศ.2559-ปัจจุบัน : ประธานโครงการคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ให้เป็นองค์กรแห่งความสุขอย่างยั่งยืน (Organization of Sustainable Happiness) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ร่วมกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พ.ศ.2560-ปัจจุบัน : ประธานคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนงาน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
- พ.ศ.2559-ปัจจุบัน : ประธานคณะกรรมการบริหารโครงการจัดตั้งภาควิชาการตลาดและโลจิสติกส์
- พ.ศ.2559-ปัจจุบัน : ประธานคณะกรรมการฝ่ายพัฒนาบุคลากร คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- พ.ศ.2559-ปัจจุบัน : หัวหน้าสาขาวิชาการตลาด คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
- พ.ศ.2559-ปัจจุบัน : ประธานคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป โครงการจัดตั้งภาควิชาการตลาดและโลจิสติกส์
- พ.ศ.2555-ปัจจุบัน : วิทยากรพิเศษหน่วยงานในสังกัดภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนต่างๆ

นักวิจัยด้าน : บริหารธุรกิจ สังคมศาสตร์

ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง : บริหารธุรกิจ การตลาด การจัดการ

ผลงานที่ผ่านมา :

1) หัวหน้าโครงการ : โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล 2559 บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง

2) หัวหน้าโครงการ : โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล 2560 บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง

3) หัวหน้าโครงการ : โครงการจ้างที่ปรึกษาการจัดการองค์ความรู้และส่งเสริมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ (Knowledge Management) พ.ศ. 2560 บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง

4) หัวหน้าโครงการ : โครงการสำรวจความคิดเห็นบุคลากรของกรมส่งเสริมสหกรณ์ และผู้แทนสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรในการจัดส่วนราชการในภูมิภาคระดับอำเภอของกรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2560

5) หัวหน้าโครงการ : โครงการติดตามประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (วงเงินต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ล้านบาท) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ.2560

6) หัวหน้าโครงการ : โครงการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันพนักงาน พนักงานลูกจ้าง ธพส. ประจำปี 2561 บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง

7) หัวหน้าโครงการ : โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคล 2561 บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง

8) หัวหน้าโครงการ : โครงการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันพนักงาน พนักงานลูกจ้าง ธพส. ประจำปี 2560 บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง

9) หัวหน้าโครงการ : โครงการจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบการบริหารที่เหมาะสมต่อบทบาทและพันธกิจขององค์การสวนสัตว์ ประจำปีงบประมาณ 2561 องค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์

10) คณะทำงาน : โครงการประเมินผลการดำเนินงาน 20 ปี กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ.2560

ประวัติบุคลากรในโครงการ

ชื่อ - นามสกุล : นายกิตติพงษ์ เพิ่มพูล

ตำแหน่งงานปัจจุบัน : อาจารย์ประจำ

ตำแหน่งในโครงการ : ผู้ทรงคุณวุฒิ

ที่อยู่ : 226/190 ซอยแจ้งวัฒนะ 6 แยก 1-4 แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

อีเมลล์ : permpul@hotmail.com

โทรศัพท์ : - โทรศัพท์มือถือ : 081-6230398 โทรสาร : -

สถานที่ทำงาน : คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ประวัติการศึกษา :

คุณวุฒิ	ปี พ.ศ. ที่จบ	ชื่อสถานศึกษาและประเทศ
ปร.ด. (วนศาสตร์)	2552	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ไทย
วท.ม. (เทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม)	2545	มหาวิทยาลัยมหิดล, ไทย
วท.บ. (ประมง) (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง)	2538	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ไทย

ประสบการณ์การทำงาน :

วันที่เริ่มงาน - วันสิ้นสุด	ชื่อบริษัท/ชื่อหน่วยงาน	ตำแหน่ง
2 พฤศจิกายน 2552 - ปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน	อาจารย์
พ.ศ. 2560 - 2561	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน	รองคณบดี
พ.ศ. 2546 - 2552	ธุรกิจส่วนตัว	นักวิชาการ, นักวิจัยอิสระ
พ.ศ. 2543 - 2546	กรมประมง	นักวิชาการประมง
พ.ศ. 2540 - 2543	ธุรกิจส่วนตัว	นักวิชาการ, นักวิจัยอิสระ
พ.ศ. 2539 - 2540	บริษัท มานิตย์ฟาร์ม จำกัด	พนักงานบริษัท
พ.ศ. 2538 - 2539	บริษัท โกรเบสท์ คอร์โปเรชั่น จำกัด	พนักงานบริษัท

ใบอนุญาต / ทะเบียน : 59 E 107041 วิชาชีพวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีควบคุม สาขาการวิเคราะห์
ผลกระทบสิ่งแวดล้อมด้านวิทยาศาสตร์และการควบคุมมลพิษ ประเภท “ผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพน้ำ”

นักวิจัยด้าน : การบริหารจัดการ , สิ่งแวดล้อม

ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง : นโยบายรัฐ การประเมิน คนพิการ สิ่งแวดล้อม

ผลงานที่ผ่านมา : การบริหารโครงการ (ตำแหน่งหัวหน้าโครงการ)

- 1) โครงการประเมินผลการดำเนินงาน 20 ปี กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2560)
- 2) โครงการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของกรมทรัพยากรน้ำ (2553 – 2554)
- 3) โครงการสรุปบทเรียนสภาเครือข่ายเยาวชนสิ่งแวดล้อมระดับประเทศ ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (2553 – 2554)
- 4) โครงการจัดการน้ำชุมชนเพื่อแก้ปัญหา ภัยแล้ง น้ำท่วม ในพื้นที่นอกเขตชลประทาน (พื้นที่ภาคกลาง) โดยชุมชนอย่างยั่งยืน ของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน) (2553 – 2554)
- 5) โครงการพัฒนาแผนแม่บทการพัฒนาชุมชนรอบพื้นที่โรงงานบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) อย่างยั่งยืน โดยกระบวนการวิจัยอย่างมีส่วนร่วมของชุมชน (PAR) ของปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (2554)
- 6) โครงการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมเพื่อจัดทำความเห็นประกอบโครงการหรือกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนอย่างรุนแรงทั้งทางด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อมทรัพยากรธรรมชาติและสุขภาพ (สำหรับโครงการ ขยายกำลังการผลิตไวนิลคลอไรด์โมโนเมอร์ ของโรงงานที่ 1 และโรงงานที่ 2 บริษัท ไทยพลาสติกและเคมีภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) ขององค์การอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2555)
- 7) โครงการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมเพื่อจัดทำความคิดเห็นประกอบโครงการหรือกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนอย่างรุนแรงทั้งทางด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อมทรัพยากรธรรมชาติและสุขภาพ (สำหรับโครงการขยายโรงประกอบโลหกรรมแร่ทองคำ ของบริษัทอัคราไมนิ่ง จำกัด) ขององค์การอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2555)
- 8) โครงการงานวิจัยเรื่องบริหารจัดการทรัพยากรน้ำชุมชน ตามแนวพระราชดำริ ของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน) (2556)
- 9) โครงการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียต่อร่างพระราชบัญญัติการจัดการน้ำเสียและมูลฝอย ขององค์การการจัดการน้ำเสีย (2556)
- 10) โครงการการลดมลพิษทางน้ำโดยชุมชน ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 5 (2556)

- 11) โครงการวิจัยและพัฒนาเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำชุมชน ตามแนวพระราชดำริ ของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน) (2556)
- 12) โครงการงานศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำชุมชน ตามแนวพระราชดำริ ของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน) (2557)
- 13) โครงการเสริมสร้างองค์ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพกลุ่มเป้าหมายในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งทะเล 23 จังหวัด ของกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (2557)
- 14) โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งทะเล ตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ของกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (2557)
- 15) โครงการงานศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำชุมชน ตามแนวพระราชดำริ ของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน) (2558)
- 16) โครงการศึกษาความเหมาะสมและออกแบบรายละเอียดศูนย์จัดการขยะอันตรายชุมชนระยะแรก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี (2559)
- 17) โครงการการศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำชุมชน ตามแนวพระราชดำริ (ภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน) (2559)
- 18) โครงการจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งแห่งชาติ ของกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (2559)
- 19) โครงการงานศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำชุมชน ตามแนวพระราชดำริ (ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้) ของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน) (2560)
- 20) โครงการงานศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำชุมชน ตามแนวพระราชดำริ (พื้นที่ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้) ของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน) (2561)

ประวัติบุคลากรในโครงการ

ชื่อ - นามสกุล : นายศิริเชษฐ์ สังขะมาน

ตำแหน่งงานปัจจุบัน : อาจารย์

ตำแหน่งในโครงการ : ผู้ทรงคุณวุฒิ

สถานที่ทำงาน : สถาบันวิจัยสังคมจุฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติการศึกษา :

<u>คุณวุฒิ</u>	<u>ปี พ.ศ. ที่จบ</u>	<u>ชื่อสถานศึกษาและประเทศ</u>
Ph.D. (Leadership & Human Behavior, Major in I/O Psychology)	2538	U.S. International University, San Diego, U.S.A.
IMBA. (บริหารธุรกิจระหว่างประเทศ)	2535	Baldwin-Wallace College, Berea, Ohio, U.S.A.
น.บ.	2527	มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ไทย

ประสบการณ์การทำงาน :

- กรรมการบริหาร สถาบันวิจัยสังคม จุฬาฯ, 2553-ปัจจุบัน
- ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สถาบันวิจัยสังคม จุฬาฯ 2547-2551
- กรรมการ ศูนย์วิจัยการจัดการความรู้การสื่อสารและการพัฒนา (CCDKM) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2551-2554
- ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ประจำคณะกรรมการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม วุฒิสภา, 2552-2554
- ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ประจำคณะกรรมการการพัฒนาการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน ในคณะกรรมการการพัฒนาการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชน วุฒิสภา, 2553-2554
- ที่ปรึกษาสำนักงานปลัด กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน, 2554-2555
- คณะอนุกรรมการฝ่ายพิจารณาฯ โครงการสระบุรีชุมชนเข้มแข็งและโครงการองค์กรสุขภาวะ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556-2557
- คณะกรรมการอำนวยการโครงการกระทรวงแรงงานน่าอยู่ มุ่งสู่องค์กรสุขภาวะ กระทรวงแรงงาน, 2558

- ที่ปรึกษาด้านคุณภาพชีวิตการทำงานหน่วยงานภาครัฐ ระดับกรม และระดับกระทรวง, 2554-ปัจจุบัน

นักวิจัยด้าน : บริหารธุรกิจ สังคมศาสตร์

ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง : ทรัพยากรบุคคล การประเมิน นโยบายภาครัฐ

ผลงานที่ผ่านมา :

1. หัวหน้าโครงการ โครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ปี พ.ศ. 2560-2564 หัวหน้าโครงการ
2. หัวหน้าโครงการ โครงการจัดทำยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2558-2562)
3. หัวหน้าโครงการ โครงการประเมินผลการพัฒนาอุตสาหกรรม หัวหน้าโครงการ ทุนสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม
4. หัวหน้าโครงการ โครงการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของกองบริหารกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ปีงบประมาณ 2557-2559
5. หัวหน้าโครงการ โครงการประเมินผลการจัดสรรทุนรัฐบาลของสำนักงาน ก.พ. และการใช้ประโยชน์จากนักเรียนทุนรัฐบาล
6. หัวหน้าโครงการ โครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2556-2559
7. หัวหน้าโครงการ โครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
8. หัวหน้าโครงการ โครงการสำรวจการรับรู้และความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ
9. หัวหน้าโครงการ โครงการการพัฒนาศักยภาพเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้สู่องค์กรแห่งความสุขในระดับหน่วยงาน
10. หัวหน้าโครงการ โครงการศึกษาเพื่อการปรับแผนยุทธศาสตร์ ประจำปี 2552-2555 เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2555 ของกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
11. หัวหน้าโครงการ โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและชุมชนใกล้เคียงท่าอากาศยานนานาชาติ ปี 2554
12. หัวหน้าโครงการ โครงการการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ปี 2554
13. ที่ปรึกษาโครงการ โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความเชื่อมั่นองค์กรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปี 2554
14. หัวหน้าโครงการ โครงการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือนสามัญ ระยะที่ 2 หัวหน้าโครงการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

15. หัวหน้าโครงการ โครงการการจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาอุตสาหกรรมชายแดนในพื้นที่ที่มีศักยภาพ ระยะที่ 4
16. หัวหน้าโครงการ โครงการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือนสามัญ
17. นักวิจัยหลักและผู้จัดการโครงการ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการนำระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ
18. หัวหน้าโครงการ โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและชุมชนใกล้ทางน้ำของกรมชลประทาน ปี 2553
19. ที่ปรึกษาโครงการ โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความเชื่อมั่นองค์กรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปี 2553
20. นักวิจัยร่วม โครงการประเมินผลการดำเนินงานรอบ 3 ปี ของ สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.)
21. นักวิจัยร่วม โครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการผลิตสุกรโดยการจัดตั้งเขตส่งเสริมการเลี้ยงสุกรในจังหวัดนครปฐม
22. หัวหน้าโครงการ โครงการพัฒนาตัวชี้วัดและกำหนดหลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

ประวัติบุคลากรในโครงการ

ชื่อ - นามสกุล : นายสุทธิศานต์ ชุ่มวิจารณ์

ตำแหน่งงานปัจจุบัน : อาจารย์พิเศษ, นักวิจัยอิสระ

ตำแหน่งในโครงการ : นักวิจัย

ที่อยู่ : 264/6 ซอยปรีดีพนมยงค์ 16 แขวงพระโขนงเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

อีเมล : Sutthisan_C@hotmail.com

โทรศัพท์ : - โทรศัพท์มือถือ : 081-6516405 โทรสาร : -

สถานที่ทำงาน :-

ประวัติการศึกษา :

<u>คุณวุฒิ</u>	<u>ปี พ.ศ. ที่จบ</u>	<u>ชื่อสถานศึกษาและประเทศ</u>
ค.ด. (วิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา)	2559	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ไทย
ค.ม. (ดนตรีศึกษา)	2556	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ไทย
ศศ.บ. (ธุรกิจดนตรี)	2552	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, ไทย

ประสบการณ์การทำงาน :

- นักวิเคราะห์สถิติ (freelance) ศูนย์วิจัยทางการแพทย์และนวัตกรรม คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2561)
- อาจารย์ ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2560)

ใบอนุญาต / ทะเบียน :

นักวิจัยด้าน : ระเบียบวิธีวิจัย

ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง : การวิจัยเชิงสำรวจ การสร้างเครื่องมือวิจัย การวิจัยฐานข้อมูล

ผลงานที่ผ่านมา :

สุทธิศานต์ ชุ่มวิจารณ์, สุวิมล ว่องวานิช, และชยุตม์ ภิรมย์สมบัติ. (2560). การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันการวิจัยของนักศึกษาระดับดุขุภีบัณฑิตคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์:

การวิเคราะห์ด้วยภาชนะน่าจะเป็นสูงสุดและเบส. *วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน ดุสิต*.12(1). 83 - 108.

ชยุตม์ ภิรมย์สมบัติ สุวิมล ว่องวานิช สัจจวรรณ ังตกระโทก กนิษฐ์ ศรีเคลือบ และสุทธิศานต์ ชุ่มวิจารณ์. (2560). *การวิเคราะห์สมรรถนะและการปฏิบัติงานด้านการวัดและประเมินของครูในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

สุทธิศานต์ ชุ่มวิจารณ์. (2559). *การจัดสภาพแวดล้อมการฝึกวิจัยเพื่อส่งเสริมความตั้งใจทำวิจัยหลังสำเร็จ การศึกษาของนักศึกษาปริญญาเอก กลยุทธ์การพัฒนาจากการวิเคราะห์เอสอีเอ็มที่มีการจับคู่ : ตัวอย่าง วิจัย. วิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาวิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (รางวัลวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก สาขาการศึกษา (ระดับดี) จากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ประจำปี 2560 และ รางวัลชมเชยวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกสาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปี 2560)*

สุทธิศานต์ ชุ่มวิจารณ์. (2559). การพัฒนาการรู้การอ่านของนักเรียนช่วงอายุ 15 ปี ในแต่ละประเทศที่ได้รับ อิทธิพลจากการเป็นสมาชิกในกลุ่ม OECD โดยมีปีการศึกษาของผู้ปกครอง และทรัพย์สินที่บ้าน ของนักเรียนเป็นตัวแปรส่งผ่าน. *วารสารวิธีวิทยาการวิจัย*. 29(1) .65 – 85.

สุทธิศานต์ ชุ่มวิจารณ์. (2559). Book Review: Bayesian statistics for the social sciences. *Journal of Research Methodology*, 28(2).

สุทธิศานต์ ชุ่มวิจารณ์. (2555). การพัฒนาผลการเรียนรู้และเจตคติทางดนตรีของเด็กหูหนวกโดยใช้กิจกรรมดนตรีเพื่อพัฒนาความสามารถทางด้านจังหวะ. วิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาดนตรีศึกษา ภาควิชาศิลปะ ดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Chumwichan, S., Wongwanich, S., & Piromsombat, C. (2016). *A Comparative study of the research training environment among the faculty of education departments*. Paper presented at The International Conference on Teaching and Learning 2015, Bangkok Thailand: Faculty of Education, Chulalongkorn University.

Chumwichan, S., & Siriparp, T. (2016). Influence of research training environment on research interest in graduate students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 217, 950-957

นักวิจัยร่วม การสังเคราะห์งานวิจัยของไทยและต่างประเทศด้านพฤติกรรมจริยธรรม ปลอดภัย

สันติสุข และประชาติปไตย :การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างอภิมานเพื่อกำหนด แนวนโยบายใน
การพัฒนาการวิจัยระบบพฤติกรรมไทย (ทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
ช่วงเวลาดำเนินโครงการ 2 กรกฎาคม 2558 ถึง 30 มกราคม 2561)

ผู้ช่วยนักวิจัย โครงการประเมินโครงการส่งเสริมการเป็นองค์กรสุขภาวะในอุตสาหกรรมแฟชั่น (ทุน
สนับสนุนจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ช่วงเวลาดำเนินโครงการ
ปี 2559 ถึง ปี 2560)

ผู้ช่วยนักวิจัย โครงการติดตามและประเมินโครงการส่งเสริมค่านิยมของคนไทย (ทุนสนับสนุนจาก
สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ (สกศ.) ช่วงเวลาดำเนินโครงการ
15 ตุลาคม 2559 ถึง 15 ตุลาคม 2560)

ประวัติบุคลากรในโครงการ

ชื่อ - นามสกุล : นายนพดล มโนสุทธิ

ตำแหน่งงานปัจจุบัน : นักวิจัยอิสระ

ตำแหน่งในโครงการ : นักวิจัย

ที่อยู่ : 13/164 หมู่บ้านนันทวัน ถนนวงแหวน แขวงบางไผ่ เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160

อีเมลล์ : write2pae@gmail.com

โทรศัพท์ : - โทรศัพท์มือถือ : 086-3436407 โทรสาร : -

สถานที่ทำงาน : คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ประวัติการศึกษา :

<u>คุณวุฒิ</u>	<u>ปี พ.ศ. ที่จบ</u>	<u>ชื่อสถานศึกษาและประเทศ</u>
D.HTM (Hospitality and Tourism Management)	2560-ปัจจุบัน	The Hong Kong Polytechnic University, Hong Kong
M.A. (International Economic and Finance)	2549	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ไทย
BB.A. (Finance)	2546	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ไทย

ประสบการณ์การทำงาน :

- ที่ปรึกษาด้านวิธีวิทยาการวิจัยให้กับนิสิต อาจารย์ หรือนักวิจัยทั่วไป ในโครงการคลินิกวิจัย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
- รองประธานฝ่ายวิจัย โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
- กรรมการผู้จัดการ บริษัท วสมนต์ จำกัด
- กรรมการผู้จัดการ บริษัท crucitek.com
- นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Equity Analyst) บริษัทหลักทรัพย์แคปปิตอลโนมูระ
- วาณิชธนกร (Investment Banker) ตำแหน่งผู้จัดการ บริษัทที่ปรึกษา Asia Plus Advis

ใบอนุญาต / ทะเบียน :

นักวิจัยด้าน : สังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ การโรงแรมและการท่องเที่ยว

ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง : การสร้างแบบจำลองด้านเศรษฐมิติและสมการโครงสร้าง

ประวัติบุคลากรในโครงการ

ชื่อ – นามสกุล : นายภาสกร พันธุ์พฤษชาติ

ตำแหน่งงานปัจจุบัน : นักวิจัยอิสระ

ตำแหน่งในโครงการ : นักวิจัย

ที่อยู่ : 167 ซ.จรัญสนิทวงศ์ 71 แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700

อีเมลล์ : dimsumgorgor@gmail.com

โทรศัพท์ : - โทรศัพท์มือถือ : 087-9997877 โทรสาร : -

สถานที่ทำงาน : คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ประวัติการศึกษา :

<u>คุณวุฒิ</u>	<u>ปี พ.ศ. ที่จบ</u>	<u>ชื่อสถานศึกษาและประเทศ</u>
B.B.A. (English Program) วิชาเอกการบัญชี	2546	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ไทย

ประสบการณ์การทำงาน :

- นักวิจัยอิสระ
- ที่ปรึกษาด้านบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์การลงทุนอิสระ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน
- Importing, Exporting and Distriuting of loose diamonds, BKK
- Co-Owner of PMT Jewellery House, Silom, BKK.
- Sole Owner of AP Diamond Brand.
- นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Equity Analyst)

ใบอนุญาต / ทะเบียน :

นักวิจัยด้าน : บริหารธุรกิจ บัญชี การบริหารจัดการโครงการ

ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง : การประเมินโครงการ การจัดการความเสี่ยง และการสืบค้นเอกสารต่างประเทศ

ประวัติบุคลากรในโครงการ

ชื่อ - นามสกุล : นางสาวณัชพร ถวิลผล

ตำแหน่งงานปัจจุบัน : อาจารย์

ตำแหน่งในโครงการ : ผู้ช่วยนักวิจัย

ที่อยู่ : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง
เลขที่ 19 หมู่ 11 ตำบลหนองสะลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง 21120

อีเมลล์ : thanatchaporn.fbakm@gmail.com

โทรศัพท์ : - โทรศัพท์มือถือ : 062-5044454 โทรสาร : -

สถานที่ทำงาน : สาขาวิชาการบัญชี ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง

ประวัติการศึกษา :

<u>คุณวุฒิ</u>	<u>ปี พ.ศ. ที่จบ</u>	<u>ชื่อสถานศึกษาและประเทศ</u>
บช.ด. (บริหารธุรกิจ อุตสาหกรรม)	(อยู่ระหว่าง ทำวิจัย)	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ นครเหนือ, ไทย
บช.ม. (การบัญชี)	2549	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, ไทย
บช.บ. (การบัญชี)	2547	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, ไทย

ประสบการณ์การทำงาน :

- อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนคร
เหนือ วิทยาเขตระยอง
- อนุกรรมการบริหารสำนักงานสาขาระยอง สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์
- ผู้ตรวจสอบกิจการ ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์
- ผู้ทำบัญชีและตรวจสอบบัญชีอิสระ
- เจ้าหน้าที่สอบคุณวุฒิวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาขนส่งทางถนน ระดับ 1
- ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี บริษัท สแตนดาร์ดพลัส จำกัด
- รองกรรมการผู้จัดการ และสมุหบัญชี บริษัท ประมาณและครอบครัว จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน บริษัท จีโพร จำกัด

- อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย อาทิ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยสยาม เป็นต้น
- อาจารย์พิเศษ และวิทยากร มหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน

ใบอนุญาต / ทะเบียน :

นักวิจัยด้าน : การบริหารทั่วไป การบัญชี การตรวจสอบและควบคุมภายใน การบริหารต้นทุน

ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง : การบัญชี การบริหาร

ผลงานที่ผ่านมา :

นักวิจัยร่วม โครงการสนับสนุนทุนวิจัยของสถาบันการบินพลเรือน จำนวน 4 เรื่อง (2557-2559)

นักวิจัยร่วม โครงการสนับสนุนทุนวิจัยพัฒนาการศึกษาจังหวัดระยอง จำนวน 3 เรื่อง (2559-2560)

นักวิจัย โครงการสนับสนุนทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

จำนวน 2 เรื่อง (2558-2560)

ประวัติบุคลากรในโครงการ

ชื่อ – นามสกุล : นางสาวทาริกา สระทองคำ

ตำแหน่งงานปัจจุบัน : อาจารย์ประจำ

ตำแหน่งในโครงการ : ผู้ช่วยนักวิจัย

ที่อยู่ : 26 หมู่ 8 ตำบลสระสีมูม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม 73140

อีเมล : tarika_tai@hotmail.com

โทรศัพท์ : - โทรศัพท์มือถือ : 086-3185357 โทรสาร : -

สถานที่ทำงาน : คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ประวัติการศึกษา :

<u>คุณวุฒิ</u>	<u>ปี พ.ศ. ที่จบ</u>	<u>ชื่อสถานศึกษาและประเทศ</u>
บธ.ม. (การตลาด)	2552	มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ไทย
บธ.บ. (การเงินการธนาคาร)	2548	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ไทย

ประสบการณ์การทำงาน :

- ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
- เลขานุการ โครงการจัดตั้งภาควิชาการตลาดและโลจิสติกส์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
- กรรมการและเลขานุการ โครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด (ภาคพิเศษ)
- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป โครงการศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
- ผู้ช่วยนักวิจัย โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล 2559
- ผู้ช่วยนักวิจัย โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล 2560

- ผู้ช่วยนักวิจัย โครงการจ้างที่ปรึกษาการจัดการองค์ความรู้และส่งเสริมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ (Knowledge Management)
- ผู้ช่วยนักวิจัย โครงการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันพนักงาน-ลูกจ้าง ๓๗๕.ประจำปี ๒๕๖๐
- ผู้ช่วยนักวิจัย โครงการติดตามประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (วงเงินต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๕ ล้านบาท)

ใบอนุญาต / ทะเบียน :

นักวิจัยด้าน : บริหารธุรกิจ สังคมศาสตร์

ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง : บริหารธุรกิจ การตลาด

ผลงานที่ผ่านมา :

- ผู้ช่วยนักวิจัย โครงการติดตามประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (วงเงินต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๕ ล้านบาท)
- ผู้ช่วยนักวิจัย โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล ๒๕๕๙
- ผู้ช่วยนักวิจัย โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล ๒๕๖๐
- ผู้ช่วยนักวิจัย โครงการจ้างที่ปรึกษาการจัดการองค์ความรู้และส่งเสริมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ (Knowledge Management)
- ผู้ช่วยนักวิจัย โครงการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันพนักงาน-ลูกจ้าง ๓๗๕.ประจำปี ๒๕๖๐



กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์
สาธารณะ (สำนักงาน กสทช.)