

การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการเข้าถึงเนื้อหา  
สำหรับผู้พิการทางการมองเห็นและการได้ยิน  
Operations of the Thai Public Broadcasting Service (Thai PBS) for Making  
Television Contents Accessible to People with Visual and Hearing Impairments

จุฬาลักษณ์ สิงหะเคนทร์<sup>1</sup> มาโนช ชุ่มเมืองปัก<sup>2</sup>

Julaluck Singhakhachen and Manoch Chummuangpak

### Article History

Received: July 10, 2020

Revised: July 24, 2020

Accepted: August, 7, 2020

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการมองเห็นและการได้ยิน รวมถึงข้อจำกัดในการปฏิบัติงานในการให้บริการดังกล่าว โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ได้แก่ การวิเคราะห์เอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบริการเพื่อการเข้าถึงเนื้อหาสำหรับผู้พิการ

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเกิดขึ้นจากหลักเกณฑ์ของพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 และประกาศของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) 2 ฉบับ ได้แก่ ประกาศเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 และประกาศเรื่องการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ โดยมีการให้บริการ 3 ประเภทคือ บริการล่ามภาษามือ (Sign Language: SL) คำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption: CC) และบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description: AD)

สำหรับข้อจำกัดในการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ได้แก่ ข้อจำกัดด้านบุคลากรด้านเทคนิค ด้านเงื่อนไขของเวลาในการผลิตรายการ ด้านงบประมาณ และด้านข้อกำหนดของ กสทช. ข้อจำกัดเหล่านี้ส่งผลต่อการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ สถานีจึงควรมีการพิจารณาเพื่อปรับปรุงให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะมีส่วนช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสื่อของกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม

**คำสำคัญ:** ผู้พิการทางการมองเห็น ผู้พิการทางการได้ยิน บริการล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง บริการเสียงบรรยายภาพ

<sup>1,2</sup> หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

Master of Communication Arts Program, Dhurakij Pundit University

\*Corresponding author Email: manoch.chk@dpu.ac.th

### Abstract

The purposes of this research were 1. to study the operations under the Thai PBS's policy relating to the accessibility for people with visual and/or hearing impairments, and 2. to study the Thai PBS's procedures and obstacles for providing services for those audiences. Data used in this qualitative research were collected through document analysis and in-depth interview with key informants, namely executive officers and operating staff responsible for the Thai PBS's services.

The study revealed that the operations of the Thai PBS to provide services for people with impairments were conducted according to the Thai Public Broadcasting Service Act, B.E. 2551 (2008); the Notification of the National Broadcasting and Telecommunications Commission on Licensing Criteria and Procedures for Radio or Television Broadcasting Services, B.E. 2555 (2012); and the Notification of the National Broadcasting and Telecommunications Commission on Promotion and Protection of the Rights of Persons with Disabilities to Access and Benefit from Television Contents. Services for people with impairments provided by the Thai PBS include sign language, closed captions and audio description.

Obstacles founded in the procedures to implement services for people with impairments consisted of human resource management, technical issues, time limitation on program production, funding and budget, and the NBTC broadcasting regulations. The Thai PBS should take these obstacles into account in order to improve their services for people with impairments.

**Keywords:** People with visual impairments, People with hearing impairments, Sign language, Closed captions, Audio description

### บทนำ

สื่อโทรทัศน์ถือเป็นช่องทางที่มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร และความบันเทิงแก่ประชาชน และเป็นสื่อที่มีความสะดวกในการเข้าถึงสำหรับคนทั่วไป รวมทั้งมีประเภทเนื้อหาให้รับชมอย่างหลากหลาย เช่น รายการข่าว สารคดี สัมภาษณ์บุคคล เพลง และภาพยนตร์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม แม้ว่าประชากรส่วนใหญ่สามารถที่จะเข้าถึงเนื้อหาจากรายการโทรทัศน์ได้ แต่การเข้าถึงสื่อโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการหลายกลุ่มนั้นกลับเป็นไปด้วยความยากลำบาก ถึงแม้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้มีการบัญญัติการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการในด้านการรับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ไว้ แต่ในความเป็นจริง กลุ่มคนพิการในสังคมไทยก็ยังไม่สามารถที่จะเข้าถึงสื่อและข้อมูลข่าวสารได้ทัดเทียมคนปกติทั่วไป ภัททิรา กลิ่นเลขา (2557) กล่าวว่า คนพิการจำเป็น

ที่จะต้องพึ่งพาสื่อและเทคโนโลยีรูปแบบเฉพาะในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อที่จะช่วยทดแทนความบกพร่องของกลุ่มคนพิการแต่ละประเภท โดยสื่อหรือเทคโนโลยีเหล่านั้นควรมีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการ ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มคนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นได้อย่างแท้จริง

คนพิการสองกลุ่มที่มีข้อจำกัดอย่างชัดเจนในการเข้าถึงข่าวสารและความบันเทิงทางโทรทัศน์ก็คือ 1. กลุ่มคนพิการทางการมองเห็น และ 2. กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย สำหรับคนพิการทางการเห็นหรือกลุ่มคนพิการทางสายตานั้น คนพิการกลุ่มนี้ถูกจัดว่าเป็นผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ซึ่งความบกพร่องทางการมองเห็นทำให้พวกเขาไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้เทียบเท่ากับคนปกติหรือคนพิการประเภทอื่นๆ โดยเฉพาะข้อมูลจากสื่อที่ต้องรับชมด้วยสายตาอย่างเช่นโทรทัศน์ (ณัฐศักดิ์ พงษ์สวัสดิ์, 2558) ส่วนกลุ่มผู้ที่มีความบกพร่องทางการ

ได้ยินหรือสื่อความหมายก็ถือเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ได้อย่างเต็มที่ เพราะความบกพร่องทางการได้ยินถือว่าเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารเป็นอย่างมาก อีกทั้งการใช้ภาษาของกลุ่มคนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินก็มีความแตกต่างกับคนปกติทั่วไป ศิวารถ หงษ์ประยูร (2558) กล่าวว่า มีอุปสรรคต่างๆ มากมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและความบันเทิงจากสื่อโทรทัศน์ เช่น คำบรรยายในรายการโทรทัศน์มักจะเป็นภาษาที่มุ่งสื่อสารกับบุคคลทั่วไปมากกว่าที่จะผลิตขึ้นเพื่อที่กลุ่มคนพิการทางการได้ยินที่มีการใช้ไวยากรณ์ในการสื่อสารต่างจากคนปกติทั่วไป รวมไปถึงจอล่ามภาษามือในรายการโทรทัศน์ก็มักจะมีขนาดที่เล็ก และรายการที่มีจอล่ามภาษามือยังมีจำนวนที่น้อยและไม่มีความหลากหลาย

แม้ว่าประเทศไทยจะมีการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มคนพิการโดยกำหนดให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์มีการจัดบริการสำหรับกลุ่มคนพิการ แต่ความก้าวหน้าในการให้บริการสำหรับคนพิการก็ยังไม่ปรากฏให้เห็นชัดเจนนักในปัจจุบัน โดยผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์หลาย ๆ แห่งยังคงดำเนินการอยู่ในช่วงเริ่มต้นและมีการทดลองจัดให้มีการบริการสำหรับกลุ่มคนพิการเพียงบางประเภทเท่านั้น

หนึ่งในสถานีโทรทัศน์ที่มีการให้บริการแก่กลุ่มพิการในปัจจุบัน ได้แก่ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (Thai PBS) ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 มีวัตถุประสงค์เพื่อทำหน้าที่ผลิตและสร้างสรรค์รายการที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ อีกทั้งยังมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ หนึ่งในนั้นก็คือการให้ความสำคัญในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารของคนทุกกลุ่มในสังคม หรือการมุ่งสร้างพื้นที่สาธารณะให้คนทุกกลุ่มได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันผ่านกลไกของสื่อ ซึ่งย่อมนรวมไปถึงกลุ่มคนพิการด้วย (ทิวมาส วุฒินาการกุล และ นันทิยา ดวงกุ่มเมศ, 2561)

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยมุ่งสำรวจและทำความเข้าใจการดำเนินของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่ผู้พิการ

ตั้งแต่ในระดับนโยบายจนถึงระดับการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อจำกัดต่างๆ ในการดำเนินงานของสถานีและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยคาดหวังว่าการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรสื่อสารมวลชน ทั้งสถานีโทรทัศน์สาธารณะเช่นสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส และสถานีโทรทัศน์เชิงพาณิชย์ช่องอื่น ๆ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้กำหนดนโยบายยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อดำเนินการส่งเสริมการให้บริการแก่กลุ่มผู้พิการเพื่อนำไปสู่ความเท่าเทียมกันในสังคม

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการเข้าถึงเนื้อหาสำหรับกลุ่มคนพิการทางการมองเห็นและการได้ยิน
2. เพื่อศึกษาข้อจำกัดในการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการทางการมองเห็นและการได้ยิน

### นิยามศัพท์

ผู้พิการทางการมองเห็น หมายถึง คนปกติที่สายตามองไม่เห็นหรือมองเห็นได้อย่างจำกัด ส่งผลให้ไม่สามารถรับข้อมูลข่าวสารและความบันเทิงจากสื่อได้ทัดเทียมคนทั่วไป

ผู้พิการทางการได้ยิน หมายถึง บุคคลที่สูญเสียสมรรถภาพทางการได้ยินในระดับต่าง ๆ และกระทบต่อความสามารถในการสื่อความหมาย ส่งผลให้ไม่สามารถรับข้อมูลข่าวสารและความบันเทิงจากสื่อได้ทัดเทียมคนทั่วไป

การให้บริการเข้าถึงเนื้อหาสำหรับผู้พิการทางการมองเห็นและการได้ยิน หมายถึง บริการ 3 ประเภททางสื่อโทรทัศน์ ได้แก่ บริการเสียงบรรยายภาพ สำหรับผู้พิการทางการมองเห็นและบริการล่ามภาษามือ และบริการคำบรรยายแทนเสียง สำหรับผู้พิการทางการได้ยิน

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2561 ข้อมูลในการศึกษาจึงสะท้อนการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในช่วงเวลาดังกล่าว

### แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษาครั้งนี้มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการขององค์กรสื่อมวลชนและบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชน และแนวคิดเรื่องสื่อสารสาธารณะ ซึ่งนำมาใช้เพื่อความเข้าใจลักษณะการดำเนินงานขององค์กรสื่อมวลชน โดยเฉพาะสื่อสารสาธารณะที่มีลักษณะและรูปแบบการดำเนินงาน ตลอดจนบทบาทต่อสังคมซึ่งเฉพาะเจาะจงแตกต่างจากสื่อเชิงพาณิชย์ทั่วไป โดยความแตกต่างสำคัญของสื่อสารสาธารณะและสื่อเชิงพาณิชย์ คือ สื่อสาธารณะมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะเข้าถึงประชาชน เปรียบเสมือนเป็นพื้นที่สาธารณะของประชาชนทุกคนในประเทศ ขณะที่สื่อเชิงพาณิชย์มีจุดมุ่งหมายเพื่อการค้าและรายได้หลักจากการโฆษณา สื่อสาธารณะจึงเปรียบเสมือนเป็นพื้นที่ของตลาดให้ผู้ซื้อและผู้ขายมาพบกัน (ฐิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และ วีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2546) อย่างไรก็ตาม ทั้งสื่อสาธารณะและสื่อพาณิชย์ต่างก็ต้องมีการบริหารจัดการ และการกำหนดแนวทางการทำงานที่ชัดเจนและเหมาะสมทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ รวมทั้งต้องมีการทำความเข้าใจและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (พัทธนันท์ วิเศษสมวงศ์, 2551) โดยสื่อสาธารณะนั้น เป้าหมายหลักไม่ได้อยู่ที่รายได้หรือผลกำไร แต่อยู่ที่ผลประโยชน์สาธารณะ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้รับสารและประชาชนกลุ่มต่างๆ ในสังคม ซึ่งก็รวมถึงผู้พิการที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงเนื้อหาจากสื่อโทรทัศน์ ซึ่งถือเป็นหนึ่งช่องทางหลักในการรับรู้ข่าวสารและความบันเทิงของคนในสังคมปัจจุบัน

ในการศึกษาครั้งนี้เกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องการเข้าถึงสื่อของผู้พิการ 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ ผู้พิการทางการเห็น และผู้พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย สำหรับผู้พิการทางการเห็น หมายถึง คนปกติที่สายตามองไม่เห็นหรือมองเห็นได้อย่างจำกัด ซึ่งมีหลายลักษณะและมีการกำหนดระดับความสามารถในการมองเห็นที่แตกต่างกันออกไป โดยอาจแบ่งกว้างๆ เป็นการตาบอดเลื่อนราง และการตาบอดสนิท (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2557) โดยบริการที่จำเป็นสำหรับผู้พิการกลุ่มนี้ก็คือ บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) ส่วนผู้พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายนั้น หมายถึง บุคคลที่สูญเสียสมรรถภาพทางการได้ยินตั้งแต่ระดับรุนแรงจนถึงระดับน้อย โดยแบ่งลักษณะความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้

3 ระดับ ได้แก่ หูหนวก หูตึง และความพิการทางการสื่อความหมายที่ทำให้เกิดข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2557) บริการที่จำเป็นสำหรับผู้พิการกลุ่มนี้ก็คือ บริการล่ามภาษามือ (Sign Language) และบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) หรือการแสดงตัวอักษรหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในรายการขณะที่มีเสียงพูดหรือเสียงประกอบ ทั้งนี้ ผู้พิการทั้ง 2 กลุ่มมีธรรมชาติและข้อจำกัดในการดำเนินชีวิตและการเปิดรับข้อมูลจากสื่อที่ต่างหากัน ซึ่งคนในสังคมและองค์กรสื่อสารมวลชนควรมีความตระหนักว่าคนพิการมีความต้องการพิเศษบางประการที่ควรจะได้รับ การตอบสนอง เพื่อให้คนพิการเหล่านั้นสามารถมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยปราศจากการกีดกันหรือเลือกปฏิบัติเพียงเพราะความพิการ

### วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ประกอบด้วย การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary analysis) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 และการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2559 รวมถึงแผนการจัดทำรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส รายงานการกำหนดสัดส่วนผังรายการ เอกสารเกี่ยวกับการวางผังรายการ และผังรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) ได้แก่ บุคลากรของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่มีบทบาทและหน้าที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบริการเพื่อคนพิการ จำนวน 10 คน ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย

- ผู้อำนวยการสำนักรายการ
- ผู้จัดการฝ่ายสนับสนุนยุทธศาสตร์เนื้อหา
- ผู้จัดการฝ่ายระบบ MAM & Video Server (การบริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็นสื่อดิจิทัล)
- เจ้าหน้าที่พัฒนาคุณภาพเนื้อหาทางแพลตฟอร์มด้านการแปล

- เจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์รายการอาวุโส
- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปอาวุโส
- เจ้าหน้าที่บริหารผังรายการ
- เจ้าหน้าที่บริหารผังรายการ วางผังรายการ
- เจ้าหน้าที่ข้อมูลและประสานงาน
- เจ้าหน้าที่ผลิตบริการเพื่อคนพิการ

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกข้างต้นมานำเสนอแบ่งเป็น 2 ประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ การดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ และข้อจำกัดในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ ดังที่จะนำเสนอรายละเอียดในหัวข้อต่อไป

## ผลการศึกษา

### 1. การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ

#### 1.1 นโยบายและแนวทางในการดำเนินงานของสถานี

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มคนพิการเป็นหนึ่งในกลุ่มผู้ชมที่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสให้ความสำคัญมาตั้งแต่เริ่มต้นออกอากาศ ทั้งนี้ การดำเนินงานดังกล่าวเป็นแนวทางที่สะท้อนมาจากพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 ซึ่งมีการระบุว่าจะต้องมีการสนับสนุนกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าในพระราชบัญญัติฯ จะไม่ได้มีการระบุเจาะจงถึงกลุ่มคนพิการโดยตรง แต่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสได้เล็งเห็นว่ากลุ่มคนพิการนั้นอยู่ในฐานะของกลุ่มคนด้อยโอกาสที่จำเป็นต้องได้รับการพิเศษโดยเฉพาะในแง่ของการรับรู้ข่าวสารและความบันเทิงจากสื่อมวลชน โดยสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสได้เริ่มจัดให้มีการให้บริการล่ามภาษามือ (Sign Language หรือ SL) นับตั้งแต่ช่วงแรกของการก่อตั้งสถานี ในปี พ.ศ. 2551 นอกจากนั้น สำหรับที่มาของการจัดให้มีบริการล่ามภาษามือนี้นั้นส่วนหนึ่งก็ยังคงเกิดมาจากกลไกของสถานีที่มีการจัด

ตั้ง “สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ” ขึ้นเพื่อทำหน้าที่นำเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการและการดำเนินงานขององค์กร จึงทำให้ไทยพีบีเอสได้ทราบเสียงสะท้อนและความต้องการของกลุ่มคนพิการ และจัดให้มีบริการล่ามภาษามือเพื่อสนองตอบต่อความต้องการดังกล่าว

นอกจากบริการล่ามภาษามือเพื่อกลุ่มผู้พิการทางการได้ยินแล้ว ในปี พ.ศ. 2559 หลังยุคการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบโทรทัศน์ดิจิทัล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสได้มีการดำเนินการให้บริการเพิ่มเติมอีก 2 ประเภท ได้แก่ บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption หรือ CC) สำหรับผู้พิการทางการได้ยิน และบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description หรือ AD) สำหรับผู้พิการทางการมองเห็น ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อประกาศของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ดังที่ผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์รายการอาวุโส อธิบายว่า

“ประกาศที่ทางคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ประกาศออกมา ก็คือเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 ที่ว่าด้วยเรื่องขอบเขตและเงื่อนไขการอนุญาต ซึ่งในข้อที่ (29) ได้ระบุว่า ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดให้มีการบริการสำหรับคนพิการ รวมไปถึงคนด้อยโอกาสในสังคมให้พวกเขาสามารถเข้าถึงบริการเหล่านั้นได้เหมือนกับบุคคลทั่วไป” สมทบ เต็มบุญบุรามี (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2561)

ทั้งนี้ ใน ปี พ.ศ. 2559 กสทช. ได้ออกประกาศเรื่องการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ ซึ่งมีการกำหนดอย่างชัดเจนในเรื่องสัดส่วนการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการที่สถานีโทรทัศน์ทุกช่องต้องดำเนินการ นั่นคือ ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดทำบริการโทรทัศน์ประกอบด้วย บริการล่ามภาษามือ (SL) ในสัดส่วนร้อยละ 5 หรือไม่น้อยกว่าวันละ 1 ชั่วโมง บริการคำบรรยายแทนเสียง (CC) ร้อยละ 40 หรือไม่น้อยกว่าวันละ 3 ชั่วโมง และบริการเสียงบรรยายภาพ (AD) ร้อยละ 5 หรือไม่น้อยกว่าวันละ 1 ชั่วโมง โดยกำหนดให้ทุกสถานีเริ่มต้นดำเนินการตามสัดส่วนดังกล่าวตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป ซึ่งสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนับเป็นสถานีแห่งแรกที่มีการเตรียมการและการเคลื่อนไหวในการเริ่มให้บริการตามประกาศดังกล่าว

นอกเหนือไปจากกฎหมายและประกาศต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดกรอบในการให้บริการแก่คนพิการแล้ว สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสยังได้มีการกำหนดแผนการจัดทำรายการเพื่อรองรับการทำงานเพื่อให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเอาไว้อย่างชัดเจน โดยในแผนการจัดทำรายการองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ประจำปี พ.ศ. 2559 มีการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เอาไว้ 7 ข้อตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถานี โดยหนึ่งในนั้นคือกลยุทธ์เรื่อง “การใช้ช่องทางเทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อคนพิการ” หรือที่เรียกว่า “Television for all” เพื่อนำไปสู่การเข้าถึง รับรู้ ถึงข้อมูลข่าวสารและเนื้อหาทางโทรทัศน์ของกลุ่มคนพิการให้เทียบเท่ากับคนปกติทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายสนับสนุนยุทธศาสตร์เนื้อหา กล่าวถึงที่มาของกลยุทธ์นี้ว่า

“กลยุทธ์นี้เชื่อมโยงกับบทบาทของสื่อสาธารณะที่ทางยูเนสโก (UNESCO) ระบุไว้ นั่นคือ ภารกิจของสื่อสาธารณะจะต้องทำอะไรประมาณ 4-5 ด้าน และก็มีเรื่องของ Universality ก็คือการเข้าถึงอย่างทั่วถึงอย่างหลากหลาย เพราะฉะนั้นตัว Public Service ก็คือ Thai PBS ที่เป็นบริการสาธารณะก็ต้องคำนึงถึงในแง่ของ Content ในการเข้าถึงกลุ่มคนที่เป็นคนพิการ กับในแง่ของการเข้าถึงในเชิงของเทคโนโลยี อย่างการเข้าถึงทางด้าน Content ทาง Thai PBS ก็ทำหน้าที่นี้มาตั้งแต่ตอนเปิดสถานี” สุชาติ ภูทองคำ (สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2561)

ผู้อำนวยการสำนักรายการ ให้รายละเอียดเพิ่มเติมว่า

“ในส่วนของการให้บริการเพื่อคนพิการก็เป็นส่วนสำคัญที่อยู่ในแผนบริหารกิจการด้านเนื้อหาและ ช่องทางบริการ เป็นเรื่องของการวางกลยุทธ์ในเรื่องของการเข้าถึงผู้รับสารและ ส่วนการเข้าถึงของผู้รับสารที่หลากหลายและทั่วถึง ทางไทยพีบีเอสให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มาตั้งแต่ต้นแล้ว ยิ่งการเข้าถึงของผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสแล้วก็จะไปสอดคล้องกับประกาศของ กสทช. ในเรื่องของการให้บริการผู้พิการทั้งที่เป็นผู้พิการด้านสายตาเราทำ Audio Description ก็คือ AD เป็นสถานีแรกที่ให้บริการด้าน AD แล้วก็ในเรื่องของ Closed Caption และล่ามภาษามือ ... ในแผนบริหารกิจการได้กำหนดถึงการให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการความพิเศษในการรับชม เช่น ความบกพร่องทางการได้ยิน การฟัง มีโครงการสนับสนุนด้านการจัดทำ CC มันก็จะอยู่ในแผนการบริหารกิจการด้วย เรามีการทำงานประมาณในเรื่องของ

การเข้าถึงของผู้พิการให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาและบริการของเราได้ก็เป็นโครงการที่เราจ้างคนมาทำ AD และ CC โดยเฉพาะ” ศุภพร ปฐมบุหงศ์ (สัมภาษณ์, 4 พฤษภาคม 2561)

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาโครงสร้างขององค์กรจะพบว่าการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการนั้นยังไม่มีแยกออกมาเป็นผลงานหรือแผนกโดยเฉพาะ แต่จะถูกสอดแทรกเอาไว้ในการปฏิบัติงานตามสายงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1) สำนักข่าวและสำนักสื่อสารและภาคีสัมพันธ์ รับผิดชอบในส่วนของการจัดทำล่ามภาษามือประจำวันเพื่อแปลภาษามือในรายการจับตาสถานการณ์ รายการข่าวเที่ยง และรายการเปิดบ้านไทยพีบีเอส

2) สำนักรายการ มีหน้าที่ในการผลิตการบริการเสียงบรรยายภาพ (AD) และคำบรรยายแทนเสียง (CC) ซึ่งในแต่ละไตรมาสจำนวนการให้บริการจะมีการเปลี่ยนแปลงไป เช่น ไตรมาสที่ 2 ปี 2561 มีการให้บริการทั้งหมด 8 รายการ อาทิละครเรื่องมอม และรายการสารคดีกินอยู่คือ เป็นต้น

## 1.2 ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อผลิตบริการแต่ละประเภท

การดำเนินงานและการผลิตบริการต่าง ๆ แก่กลุ่มคนพิการนั้น ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้

1) การประชุมเพื่อระดมความคิดและการบรรจุรายการลงผังตามแผนยุทธศาสตร์

สถานีไทยพีบีเอสจะมีวาระการประชุมยุทธศาสตร์ข่าวและรายการเพื่อระดมความคิดในเรื่องของการวางแผนผลิตรายการทุก ๆ 3 เดือนให้ตรงตามแผนบริหารกิจการ ซึ่งเป็นการประชุมเพื่อระดมความคิดจากคณะกรรมการบริหารและผู้ปฏิบัติงานในทุก ๆ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการผลิตรายการ รวมถึงเพื่อควบคุมและดูแลเนื้อหาสาระต่าง ๆ ของรายการให้ตรงตามสัดส่วนที่มีการตั้งไว้ ซึ่งหนึ่งในวาระการประชุมก็คือการผลิตเนื้อหาเพื่อบริการแก่กลุ่มคนพิการ

หลังจากที่มีการประชุมเพื่อหารือเกี่ยวกับรูปแบบรายการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการบริหารของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจะลงมติอนุมัติผังรายการเพื่อให้ฝ่ายยุทธศาสตร์รายการดำเนินการรับผิดชอบในการสรุปผังรายการให้ออกมาในรูปแบบของผังรายการไตรมาส ผังรายการรายเดือน และผังรายการรายวัน ที่จะแสดงถึงช่วงระยะเวลาของวันและเวลา

ที่ออกอากาศของรายการต่าง ๆ รวมไปถึงการแสดงสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในรายการที่จะนำมาสร้างช่องทางในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทราบว่าในแต่ละไตรมาสจะมีรายการประเภทใดบ้างที่จะนำเสนอให้กับประชาชนทั่วไป รวมไปถึงรายการที่จะมีการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการได้รับชม

เมื่อผ่านขั้นตอนการประชุมเพื่อระดมความคิดและมีการอนุมัติบรรจुरายการลงผังตามแผนยุทธศาสตร์เรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อมาคือการแจกจ่ายในส่วนของงบประมาณตามสัดส่วนรายการ รวมถึงงบประมาณในส่วนของการผลิตบริการแก่กลุ่มคนพิการด้วย

## 2) การดำเนินการผลิตการบริการแก่คนพิการ

ในการผลิตบริการแต่ละประเภท ได้แก่ บริการเสียงบรรยายภาพ (AD) คำบรรยายแทนเสียง (CC) และ บริการล่ามภาษามือ (SL) นั้น จะมีขั้นตอนการดำเนินงานแตกต่างกัน คือ

*การให้บริการเสียงบรรยายภาพ (AD)* เป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกันระหว่าง เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการ นักพากย์ เจ้าหน้าที่เสียง และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพรายการ โดยหลังจากที่มีการกำหนดว่ารายการใดจะนำมาผลิตบริการเสียงบรรยายภาพแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะมีการดำเนินงานต่อในเรื่องของการเขียนบท เมื่อทำการเขียนบทเสร็จหัวหน้างานฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะเป็นผู้ตรวจบทอีกครั้งก่อนที่จะทำการพากย์เสียง เมื่อตรวจบทครบถ้วนขั้นตอนต่อไปจะเป็นการให้นักพากย์เป็นผู้ลงเสียงโดยเจ้าหน้าที่เสียงจะเป็นผู้บันทึกเสียงของนักพากย์ลงไปในการที่นำมาใช้ผลิตบริการเสียงบรรยายภาพ เมื่อเสร็จแล้วเจ้าหน้าที่จะส่งกลับมายังฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการเพื่อทำการตรวจเสียงพากย์กับบทอีกครั้ง หากไม่มีข้อผิดพลาดฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะส่งมอบรายการที่มีการให้บริการเสียงบรรยายภาพไปยังฝ่ายตรวจสอบคุณภาพและจัดการเนื้อหารายการเพื่อทำการตรวจพิจารณารายการให้ตรงตามจริยธรรมขององค์กร รวมไปถึงการตรวจด้านเทคนิคภาพและเสียง เพื่อรอการเผยแพร่ออกอากาศต่อไป

*การให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (CC)* เป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกันระหว่าง เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรายการต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ตัดต่อ และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพรายการ โดยการจัดทำบริการคำบรรยายแทน

เสียงจะแบ่งประเภทรายการออกเป็น 2 ลักษณะคือ รายการภายในประเทศ และรายการต่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วรายการที่ไทยพีบีเอสนำมาผลิตบริการประเภทนี้ในปัจจุบันจะเป็นรายการต่างประเทศเสียส่วนใหญ่ สำหรับการดำเนินงานนั้นจะมีลักษณะคล้ายคลึงกับการผลิตบริการเสียงบรรยายภาพ โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการจะต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่รายการต่างประเทศเพื่อที่จะนำรายการมาทำการแปลงงานแปลจะเป็นในส่วนของการจ้างผู้ผลิตภายนอกแปลเนื้อหารายการมาให้ และฝ่ายพัฒนาผลผลิตรายการนำมาทำการตรวจสอบอีกครั้งก่อน เมื่อการใส่คำบรรยายแทนเสียงในรายการเสร็จสิ้นจะส่งต่อให้ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพและจัดการเนื้อหารายการตรวจสอบความเรียบร้อยเพื่อเตรียมออกอากาศ

*การให้บริการล่ามภาษามือ (SL)* เป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกันระหว่าง เจ้าหน้าที่ข้อมูลและประสานงาน สำนักสื่อสารและภาคีสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่สนับสนุนการบริหารสำนักข่าว และล่ามภาษามือจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย โดยไทยพีบีเอสจะทำสัญญาว่าจ้างล่ามภาษามือจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยมาทำการแปลภาษามือในรายการต่าง ๆ ซึ่งจะมีการนัดล่ามไว้ล่วงหน้าตามสัญญาว่าจ้างว่าจะมีการถ่ายทำรายการในวันไหน มีถ่ายเมื่อไหร่ และจะต้องมีการอธิบายเนื้อหารายการคร่าว ๆ ก่อนว่ารายการในแต่ละตอนนั้นจะกล่าวถึงเรื่องอะไรเพื่อให้ล่ามภาษามือได้เตรียมตัวก่อนทำการออกอากาศจริงสำหรับรายการจับตาสถานการณ์และรายการข่าวเที่ยงนั้นล่ามภาษามือจะทำหน้าที่แปลภาษามืออยู่ในระหว่างที่รายการกำลังออกอากาศ ณ ขณะนั้น แต่สำหรับรายการเปิดบ้านไทยพีบีเอสล่ามภาษามือจะทำหน้าที่แปลภาษามือระหว่างที่มีการถ่ายทำรายการเสร็จสิ้นและเจ้าหน้าที่ตัดต่อจะนำภาพของล่ามภาษามือไปฝังไว้ในเนื้อหาของรายการ โดยภาพของล่ามภาษามือจะปรากฏอยู่ที่ตำแหน่งมุมจอด้านขวาล่างตามที่ กสทช. กำหนด

## 2. ข้อจำกัดในการดำเนินงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

### 2.1 การบริหารจัดการบุคลากร

จากการศึกษาโครงสร้างอัตรากำลังบุคลากรของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส พบว่า มีข้อจำกัดในเรื่องของจำนวนบุคลากร ทำให้การปฏิบัติงานในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการยังไม่สามารถทำได้เต็มที่นัก โดยแม้ว่าในปัจจุบันงานหลายส่วน เช่น การ

แปลเนื้อหาและภาพออกมาเป็นตัวหนังสือเพื่อทำ AD และ CC จะมีการจ้างบุคคลภายนอกดำเนินการ แต่พนักงานของสถานีเองก็จะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบก่อนนำออกอากาศ ซึ่งในปัจจุบันมีบุคลากรที่ทำหน้าที่ในส่วนนี้ไม่มากนัก นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่หลายคนยังได้สะท้อนว่า งานในส่วนนี้จำเป็นต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เฉพาะด้าน ดังนั้น ทางสถานีจึงควรต้องมีการพัฒนาบุคลากรที่จะสามารถทำงานในส่วนนี้ได้ให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อถึงกำหนดเวลาตามประกาศของ กสทช. ที่จะต้องมีการผลิตการให้บริการให้ได้ตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ ดังที่เจ้าหน้าที่พัฒนาคุณภาพเนื้อหางานแปลอาวโส กล่าวว่า

“ในอนาคตข้างหน้ามันต้องทำเยอะกว่านี้ และต้องทำตามสัดส่วนที่เขาประกาศมา ... ซึ่งพอมันเพิ่มขึ้นเยอะ ๆ เราจะทำทันไหม ดังนั้นคิดว่ามันควรจะมีคนปฏิบัติงานเยอะกว่านี้” พชรากร สมศรี (สัมภาษณ์, 4 เมษายน 2561)

## 2.2 ปัจจัยด้านเทคนิค

แม้ว่าสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในการผลิตการบริการต่าง ๆ เพื่อกลุ่มคนพิการ แต่ยังคงพบข้อจำกัดในด้านของระบบโปรแกรมที่ใช้ซึ่งยังจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้สมบูรณ์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในแง่การปรับปรุงระบบให้มีความทันสมัยอยู่เสมอเพื่อรองรับการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น หรือในการจัดทำบริการบางประเภทซึ่งมีการว่าจ้างคนภายนอกให้เป็นผู้ผลิต เช่น การแปลคำบรรยายแทนเสียง (CC) ซึ่งโปรแกรมที่ใช้ในองค์กรเป็นโปรแกรมเฉพาะ ทำให้เมื่อผู้แปลส่งงานมาให้ทางไทยพีบีเอสก็ไม่สามารถจะนำงานนั้นมาใช้ได้ทันที แต่ต้องมีการปรับหรือแก้ไขเพื่อให้เข้ากับโปรแกรมที่สถานีใช้ ส่งผลให้มีขั้นตอนการทำงานและเสียเวลาเพิ่มขึ้น

## 2.3 ความจำกัดของเวลา

ในการผลิตบริการเพื่อคนพิการ โดยเฉพาะการจัดทำบริการเสียงบรรยายภาพ (AD) และบริการคำบรรยายแทนเสียง (CC) นั้นเป็นงานที่ต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร และต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้และความเข้าใจเฉพาะด้านในการทำงานส่วนนี้ซึ่งยังมีไม่มากนักในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดความกระชั้นในการทำงาน หลายครั้งผู้ปฏิบัติงานต้องเร่งรีบในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับระยะเวลาในการแพร่ภาพออกอากาศ โดยในปัจจุบัน การผลิตบริการเหล่านี้ยังไม่สามารถทำระบบผลิตล่วงหน้าได้ เนื่องจากข้อจำกัดหลายประการ ทำให้หลายรายการต้องใช้วิธีการออกอากาศเป็น

แบบธรรมดาไปก่อน แล้วจึงค่อยนำมาผลิต AD และ CC เพื่อออกอากาศอีกครั้งทีหลัง

## 2.4 งบประมาณในการดำเนินงาน

เนื่องจากการผลิตบริการแก่คนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสยังไม่ได้มีการแยกส่วนงานออกมาเป็นเอกเทศ แต่อยู่ภายใต้งานของฝ่ายผลิตและพัฒนาเนื้อหา ทำให้ไม่มีงบประมาณเฉพาะของตนเอง และการดำเนินงานผลิตบริการเหล่านี้เป็นการจัดทำโครงการขึ้นเพื่อเสนออนุมัติเป็นรายปีงบประมาณ จึงทำให้บางครั้งนำไปสู่ข้อจำกัดในการทำงาน ดังที่เจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์รายการอาวโสให้ข้อมูลว่า

“จากข้อกำหนดและระเบียบที่ทาง กสทช. ได้กำหนดมา ส่งผลให้ Thai PBS ต้องวางแผนจัดสรรงบประมาณเพื่อการผลิต AD และ CC เป็นครั้งแรกในปี 2561 และต้องเพิ่มขึ้นตอนในกระบวนการผลิต และตรวจพิจารณาออกอากาศที่จะส่งผลต้องงบประมาณที่เพิ่มมากขึ้น” (สัมภาษณ์ 23 มีนาคม 2561) เช่นเดียวกับผู้อำนวยการสำนักรายการที่กล่าวเพิ่มเติมว่า “เรามีข้อจำกัดหลายอย่างโดยเฉพาะงบประมาณ เราเป็นงบประมาณสิ้นสุดในแต่ละปี มันไม่ใช่บ่งที่สามารถวางแผน Project ข้ามปีได้” สมทบเต็มบุญบารมี (สัมภาษณ์, 4 พฤษภาคม 2561)

## 2.5 ข้อกำหนดของ กสทช. ซึ่งเป็นกรอบในการทำงานของผู้ผลิต

ข้อกำหนดในเรื่องสัดส่วนการให้บริการแก่คนพิการของ กสทช. นั้น ในแง่หนึ่งส่งผลให้เกิดความกดดันต่อผู้รับผิดชอบการผลิต โดยเฉพาะเมื่ออยู่ภายใต้ข้อจำกัดทั้งในแง่บุคลากร งบประมาณ และระยะเวลาการทำงานดังที่กล่าวถึงไปแล้ว นอกจากนั้น ในอีกแง่หนึ่ง ก็ดูเหมือนว่า รายการที่ กสทช. เน้นให้ทางสถานีโทรทัศน์ให้บริการแก่กลุ่มผู้พิการนั้นจะเป็นรายการสารประโยชน์มากกว่ารายการบันเทิง ซึ่งแม้รายการประเภทนี้จะจำเป็นต่อผู้พิการ แต่ทั้งนี้ คนพิการก็มีความต้องการเสพความบันเทิงเช่นเดียวกับคนทั่ว ๆ ไป เจ้าหน้าที่พัฒนาคุณภาพเนื้อหางานแปลอาวโสให้ความเห็นว่า

“ทางเราก็คอยรู้ว่าคนตาบอด คนหูหนวกอยากดูรายการประเภทไหน ทางเราก็คอยให้คนพิการโหวตมาว่าอยากดูรายการอะไรของไทยพีบีเอส ซึ่งจริง ๆ แล้วมันอยู่ตรงที่ว่า กสทช. เขาประกาศว่ารายการที่จะต้องทำ AD CC อะไรตรงนั้นมันต้องเป็นรายการสารประโยชน์ก่อนเขาถึงจะนับชั่วโมงให้เรา แต่เท่า

ที่รู้มาคือคนพิการเขาก็เหมือนคนปกติที่อยากดูอะไรที่เป็นความบันเทิง” พชรกร สมศรี (สัมภาษณ์ 4 เมษายน 2561)

### อภิปรายผล

การดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่กลุ่มคนพิการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นองค์กรสื่อสารสาธารณะที่มีการเปิดโอกาสให้กับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มคนพิการให้สามารถเข้าถึงสื่อได้เทียบเท่ากับคนปกติทั่วไป ซึ่งแตกต่างจากสื่อเชิงพาณิชย์อื่น ๆ ที่ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับกลุ่มนี้มากนัก การดำเนินงานของสถานีนี้สอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับสื่อสาธารณะที่ควรทำหน้าที่เป็นสื่อเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคนในประเทศ ขณะที่สื่อเชิงพาณิชย์มีจุดมุ่งหมายเพื่อการค้าและแสวงหารายได้เป็นหลัก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับสื่อสาธารณะตามที่ World Radio Television Council (อ้างอิงใน ฐิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และ วีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2546) ได้กำหนดนิยามและหลักการของสื่อสาธารณะในแง่ของหลักการพื้นฐาน (Principles) ที่สื่อสาธารณะควรยึดถือ คือ การเข้าถึงประชาชนทุกคน (Universality) โดยสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการส่งเสริมเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างสังคมที่เป็นประชาธิปไตย ส่งเสริมการปฏิบัติต่อกันอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันในเรื่องของการให้ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร รวมไปถึงการไม่ทอดทิ้งกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มคนพิการในสังคม โดยแนวคิดนี้ก็สอดคล้องกับแนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) ซึ่งมีความสำคัญอยู่ที่ว่า ไม่ใช่เป็นเพียงแค่เรื่องของการตอบสนองต่อกลุ่มผู้พิการเท่านั้น แต่หมายถึงการมีไว้รองรับคนทุกคน ดังที่ สัญชัย สันติเวช และ นิธิวดี ทองป่อง (2560) ชี้ว่า เพราะทุกคนย่อมมีสิทธิที่จะเกิดความพิการได้จากเหตุที่ไม่คาดคิด การออกแบบเพื่อคนทั้งมวลจึงเป็นการออกแบบเพื่อตัวเราเองในอนาคตด้วย

สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเป็นสื่อสาธารณะแห่งแรกของประเทศไทยจึงมีการบริหารจัดการองค์กร นโยบาย วัตถุประสงค์ และแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนในส่วนของการดำเนินงานเพื่อประโยชน์สาธารณะซึ่งถูกกำหนดโดยพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 ทั้งนี้ แม้ว่าจะไม่ได้มีการระบุเจาะจงถึงคำว่า กลุ่มคนพิการ ไว้ใน พ.ร.บ. ดังกล่าว แต่สถานีไทยพีบีเอสก็มีการมุ่งดำเนินงานในการ

ให้บริการแก่กลุ่มคนพิการมาตั้งแต่มีการก่อตั้งสถานี อย่างไรก็ตามเนื่องจากการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่กลุ่มคนพิการนั้นเริ่มที่จะมีความเคลื่อนไหวชัดเจนแค่เพียงไม่กี่ปีที่ผ่านมา คือหลังจากที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้ออกประกาศเรื่องการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2559 ทำให้สถานีไทยพีบีเอสยังไม่ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับการปฏิบัติงานด้านนี้อย่างชัดเจนมากนัก โดยพยะยอม วงศ์สารศรี (อ้างอิงใน พัชรนันท์ วิเศษสมวงศ์, 2551) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์กรมีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนให้งานในองค์กรสามารถดำเนินการต่อไปได้ด้วยดี และจะเป็นตัวช่วยให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงบทบาทหน้าที่ของผู้คนที่มีความเกี่ยวข้อง จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสะท้อนได้ว่าสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจะมีการเพิ่มเติมในเรื่องของการกำหนดนโยบาย และปรับโครงสร้างขององค์กรให้เห็นได้ชัดเจนในเรื่องของการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการเพื่อให้การดำเนินงานมีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการผลิตผลงานในรูปแบบของรายการโทรทัศน์ประเภทรายการข่าว สารประโยชน์ และสารบันเทิง โดยในส่วนการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการนั้น มีบริการ 3 ประเภท ประกอบด้วย การให้บริการล่ามภาษามือ (Sign Language) การให้บริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) และการให้บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าสถานีไทยพีบีเอสจะเป็นสถานีแห่งแรก ๆ ที่เริ่มต้นตัวในการผลิตบริการแก่กลุ่มคนพิการ โดยเฉพาะการผลิตบริการคำบรรยายแทนเสียง และการให้บริการเสียงบรรยายภาพ แต่การดำเนินงานในส่วนนี้ยังคงค่อนข้างเป็นสิ่งที่ใหม่ในแวดวงผู้ผลิตสื่อของไทย ทำให้ยังมีข้อจำกัดหลายประการ อาทิ ความรู้และความชำนาญของบุคลากร และความพอเพียงของงบประมาณและความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่ความกดดันของสถานีและผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องผลิตการบริการให้แก่กลุ่มผู้พิการตามสัดส่วนที่ กสทช. กำหนด แน่นอนว่าแนวคิดการกำหนดสัดส่วนการให้บริการแก่ผู้พิการนั้นเป็นสิ่งที่ดี แต่ก็ควรจะมีการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องหรือมีการแลกเปลี่ยนทั้งในแง่องค์ความรู้และทรัพยากรระหว่างผู้ประกอบการสถานีโทรทัศน์ต่าง ๆ

ประเด็นสำคัญอีกประเด็นหนึ่งเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อเข้าถึงเนื้อหาสื่อของกลุ่มผู้พิการคือ การที่ผู้ผลิตควรต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับสารที่เป็นผู้พิการด้วย เนื่องจากการศึกษาหลายชิ้นที่สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มคนพิการยังไม่ได้รับบริการที่ตรงความต้องการมากนัก (ศิวารณ หงษ์ประยูร, 2558; ภัททิรา กลิ่นเลขา, 2557) ไม่ว่าจะเป็นในแง่เนื้อหาที่อาจต้องมีการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งเนื้อหาที่เป็นสารประโยชน์ และเนื้อหาที่ให้ความบันเทิงและความสนุกสนานผ่อนคลาย รวมทั้งในแง่รูปแบบหรือเทคนิคการนำเสนอ เช่น ในการให้บริการล่ามภาษามือ ที่ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของขนาดจอล่ามที่มีขนาดเล็ก และรายการที่มีจอล่ามภาษามือค่อนข้างน้อย หรือการให้บริการคำบรรยายแทนเสียง ซึ่งมีการศึกษาที่ระบุว่าข้อจำกัดในการใช้ภาษาและการใช้ไวยากรณ์ในการให้บริการดังกล่าว เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานยังไม่มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในด้านของภาษาที่คนหูหนวกจะสามารถเข้าใจได้

โดยสรุป การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า การผลิตการบริการสำหรับกลุ่มคนพิการเพื่อเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์นั้นยังเป็นสิ่งใหม่สำหรับผู้ผลิตสื่อ และแม้สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในฐานะสื่อสาธารณะจะให้ความสำคัญในการดำเนินงานด้านนี้ แต่ก็ยังมีข้อ

จำกัดต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ซึ่งสถานีควรมีการพิจารณาอย่างจริงจังเพื่อปรับปรุงให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญคือ ควรจะมีการเผยแพร่ประสบการณ์หรือสิ่งที่ดีที่องค์กรได้เรียนรู้จากการดำเนินงานที่ผ่านมาไปสู่สถานีโทรทัศน์หรือผู้ผลิตสื่ออื่น ๆ เพื่อให้สถานการณ์ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสื่อของผู้พิการในสังคมไทยพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นในเร็ววัน

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของกลุ่มผู้ชมที่เป็นคนพิการทางด้านการมองเห็นและการได้ยินในแง่ความต้องการด้านเนื้อหารายการ ซึ่งจะสามารถนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการได้ดียิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบในเรื่องของลักษณะการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการกับสถานีโทรทัศน์อื่น ๆ
3. ควรมีการศึกษาแนวทางหรือเทคนิคการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ เช่น นักแปล ล่ามภาษามือ และนักพากย์ เป็นต้น เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่สามารถนำไปต่อยอดและเผยแพร่ต่อไป

### บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2557). *รูปแบบและแนวทางการส่งเสริมกลุ่มอาชีพหรือสวัสดิการสำหรับคนพิการ*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์.
- ศิวารณ หงษ์ประยูร. (2558). “การพัฒนารายการข่าวทางสื่ออินเทอร์เน็ตทีวี (IPTV) สำหรับคนหูหนวก.” *วารสารสุทธิปริทัศน์*. 29(90), 291-312.
- ภัททิรา กลิ่นเลขา. (2557). *พฤติกรรม的开รับสื่อและความต้องการรูปแบบรายการโทรทัศน์ของคนพิการทางสายตา*. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ณัฐศักดิ์ พงษ์สวัสดิ์. (2558). *ความต้องการด้านเนื้อหาของผู้พิการทางสายตาเพื่อผลิตหนังสือเสียงบนแอปพลิเคชัน “Read for the Blind”*. คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และ วีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร. (2546). *สื่อสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สัณชัย สันติเวส และนิธิวดี ทองป้อม. (2560). “ทัศนคติของคนไทยที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้พิการที่ถูกออกแบบเพื่อคนทั้งมวลในที่สาธารณะ.” *Veridian E-Journal Silpakorn University*. 10(3), 1360-1370.
- ปริญญา สิริอิตตะกุล. (2557). “ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อการพึ่งตนเองของผู้พิการทางการได้ยิน: กรณีศึกษาจังหวัดชลบุรี.” *วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. 1(1), 129-152.
- ทิวมาส วุฒินาการกุล และ นันทิยา ดวงภุมเมศ. (2561). “รายการสาระบันเทิงของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสตามกรอบตัวชี้วัดคุณภาพรายการสื่อสาธารณะ.” *Veridian E-Journal Silpakorn University*. 11(1), 428-447.