

องค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลในการพัฒนานโยบายโครงสร้าง
พื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการของประเทศไทย
Components and Factors Affecting Development of Policy
on Information Infrastructure for Disabilities in Thailand

ปัทมากร เนตยวิจิตร¹

Pathamakorn Netayawijit

ดร. กุลธิดา ท้วมสุข²

Dr. Kulthida Tuamsuk

ดร. กัญยารัตน์ เควียเช่น³

Dr. Kanyarat Kwiecien

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอผลการศึกษาองค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อรัฐบาลในการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับ

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ; Doctoral Student, Doctor of Philosophy Program in Information Studies, Faculty Of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

² รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ; Associate Professor, Information and Communication Department, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ; Assistant Professor, Information and Communication Department, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

คนพิการของประเทศไทย ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มกับผู้ให้ข้อมูล 4 กลุ่มคือ ผู้จัดทำนโยบาย ผู้นำคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ และคนพิการ ซึ่งประกอบด้วยคนพิการ 3 ประเภทคือ คนพิการทางการได้ยิน คนพิการทางการมองเห็น และคนพิการทางการเคลื่อนไหว ผลการศึกษาสามารถสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ในด้านองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการพัฒนานโยบาย 6 องค์ประกอบคือ 1) โครงสร้างและระบบบริหาร 2) กระบวนการจัดทำนโยบาย 3) สารของนโยบาย 4) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5) ทรัพยากรบุคคล และ 6) การบริการสารสนเทศ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนานโยบาย 9 ปัจจัยคือ 1) แรงจูงใจในการทำนโยบาย 2) วิสัยทัศน์ของนโยบาย 3) กลยุทธ์และการออกแบบนโยบาย 4) หน่วยงานและการประสานงาน 5) แผนการดำเนินการตามนโยบาย 6) สภาพของโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของประเทศ 7) โอกาสความร่วมมือในการดำเนินการตามนโยบาย 8) ความต่อเนื่องของนโยบาย และ 9) ความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ

Abstract

This paper aimed at presenting the research study on the components of and success factors on the development of policy on information infrastructure for the disabilities, which is a part of the research on the development of policy on information infrastructure for the disabilities proposed to the Thai government. The research used qualitative method by conducting the interviews and focus groups with the informants of 4 groups including the policy makers, the disability leaders, the disability responsible officers and the disability people of three types; hearing, sighting, and physical disabilities. The results presented the issues related to the development of policy on information infrastructure for disabilities in Thailand in 2 aspects: Firstly, the six components of policy development which are 1) administrative structure and system 2) policy development process 3) policy contents 4) information and communication technology 5) human resources and

6) information services. Secondly, the nine success factors for policy development which are 1) motivation 2) vision 3) strategy and policy design 4) institution and coordination 5) implementation plan 6) NII services of the country 7) realities and prospects 8) continuation and 9) technology competency of the disabilities.

คำสำคัญ: โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ คนพิการ การพัฒนาโยบาย

Keywords: Information infrastructure, Disabilities, Policy development

บทนำ

จากความก้าวหน้าของพัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบกับกระแสความเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่มีความพยายามจะก้าวไปสู่สังคมสารสนเทศก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร การศึกษาการทำงาน การทำธุรกิจ การให้บริการ การสาธารณสุขตลอดจนการนำสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาตนเอง เพื่อยกระดับความรู้ความสามารถของตนและเพื่อพัฒนาวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของตนให้ดีขึ้นด้วยเหตุนี้เทคโนโลยีสารสนเทศจึงนับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองรวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ประชาชนในประเทศมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นมีการจัดสรรการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่าและเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประเทศทางหนึ่งด้วยหากแต่ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นชนบทตามภูมิภาคต่างๆของประเทศ ยังขาดการพัฒนาอีกหลายด้านรวมถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญทำให้ขาดโอกาสในการที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างเท่าเทียมกับคนในสังคมเมืองหรือแม้กระทั่งคนในสังคมเมืองด้วยกันเองก็ยังมีโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันก่อให้เกิดช่องว่างหรือความเหลื่อมล้ำระหว่างผู้มีข่าวสารและผู้ไร้ข่าวสาร (Digital divided)

ในประเทศที่พัฒนาแล้วต่างก็ได้มีการกำหนดนโยบาย หรือจัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของประเทศอย่างเป็นรูปแบบ ซึ่งเรียกว่าโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติ (National Information Infrastructure : NII) โดยประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศแรกที่ดำเนินการเรื่องนี้ในปี 1991 ซึ่งเป็นนโยบายด้านการสื่อสารโทรคมนาคมในช่วงของประธานาธิบดีบิล คลินตัน ภายใต้การดูแลของ

รองประธานาธิบดีอัลกอร์ โดยมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาเครือข่ายโทรคมนาคม การให้บริการทางด้านโทรคมนาคม รวมไปถึงด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ส่วนประเทศอื่นๆ ที่มีการพัฒนาการ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ก็ได้จัดทำโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติ โดยมีเป้าหมายต่างๆ ดังตัวอย่างเช่น ประเทศญี่ปุ่นให้ความสำคัญในการพัฒนาในเรื่องของเครือข่ายโทรคมนาคมแบบซูปเปอร์ไฮเวย์เป็นอันดับแรก โดยประเทศญี่ปุ่นคาดหวังจะเป็นผู้นำทางด้านซอฟต์แวร์และเครือข่าย ประเทศเกาหลีให้ความสำคัญการพัฒนาเครือข่ายโทรคมนาคมแบบซูปเปอร์ไฮเวย์เช่นเดียวกับประเทศญี่ปุ่น และมีการพัฒนาในส่วนของการให้บริการในส่วนของเทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่ไปด้วยกัน ประเทศสิงคโปร์มีนโยบายในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแห่งชาติเหมือนกับหลายประเทศในแถบเอเชียโดยเน้นนโยบายการพัฒนาเพื่อต้องการเป็นศูนย์กลางทางธุรกิจแห่งเอเชีย (Business hub) (Cordeiro and Al-Hawamdeh, 2001)

สำหรับประเทศไทยในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้วางหลักการที่สำคัญในการใช้โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศไว้ในมาตรา 78 ซึ่งบัญญัติว่า “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” ซึ่งในความเป็นจริงแล้วประเทศไทยไม่ได้มีการกำหนดนโยบายของโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติขึ้น มีเพียงแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเท่านั้น

นโยบายของรัฐเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากในการที่จะลดหรือเพิ่มความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้เนื่องจากรัฐเป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์และลักษณะของการแข่งขันการกำหนดอัตราค่าบริการและความทั่วถึงของการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศนับจากมีพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยพ.ศ. 2497 เป็นต้นมา จนกระทั่งได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมพ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคมพ.ศ. 2544 รวมระยะเวลากว่า 50 ปีที่ธุรกิจโทรคมนาคมไทยอยู่ภายใต้การผูกขาดจากรัฐวิสาหกิจเพียงสองรายเท่านั้น แบ่งระยะออกเป็น 2 ช่วงคือ

ระยะที่ 1 การผูกขาดเต็มรูปแบบ โดยในช่วงนี้การดำเนินธุรกิจจัดได้ว่าเป็นธุรกิจแบบไร้คู่แข่งโดยสิ้นเชิง การทำธุรกิจไม่ได้มุ่งหวังกำไรมากนักส่งผลให้การขยายโครงข่ายการให้บริการค่อนข้างจำกัด ระยะที่ 2 การทำสัญญาร่วมกันภายใต้เงื่อนไข Build-Transfer-Operate(BTO) คือการขยายบริการโดยดึงภาคเอกชนเข้ามาลงทุนโดยที่กรรมสิทธิ์ยังเป็นของรัฐแต่สิทธิการลงทุนอยู่ที่เจ้าของสำหรับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet service provider : ISP) จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขสัญญาการให้สิทธิการถือหุ้นลอยแก่การสื่อสารแห่งประเทศไทย หากพิจารณาจะพบว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งสองช่วงเป็นการปรับเปลี่ยนเฉพาะรูปแบบในการประกอบธุรกิจเท่านั้นแต่โครงสร้างของภาคธุรกิจไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปมากนักกล่าวคือโครงสร้างของภาคธุรกิจยังคงถูกผูกขาดโดยวิสาหกิจของรัฐซึ่งไม่ได้มีการผ่อนคลายหรือปลดล็อกเงื่อนไขของการประกอบธุรกิจที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการปรับโครงสร้างภาคธุรกิจมากนักปัญหาด้านการดำเนินนโยบายการผูกขาดเป็นเวลานานตลอดจนการทำสัญญาภายใต้เงื่อนไข BTO ได้ก่อให้เกิดการบิดเบือนขึ้นในโครงสร้างของธุรกิจโทรคมนาคมและได้สร้างผลกระทบต่อธุรกิจการให้บริการอินเทอร์เน็ตของไทย จนปัจจุบันการผูกขาดส่งผลให้เกิดการบิดเบือนกลไกการแข่งขันเสรีและมีผลกระทบต่ออัตราค่าบริการที่ไม่เป็นธรรม เช่น การผูกขาดการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ (International Internet Gateway : IIG) ของการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่สามารถควบคุมและกำหนดอัตราค่าบริการได้ส่งผลให้ผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ต (ISP) ต้องมีค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่อต่างประเทศในอัตราที่สูงกว่าความเป็นจริงและนำไปสู่อัตราค่าบริการขายปลีกในประเทศที่มีราคาสูงกว่าในหลายประเทศเป็นต้น การผูกขาดทำให้การขยายตัวและการแพร่กระจายการใช้อินเทอร์เน็ตไม่แพร่หลายเท่าที่ควรอีกทั้งประชาชนต้องสูญเสียโอกาสในการเลือกใช้บริการส่งผลกระทบต่ออัตราการขยายตัวและการแพร่หลายของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของภาคประชาชนการผูกขาดยังทำให้ไม่สามารถประเมินศักยภาพการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐได้เนื่องจากไม่มีคู่แข่งให้เปรียบเทียบนอกจากนั้นการผูกขาดยังทำให้เอกชนขาดแรงจูงใจในการขยายการลงทุนเนื่องจากต้องแบ่งส่วนแบ่งรายได้ให้รัฐวิสาหกิจเจ้าของสัญญา BTO ในอัตราที่สูงรวมถึงโอกาสในการขยายโครงข่ายสู่ภูมิภาคเป็นต้น

สำหรับประเทศไทยในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้วางหลักการที่สำคัญในการใช้โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศไว้ในมาตรา

78 ซึ่งบัญญัติว่า “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” ซึ่งในความเป็นจริงแล้วประเทศไทยไม่ได้มีการกำหนดนโยบายของโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติขึ้น มีเพียงแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเท่านั้น

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ประเทศไทยยังไม่ได้มีการกำหนดนโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการเป็นการเฉพาะ เพียงแต่ได้ระบุไว้ในแผนแม่บท ICT 2020 ซึ่งเน้นในเรื่องโอกาสในการเข้าถึง ICT ของคนพิการ ซึ่งรวมอยู่กับกลุ่มคนอื่นๆ อาทิ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส ซึ่งแตกต่างจากประเทศที่พัฒนาแล้วส่วนใหญ่มีการกำหนดนโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการเป็นการเฉพาะ ซึ่งแยกให้เห็นการให้ความสำคัญกับการเข้าถึง การได้รับข้อมูลข่าวสาร และการใช้ข้อมูลข่าวสารของคนพิการ โดยถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่คนพิการพึงได้รับจากรัฐบาล ดังตัวอย่าง 1) นโยบายของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีการกล่าวถึงกฎหมายเฉพาะของคนพิการที่เปิดโอกาสให้คนพิการมีสิทธิและเสรีภาพเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป 2 ฉบับคือ 1) Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA) เป็นกฎหมายหลักที่ใช้ในการปกป้องสิทธิของคนพิการและเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าถึงบริการต่างๆได้แก่การจ้างงานการบริการสาธารณะที่อยู่อาศัยการบริการโทรคมนาคมในด้านโทรคมนาคมกฎหมาย ADA ได้มีบังคับว่าบริษัทโทรคมนาคมที่ให้บริการโทรศัพท์แก่บุคคลทั่วไปนั้นจะต้องให้บริการถ่ายทอด (Relay service) แก่คนพิการที่ใช้อุปกรณ์โทรคมนาคมที่เป็นโทรศัพท์ข้อความ (Teletypewriter: TTY) หรืออุปกรณ์ที่ใกล้เคียงกันด้วย 2) กฎหมายฟื้นฟูสมรรถภาพ (Rehabilitation Act of 1973) เป็นกฎหมายเพื่อป้องกันการแบ่งแยกสำหรับคนพิการโดยเฉพาะในหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงินจากภาครัฐกฎหมายนี้ใช้บังคับภาครัฐต้องหาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการและในอเมริกายังมีกฎหมายด้านโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรคมนาคมกับคนพิการและผู้สูงอายุได้แก่พระราชบัญญัติโทรคมนาคมปี 1996: (Telecommunication Act of 1996) มีการกำหนดงานด้านบริการโทรคมนาคมเพื่อคนพิการและผู้สูงอายุคือการให้บริการถ่ายทอดผ่านทางโทรศัพท์

(Telephone relay services) ทั่วประเทศเพื่อช่วยให้ผู้ที่มีปัญหาในการได้ยินหรือการพูดสามารถติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์กับผู้อื่นได้ และอีกส่วนคือการให้บริการโดยทั่วถึง ครอบคลุม (Universal service) โดยกำหนดให้ Federal Communications Commission หรือ FCC ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลผู้ให้บริการโทรคมนาคมและ Federal-State Joint Board เป็นผู้กำหนดนิยามของการให้บริการว่าบริการประเภทใดที่ควรจะต้องให้มีการบริการอย่างทั่วถึงและจะต้องจัดการให้การบริการโดยทั่วถึงเกิดขึ้นได้ รวมถึงยังมีการกำหนดให้บริษัทโทรคมนาคมคิดค่าบริการในอัตราที่ถูกให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวม เช่น โรงเรียนห้องสมุดและสถานพยาบาล เป็นต้น

สำหรับประเทศเดนมาร์กมีนโยบายและแนวความคิดหลักเกี่ยวกับคนพิการคือความเข้าใจในสภาพแวดล้อมของคนพิการหลักการชดเชยและความรับผิดชอบต่อคนพิการ ซึ่งในปีค.ศ. 1934 องค์กรต่างๆเพื่อคนพิการในประเทศเดนมาร์กได้ร่วมกันจัดตั้งองค์กรเพื่อคนพิการขึ้นภายใต้ชื่อ Danish Council of Organizations of Disabled People (DSI) โดยที่องค์กรดังกล่าวจะเป็นตัวแทนในการนำเสนอนโยบายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคนพิการเข้าสู่ที่ประชุมของคณะรัฐมนตรีปัจจุบันองค์กร DSI ประกอบด้วยสมาชิกหรือองค์กรย่อยๆทั้งสิ้น 29 องค์กรมีจำนวนสมาชิกประมาณ 300,000 คนและองค์กรดังกล่าวยังประสบความสำเร็จในการเป็นตัวแทนของคนพิการในการเจรจากับผู้มีอำนาจของรัฐ และภาครัฐยังได้สนับสนุนแนวความคิดใหม่ที่เรียกว่า Universal Design หรือ Design for All ซึ่งได้รับการยอมรับจากทั่วโลกในปีพ.ศ. 2533 (ค.ศ. 1990) ภายใต้แนวความคิดที่ว่าทุกคนสามารถใช้ได้รวมถึงคนพิการด้วยเช่นโทรศัพท์แบบข้อความสำหรับคนพิการทางการได้ยิน นอกจากนี้ประเทศเกาหลีเป็นอีกประเทศหนึ่งที่ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการการเข้าถึงข้อมูลอย่างทั่วถึงสำหรับคนพิการโดยได้มีการจัดตั้งหน่วยงานที่ชื่อว่า Korea Agency for Digital Opportunity and Promotion (KADO) ซึ่งมีหน้าที่ในการที่จะลดช่องว่างในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางดิจิทัล (Digital gap) ให้กับประชาชนทุกคนซึ่งรวมถึงคนพิการและผู้ด้อยโอกาสโดยการพัฒนาเทคโนโลยีและกำหนดนโยบายที่จะช่วยลดช่องว่างดังกล่าว ตัวอย่างเช่น 3.1) การจัดให้มีการบริการ Telecommunication Relay Service (TRS) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (IP based) ทั้งที่เป็นแบบข้อความและเป็นภาพ (ภาษามือ) เพื่อช่วยให้ผู้ที่มีปัญหาในการได้ยินหรือการพูดสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลปกติได้ 3.2) การจัดตั้งศูนย์เข้าถึงข้อมูลท้องถิ่น (Local Information Access Center) โดยมีวัตถุประสงค์ใน

การจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ขณะนี้มีศูนย์เข้าถึงข้อมูลดังกล่าวถึง 986 แห่งทั่วประเทศ และ 3.3) การจัดหาอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกด้าน IT ให้กับคนพิการที่ไม่สามารถซื้ออุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ที่มีราคาแพงดังกล่าวได้ โดยรัฐจะออกค่าใช้จ่ายให้ร้อยละ 80 และอีกร้อยละ 20 เป็นความรับผิดชอบของคนพิการ (Thailand National Electronics and Computer Technology Center, & National Broadcasting and Telecommunication Commission, 2009)

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการเสนอแนวคิดเชิงนโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง งานวิจัยนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการของประเทศไทย โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ที่มีความสามารถในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงคือคนพิการ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในหน่วยงานที่ดูแลคนพิการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในส่วนของปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่เหมาะสม และนำไปสู่การปฏิบัติได้

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ

โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ (Information infrastructure) หมายถึง เครือข่ายการสื่อสารและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสนับสนุนการติดต่อกัน (Interaction) ระหว่างคนกับองค์กร หรือประชาชนกับบริการของรัฐ ประกอบด้วย อินเทอร์เน็ต เครือข่ายโทรคมนาคม ระบบติดต่อ และอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ และการบริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหรือประชาชน หรือหมายถึง โครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยึดฐานของการแลกเปลี่ยน การมีส่วนร่วม การเปิดโอกาส การมีมาตรฐาน และส่วนของความแตกต่างของคน กระบวนการ ขั้นตอน เครื่องมือและเทคโนโลยี ซึ่งสนับสนุนการรวบรวม การใช้ การจัดเก็บ และการทำรายการสารสนเทศ (Hanseth, 2005) อีกความหมายคือโครงสร้างและการสื่อสาร ที่สนับสนุนการสร้าง การใช้ การส่ง การจัดเก็บและการทำลายสารสนเทศ โดยคำนึงถึงความสำคัญของการแลกเปลี่ยน การมีส่วนร่วม การเปิดเผย การมีมาตรฐานเดียวกัน และการมีพื้นฐานที่แตกต่างของสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คน กระบวนการ เครื่องมือ และเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ (Hanseth, 2005)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงแผน ICT ของประเทศต่างๆ ปัจจุบันรัฐบาลของประเทศต่างๆ มุ่งเน้นที่การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT และการแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล โดยประเทศญี่ปุ่นและเกาหลีใต้ ได้มีวิสัยทัศน์ของการที่ประชาชนทุกคนใช้และได้รับประโยชน์จาก ICT อย่างเต็มที่ โดยรัฐบาลญี่ปุ่นต้องการสร้างโครงข่าย Ubiquitous เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการ ICT โดยไม่ต้องคำนึงถึงรูปแบบของการเชื่อมต่อ ส่วนประเทศเกาหลีใต้มีความต้องการที่จะเป็นประเทศแรกที่มีการเชื่อมต่อแบบ Ubiquitous ประเทศมาเลเซีย ประเทศจีน และประเทศอินเดีย มีเป้าหมายในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ และใช้ ICT ในการผลักดันการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ โดยประเทศมาเลเซียใช้นโยบาย The National IT Agenda (NITA) ซึ่งพัฒนาโดย National IT Council เป็นนโยบายหลัก และเป็นพื้นฐานในการพัฒนาด้าน ICT ของประเทศ เพื่อต้องการเปลี่ยนแปลงประเทศให้เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วในปี 2020 ในขณะที่ประเทศอินเดียมีนโยบายที่ชื่อว่า The National Policy on Information Technology 2012 โดยการใช้ประโยชน์จาก ICT ในการช่วยแก้ปัญหาด้านเศรษฐกิจ และการพัฒนาขีดความสามารถในการเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศ ในประเทศจีนมีนโยบายที่ชื่อว่า The State Informatization Development Strategy (2006-2020) รัฐบาลมีเป้าหมายให้มีโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลให้ครอบคลุมทั่วประเทศ การมีโครงสร้างพื้นฐานสำหรับภาคอุตสาหกรรม การเพิ่มความมั่นคงทางด้านสารสนเทศ รวมถึงการส่งเสริมศักยภาพในการใช้ข้อมูลทางสาธารณะ

ในส่วนของประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐบาลได้มีนโยบาย Digital Government โดยมีเป้าหมายในการทำให้ประชาชนในประเทศสามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีคุณภาพของรัฐบาลโดยไม่มีการจำกัดสถานที่ เวลา และเครื่องมือในการเข้าถึง ซึ่งรัฐบาลต้องมีการปรับตัวโดยการเปิดเผยข้อมูลข้างสารของภาครัฐเพื่อการนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรม และเพิ่มคุณภาพในการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน ประเทศในเครือสหราชอาณาจักร มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยมองถึงการนำกลับมาใช้งานใหม่ และการใช้งานร่วมกันของทรัพย์สินทางด้าน ICT รวมถึงการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพ และการสร้างช่องทางในการทำงานร่วมกัน ส่วนของประเทศสวีเดน รัฐบาลมีนโยบายทาง ICT ที่เรียกว่า Digital Agenda for Sweden เป็นนโยบายที่รวบรวมกิจกรรมด้าน ICT ในแนวราบเพื่อการใช้ประโยชน์จากโอกาสที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ **Digitization** ของประชาชนในประเทศและ

ธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์ที่ง่ายและความปลอดภัย บริการที่ให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้ ความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และบทบาทของ ICT ในการพัฒนาสังคม และประเทศ ออสเตรเลีย มุ่งเน้นพัฒนาในเรื่องการให้บริการของภาครัฐที่ดีขึ้น การปรับปรุง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐบาล และการมีส่วนร่วมอย่างเปิดเผย (Sunkpho, 2015)

2. องค์ประกอบในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ

จากภาพที่ 1 ข้อมูลของ Brandscomb and Keller, (1996) ได้แบ่ง องค์ประกอบในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ตามนิยามของ The National Information Infrastructure, Agenda for Action” ดังนี้

1. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) รวมไปถึงโครงข่ายพื้นฐานด้าน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Computer hardware platforms) ประกอบด้วยอุปกรณ์นำเข้าข้อมูล เข้าอุปกรณ์ประมวลผลอุปกรณ์นำข้อมูลออก อุปกรณ์เก็บข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารต่างๆ

2. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) บริการสารสนเทศ (Information Services) และฐานข้อมูล (Databases) หมายถึงชุดคำสั่งที่สั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถทำงานได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

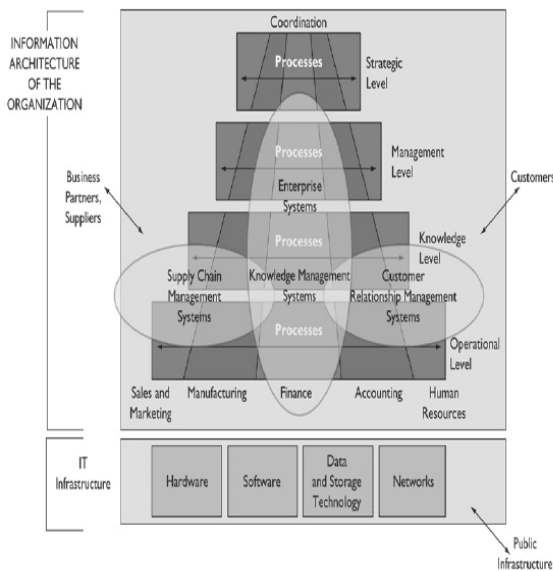
1) System software หมายถึงชุดคำสั่งต่างๆที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานและควบคุมสภาพแวดล้อมของอุปกรณ์เช่น Operating system (OS) ชุดคำสั่งของ DBMS, ชุดคำสั่งของการสื่อสารข้อมูล เป็นต้น

2) Application software หมายถึงชุดคำสั่งที่สนับสนุนการทำงานของระบบสารสนเทศโดยตรงในการประมวลผลข้อมูลการนำเข้าข้อมูลเข้าการประมวลผลและการแสดงผลในรูปแบบต่างๆ

3. บุคลากรหมายถึงกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานกับระบบสารสนเทศคือเป็น ผู้นำข้อมูลเข้าจัดการข้อมูลและนำผลลัพธ์หรือออกจากระบบคอมพิวเตอร์แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

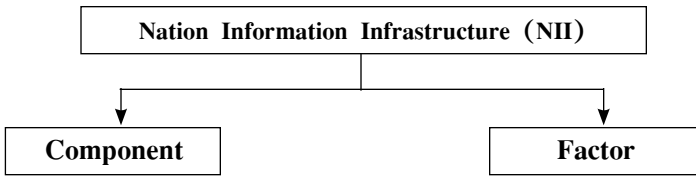
1) End user หมายถึงบุคคลที่ติดต่อและทำงานกับสารสนเทศโดยตรง
2) Management หมายถึงผู้ใช้สารสนเทศที่ได้จากการจัดการข้อมูล ด้วยคอมพิวเตอร์ในแง่ของการสรุปการวิเคราะห์เพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ

4. เครือข่ายโทรคมนาคมและเทคโนโลยีที่ใช้งานร่วมกันประกอบด้วยระบบ
เครือข่าย และระบบโทรคมนาคม (Networking/telecommunications platforms)
เครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมคอมพิวเตอร์เพื่อแบ่งปันการใช้ข้อมูลและทรัพยากรด้าน
เทคโนโลยีอื่นๆ เช่นเครื่องพิมพ์ เป็นต้น ระบบโทรคมนาคมคือระบบการสื่อสารระหว่าง
เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างไกลกันสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารได้แก่สายบิดเกลียว
ไมโครเวฟ ดาวเทียม เป็นต้น



ภาพที่ 1 แสดงองค์ประกอบในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ (Brandscomb and Keller, 1996)

ส่วนการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศนั้น จากการสังเคราะห์งาน
ของ Cordeiro and Hawamdeh. (2001); Kraemer and Dedrick. (1996) โดยสรุปได้
ว่าการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติ มีสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญ 2 ส่วนคือ
องค์ประกอบของการพัฒนา และปัจจัยสนับสนุนการพัฒนา



ภาพที่ 2 แสดงองค์ประกอบในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติ
(Cordeiro and Al-Hawamdeh (2001) และ Kraemer and Dedrick (1996)

องค์ประกอบของการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศมีดังนี้

1. คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง (Respective board)

คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการจัดทำนโยบายของโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติ ซึ่งจะประกอบด้วยคณะกรรมการระดับสูงที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำนโยบาย ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงจากงานวิจัยนี้ประกอบด้วย

1.1 ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงคือคนพิการ

1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดูแลคนพิการ

1.3 เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในศูนย์หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ

1.4 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน

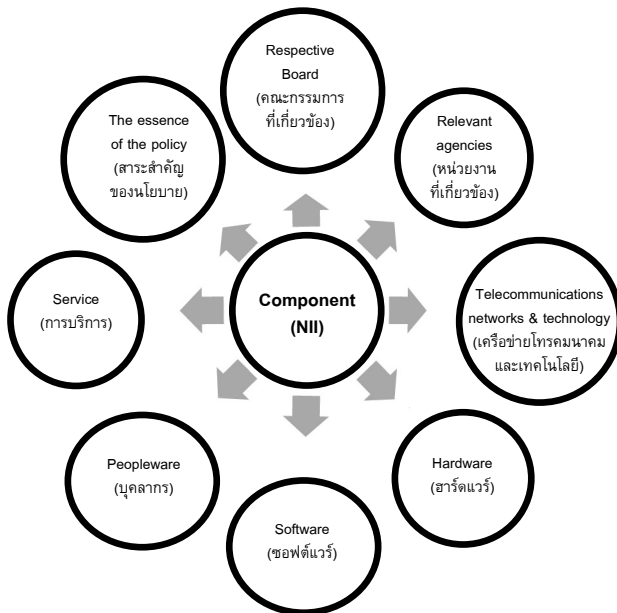
สารสนเทศ

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Relevant agencies) หมายถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลในการให้บริการทางด้านโทรคมนาคมและการสื่อสารที่มีส่วนในการสนับสนุนในเรื่องของสถาปัตยกรรมระบบ หน่วยงานออกแบบระบบ และรวมถึงหน่วยงานที่เป็นศูนย์ที่คนพิการสามารถติดต่อข้อมูลเพื่อใช้สารสนเทศได้

3. เครือข่ายโทรคมนาคม และเทคโนโลยี (Telecommunications networks & Technology) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเชื่อมต่อการสื่อสารโทรคมนาคม ระหว่างคนและหน่วยงาน ให้สามารถส่งผ่านข้อมูลกันได้อย่างราบรื่น และสะดวก

4. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) อุปกรณ์ที่ใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมไปถึงอุปกรณ์เฉพาะทางที่ใช้งานได้เฉพาะกลุ่มของคนพิการ ซึ่งจะมีลักษณะของเครื่องมือที่แตกต่างกันออกไปตามประเภทของคนพิการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศ

5. ซอฟต์แวร์ (Software) โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการใช้งานจะมีมาตรฐานในการใช้งาน เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในรูปแบบเดียวกัน ซึ่งบางโปรแกรมจะมีโปรแกรมเฉพาะทางสำหรับคนพิการแต่ละประเภทแตกต่างกันไป
6. บุคลากร (People ware) กลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้งาน หรือทำงาน เพื่อให้การหาสารสนเทศบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน
7. การบริการ (Service) ในส่วนนี้เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการจัดทำดรรชนีและสาระสังเขป บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคลบริการข่าวสารทันสมัย เป็นต้น
8. กระบวนการในการจัดทำนโยบาย กระบวนการพัฒนาโยบาย



ภาพที่ 3 แสดงส่วนขององค์ประกอบในการพัฒนาโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติ (Cordeiro and Al-Hawamdeh (2001); Kraemer and Dedrick (1996))

3. ปัจจัยที่มีผลต่อโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลในการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการในงานวิจัยนี้ใช้กรอบแนวคิดทางวิชาการที่ได้จากการสังเคราะห์บทความของ Cordeiro and Al-Hawamdeh (2001) และงานวิจัยของ Kraemer and Dedrick (1996) สรุปได้รวมทั้งสิ้น 9 ปัจจัยคือ

1) แรงจูงใจในการทำนโยบายส่งผลเพื่อเปิดโอกาสทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ได้มีการประมาณการรายได้ และงานที่ถูกจ้าง เป็นการเพิ่มโอกาสสร้างความเสมอภาคทางสังคมของคนพิการ และยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับคนพิการ

2) วิสัยทัศน์ของนโยบายภาครัฐมีการกำหนดเป้าหมายของวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการที่ชัดเจน โดยเป็นนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้จริงส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างแท้จริง

3) กลยุทธ์และการออกแบบนโยบาย การออกแบบนโยบายและกำหนดกลยุทธ์ที่สามารถกระทำได้อย่างรวดเร็วรวมถึงทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมหรือเปิดโอกาสในการแข่งขัน ในการดำเนินตามนโยบายให้สำเร็จ

4) หน่วยงานและการประสานงาน การทำความร่วมมือและประสานงานนโยบายระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องไม่ซ้ำซ้อนกัน

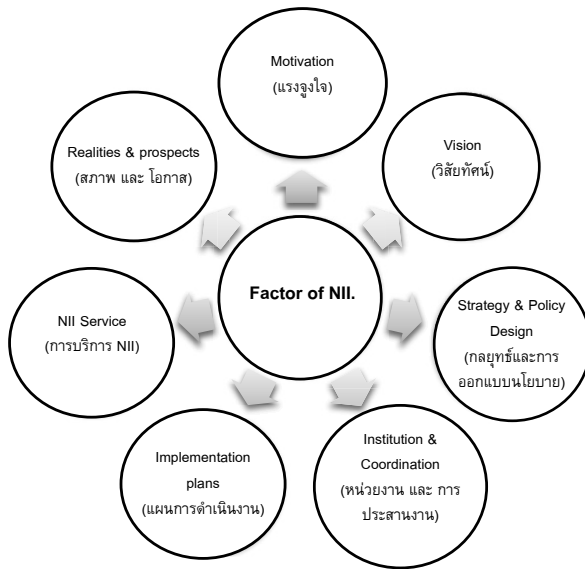
5) แผนในการดำเนินนโยบาย การกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับนโยบายสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละระดับการกำหนดกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและนโยบายที่กำหนด รวมถึงกระบวนการตรวจสอบนโยบายในภาครวม

6) สภาพโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของประเทศ โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศมีความเหมาะสมและสะดวกสำหรับคนพิการมีความสอดคล้องกับความต้องการสำหรับคนพิการและสามารถใช้งานได้จริง

7) โอกาสความพร้อมในการดำเนินการตามนโยบาย ความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการดำเนินตามนโยบายสภาพของโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในปัจจุบันที่เอื้อต่อการดำเนินการตามนโยบาย

8) ความต่อเนื่องของนโยบายการจัดการติดตามผล กระตุ้นการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องมีการรายงานความคืบหน้าของผลการดำเนินงานของนโยบาย

9) ความรู้ความสามารถเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ การประสานงานและให้ความร่วมมือในการให้บริการอุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ รวมถึงการฝึกหรือให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเทคนิคต่างๆในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการแต่ละบุคคลดังภาพ



ภาพที่ 4 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ (Cordeiro and Hawamdeh, 2001)

4. โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา และบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ และการสื่อสาร ให้มีการกระจายอย่างทั่วถึงไปสู่ประชาชนทั่วประเทศรวมถึงผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุและ ผู้พิการ มีระบบสารสนเทศ และโครงข่ายที่มีความมั่นคงปลอดภัย ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบการ จัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานที่มีศักยภาพทันกับวิวัฒนาการของเทคโนโลยี เพื่อรองรับการขยายตัวของความต้องการของผู้บริโภคสามารถให้บริการมัลติมีเดียธุรกรรมทาง

อิเล็กทรอนิกส์ และบริการใดๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อวิถีชีวิตสมัยใหม่ในสังคมแห่งการเรียนรู้ อีกทั้งมุ่งเน้นการลดปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อให้สังคมมีความสงบสุขและประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยมีมาตรการที่สำคัญ 5 กลุ่มประกอบด้วย

(1) สร้างกลไกในการประสานและเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การกำหนดทิศทาง/นโยบายของรัฐบาลด้านโทรคมนาคมของประเทศ

(2) ขยายประเภทบริการเพิ่มพื้นที่ให้บริการ และปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงข่ายโทรคมนาคมภายใต้หลักการแข่งขันเสรี และเป็นธรรมอย่างแท้จริง

(3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อยกระดับการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนโดยการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ประกอบการในการพัฒนา โครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา การจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่โรงเรียนที่ครอบคลุม ทั้งค่าอุปกรณ์ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรอย่างสมดุล

(4) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับบริการภาคสังคมที่สำคัญต่อความปลอดภัยสาธารณะและคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรัฐร่วมกับองค์กรกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และการแพร่ภาพกระจายเสียงในการจัดสรรทรัพยากรการสื่อสารโทรคมนาคม

(5) เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโครงข่ายและทรัพยากรโดยมีการจัดทำฐานข้อมูลโครงข่ายในประเทศเพื่อนำมาประกอบในการกำหนดพื้นที่สำหรับบริการอย่างทั่วถึง และให้มีการศึกษาเพื่อติดตามความก้าวหน้าและแนวโน้มของเทคโนโลยี รวมทั้งเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบเทคโนโลยีทางเลือกต่างๆ เป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องและเพื่อรองรับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีเช่นแนวทางการเปลี่ยนผ่านระบบการแพร่ภาพกระจายเสียงจากระบบอนาล็อกไปสู่ระบบดิจิทัล (Digital broadcasting)

(6) เร่งรัดการสร้างความมั่นคงของระบบสารสนเทศ (Information security) ของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญยิ่ง (Critical infrastructure) ของประเทศรวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจถึงภัยอันตรายและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขอย่างเหมาะสม (แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่2) ของประเทศไทยพ.ศ. 2552-2556)

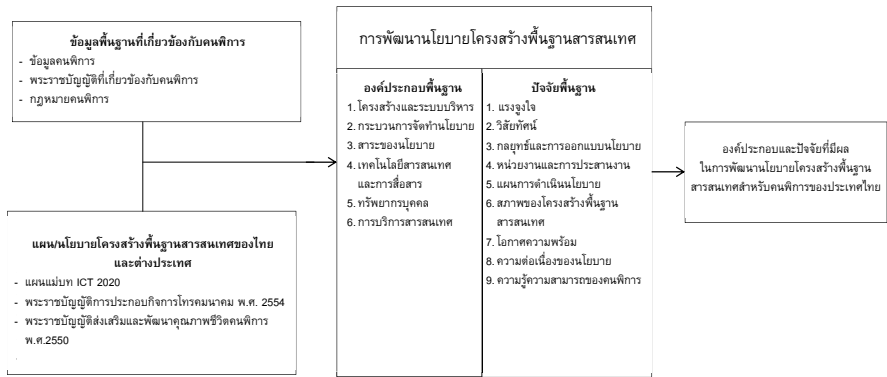
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเพื่อการพัฒนาโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการของประเทศไทย ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวความคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่สังเคราะห์จากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยนี้ ซึ่งประกอบด้วย 6 องค์ประกอบหลักคือ 1) ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ 2) แผน/นโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของไทยและต่างประเทศ 3) การพัฒนาโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ โดยองค์ประกอบเหล่านี้นำมาเป็นฐานคิดเพื่อการพัฒนาโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการของประเทศไทย ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดดังภาพที่ 2.21 มีรายละเอียดดังนี้

2.5.1 ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ โดยการวิเคราะห์ถึง 1) ข้อมูลของคนพิการ 2) พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ และ 3) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ จากงานวิจัยได้ทำการสังเคราะห์ถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเรื่องของอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 และพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550

2.5.2 แผน/นโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของไทยและต่างประเทศ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยแผนแม่บท ICT 2020 พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคมพ.ศ.2544 และพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550

2.5.3 การพัฒนาโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ จากการศึกษางานวิจัย Cordeiro&Hawamdeh (2001) และงานวิจัยของ Kraemer &Dedrick (1996) ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ 1) องค์ประกอบในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ และ 2) ปัจจัยในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

วิธีการวิจัย

กลุ่มประชากร มีรายละเอียดดังนี้

1) ผู้จัดทำนโยบาย ประกอบด้วย 1) คณะกรรมการทำงานกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย (ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) 2) คณะกรรมการกำกับการทำงานโครงการจัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2554-2563 (เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2020 Framework) (รองปลัดปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) และ 3) คณะอนุกรรมการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555-2559 (ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) อย่างละ 1 คนรวม 3 คน

2) ผู้นำคนพิการ ประกอบด้วย นายกสมาคมและกรรมการสมาคม 4 สมาคม สมาคมละ 2 คนคือ สมาคมคนพิการทางการเคลื่อนไหว สมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย และสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยรวม 8 คน

3) ผู้ดูแลคนพิการ จำนวน 10 คน ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ดูแลคนพิการในศูนย์ผู้ดูแลคนพิการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 แห่ง ภาคกลาง 1 แห่ง และภาคเหนือ 1 แห่ง ประกอบด้วย ผู้ดูแลคนพิการทางกรมมองเห็น 3 คน ผู้ดูแลคนพิการทางการได้ยิน 4 คน และผู้ดูแลคนพิการทางการเคลื่อนไหว 3 คน เป็นเพศชาย 2 คน

(ร้อยละ 20) เพศหญิง 8 คน (ร้อยละ 80) เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 8 คน (ร้อยละ 80) และสูงกว่าปริญญาตรี 2 คน (ร้อยละ 20) มีตำแหน่งเป็นครู 6 คน (ร้อยละ 60) เป็นผู้บริหารหน่วยงาน 4 คน (ร้อยละ 40) มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งดังกล่าว 0-5 ปี 4 คน (ร้อยละ 40) 6-10 ปี 3 คน (ร้อยละ 30) และมากกว่า 10 ปี 3 คน (ร้อยละ 30)

4) คนพิการ จำนวน 35 คน ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากคนพิการในศูนย์ผู้ดูแลคนพิการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 แห่ง ภาคกลาง 1 แห่ง และภาคเหนือ 1 แห่ง ประกอบด้วย คนพิการทางการมองเห็น 5 คน คนพิการทางการได้ยิน 18 คน และคนพิการทางการเคลื่อนไหว 12 คน เป็นเพศชาย 17 คน (ร้อยละ 48.6) เพศหญิง 18 คน (ร้อยละ 51.4) เป็นคนพิการช่วงวัยเด็กถึงวัยรุ่น (อายุ 13-20 ปี) 10 คน (ร้อยละ 28.6) ช่วงวัยทำงาน (อายุ 21-30 ปี) 10 คน (ร้อยละ 28.6) ช่วงวัยผู้ใหญ่ถึงกลางคน (อายุ 31-40 ปี) 15 คน (ร้อยละ 42.7) เป็นผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและต่ำกว่า 16 คน (ร้อยละ 45.7) ระดับปริญญาตรี 16 คน (ร้อยละ 45.7) และสูงกว่าปริญญาตรี 3 คน (ร้อยละ 8.6)

วิธีการศึกษาใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีผู้ให้ข้อมูลแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้จัดทำนโยบาย 3 คน ผู้นำ คนพิการ 8 คน ผู้ดูแลคนพิการ 10 คน และคนพิการ 35 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ควบคู่กับการสนทนากลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงโดยการสรุป จัดกลุ่มและอธิบายเนื้อหาตามกรอบแนวคิดวิจัย

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. องค์ประกอบที่มีผลในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของคนพิการ

1) ด้านโครงสร้างและระบบบริหาร ดังนี้

คนพิการ เห็นด้วยในประเด็นที่เกี่ยวกับโครงสร้างและระบบบริหารในองค์ประกอบของการจัดทำนโยบายโครงสร้างพื้นฐานสำหรับคนพิการ โดยในประเด็นที่เกี่ยวกับการมีผู้แทนในคณะกรรมการกำหนดนโยบาย คนพิการเห็นว่า ควรให้มีผู้แทนจากคนพิการเป็นกรรมการในคณะกรรมการกำหนดนโยบาย รองลงมาคือ ผู้แทนจากผู้มีบทบาทด้านการช่วยเหลือคนพิการที่ได้รับการยอมรับในวงกว้าง และผู้แทนที่มาจากหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน

ผู้ดูแลคนพิการ เห็นด้วยในประเด็นที่เกี่ยวกับโครงสร้างและระบบบริหารในองค์ประกอบของการจัดทำนโยบายโครงสร้างพื้นฐานสำหรับคนพิการ โดยในประเด็นที่เกี่ยวกับการมีผู้แทนในคณะกรรมการกำหนดนโยบาย ผู้ดูแลคนพิการเห็นว่าควรให้มีผู้แทนที่มาจากหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน นอกจากนี้ก็ควรมีผู้แทนจากคนพิการ และผู้แทนจากผู้มีบทบาทด้านการช่วยเหลือคนพิการที่ได้รับการยอมรับในวงกว้าง

ผู้จัดทำนโยบายเห็นว่าเนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยยังไม่ได้มีการกำหนดนโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการโดยตรง ที่ผ่านมาก็ยังไม่ได้มีผู้แทนจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับคนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการมีหลายหน่วยงาน อาทิ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงสาธารณสุข

ผู้นำคนพิการ เห็นว่าสมาคมคนพิการมีบทบาทน้อยมากในการกำหนดนโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ รวมถึงนโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคนพิการ นโยบายที่ภาครัฐจัดทำจึงไม่ตอบสนองความต้องการที่เป็นปัญหาที่คนพิการต้องการอย่างแท้จริง จึงควรให้อาสาคนพิการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายมากขึ้น ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของทั้ง 4 กลุ่ม สรุปสาระสำคัญขององค์ประกอบในการกำหนดนโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ด้านโครงสร้างและระบบบริหารได้ดังนี้

1. คณะกรรมการกำหนดนโยบายควรมีผู้แทนจากหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน
2. คณะกรรมการกำหนดนโยบายควรมีผู้แทนจากผู้นำคนพิการ และหรือคนพิการด้วย
3. คณะกรรมการกำหนดนโยบายควรมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่คนพิการเป็นอย่างดี
4. คณะกรรมการกำหนดนโยบายควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและบริการสำหรับคนพิการของต่างประเทศที่มีมาตรฐานสูงและได้รับการยอมรับในระดับสากล
5. หน่วยงานรับผิดชอบการจัดทำนโยบายควรมีอำนาจหน้าที่ในด้านการวางโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของประเทศ

6. หน่วยงานรับผิดชอบการจัดทำนโยบายควรมีระบบการทำงานที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานให้บริการสำหรับคนพิการในระดับต่างๆ ของประเทศ
7. หน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดทำนโยบายควรเป็นหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้คนพิการเข้าถึงข้อมูลและสามารถให้ความคิดเห็นและเสนอแนะได้
8. ควรมีการกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบในการสื่อสารและถ่ายทอดนโยบายในระดับภาคและระดับจังหวัด
9. ควรมีนโยบายให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการวิจัยและการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม
10. รัฐบาลควรมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดหาจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำสม่ำเสมอและเพียงพอ

2) ด้านกระบวนการจัดทำนโยบาย ดังนี้

คนพิการ ให้ข้อมูลว่า คนพิการไม่ทราบกระบวนการในการจัดทำนโยบายของภาครัฐว่ามีกระบวนการหรือขั้นตอนในการทำนโยบายอย่างไร และไม่ทราบว่า มีตัวแทนคนพิการเข้าไปร่วมในการจัดทำนโยบายหรือไม่ ดังนั้นในกระบวนการจัดทำนโยบาย ควรให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วม และควรมีการเผยแพร่ข้อมูลหรือข่าวสารในการจัดทำนโยบายให้คนพิการได้รับทราบ

ผู้ดูแลคนพิการ ให้ข้อมูลว่า กระบวนการจัดทำนโยบายควรมีวิธีการและขั้นตอนตามที่ผู้วิจัยได้ระบุตามหลักวิชาการ คือผู้จัดทำนโยบายควรมีการค้นหาและรวบรวมปัญหาต่างๆ ของคนพิการก่อนการจัดทำนโยบายจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่ต้องแก้ไขเร่งด่วนและสอบถามและเก็บข้อมูลปัญหาจากคนพิการโดยตรง ควรมีการเสนอแนะแนวความคิดริเริ่มในการจัดทำนโยบายเสนอแนวทางเลือกหลายวิธีเพื่อการตัดสินใจในการจัดนโยบาย

ผู้จัดทำนโยบายเห็นว่า กระบวนการในการจัดทำนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการในประเทศไทย เป็นไปตามหลักทฤษฎีในต่างประเทศที่ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์โดยการจัดทำนโยบายคนพิการในประเทศไทย มักเน้นปัญหาเกี่ยวกับคนพิการที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน ในด้านการระดมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับนโยบายนั้น อย่างน้อยมีการประชุมเสนอความคิดเห็นประมาณ 10 ครั้ง

ผู้นำคนพิการ เห็นว่า ในกระบวนการจัดทำนโยบายควรให้มีผู้แทนจากคนพิการกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพื่อความต่อเนื่อง ซึ่งส่วนใหญ่ผู้แทนของผู้นำคนพิการเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดทำนโยบาย และสิทธิหน้าที่ของคนพิการเป็นอย่างดีและสามารถเสนอแนะให้กำหนดนโยบายตรงกับปัญหาและความต้องการของคนพิการได้ ที่ผ่านมามีพบว่า นโยบายยังไม่ได้แก้ปัญหาของคนพิการมากนัก

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของทั้ง 4 กลุ่ม สรุปสาระสำคัญขององค์ประกอบในการกำหนดนโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการด้านกระบวนการจัดทำนโยบายได้ดังนี้

1. การศึกษาสถานการณ์คนพิการ กฎหมายระเบียบหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติสถานการณ์ของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive technology) และข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ
2. การประชุมระดมความเห็นจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง (Focus group) ทางด้านคนพิการ อาทิ ผู้เชี่ยวชาญสมาคม/องค์กรคนพิการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 ครั้งตามกลุ่มของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกลุ่มของหน่วยงานและกลุ่มประเภทความพิการ
3. การประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) จำนวน 2 ครั้งเพื่อสร้างความมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกรอบแนวทางเชิงนโยบายและแนวทางในปฏิบัติที่ได้สร้างขึ้น
4. การจัดทำกรอบแนวทางเชิงนโยบายและแนวปฏิบัติ ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินการจัดประชุมระดมความคิดเห็นและการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
5. การจัดสัมมนาเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎกระทรวงฯ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 1 ครั้ง และส่วนภูมิภาคจำนวน 3 ครั้ง
6. การจัดช่องทางและดำเนินการเผยแพร่ข่าวสาร และการดำเนินกิจกรรมของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านรูปแบบต่างๆ อาทิ การจัดทำ Banner เพื่อประชาสัมพันธ์กฎกระทรวงผ่านเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐไม่น้อยกว่า 100 เว็บไซต์ การผลิตหนังสือเผยแพร่กฎกระทรวงในรูปแบบของหนังสืออักษรปกติและหนังสืออักษรจัดทำแบบแผ่นพับ และโปสเตอร์เผยแพร่กฎกระทรวงฯ และความรู้ในการพัฒนาเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงได้และสื่อประเภทอื่นๆ ที่เหมาะสมกับคนพิการแต่ละประเภท

3) ด้านสาระสำคัญของนโยบาย ได้ดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนคนพิการในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็นของคนพิการแต่ละประเภทซึ่งหน่วยงานภาครัฐสนับสนุนสถานที่บริการสาธารณะเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตามความต้องการ และไม่เสียค่าบริการ

2. สร้างเสริมให้สังคมเกิดความตระหนักรู้และมีเจตคติสร้างสรรค์ต่อการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการโดยสร้างความเสมอภาคของการเข้าถึงสารสนเทศของประชาชน และคนพิการ ตัวอย่างเช่น โครงการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงด้วยเทคโนโลยี Wi-Fi โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3. บูรณาการข้อมูลและกระบวนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างภาครัฐและเอกชน พัฒนาศักยภาพคนพิการและภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการเรียนรู้และอาชีพคนพิการ

4. ส่งเสริมการกำหนดมาตรฐานการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม บริการสื่อสารสาธารณะ เทคโนโลยีสารสนเทศสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารที่เป็นสากลและเป็นธรรม

5. ส่งเสริมการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสาร และบริการสื่อสารสาธารณะสำหรับคนพิการ

4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้

คนพิการและผู้ดูแลคนพิการ ให้ข้อเสนอคือ 1) ควรมีข้อกำหนดด้านเครือข่ายโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสำหรับคนพิการในสถานที่ทำงานและสถานที่บริการสาธารณะและตามสถานที่ต่างๆ ได้อย่างสะดวกและมีหลากหลายทางเลือกสนับสนุนความสะดวกและความปลอดภัยสำหรับคนพิการอย่างเหมาะสมและใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงและอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม 2) อุปกรณ์เทคโนโลยีและฮาร์ดแวร์มีนโยบายให้ภาครัฐส่งเสริมและสนับสนุนให้คนพิการสามารถมีอุปกรณ์เทคโนโลยีและฮาร์ดแวร์ไว้ในครอบครองในราคาประหยัด ให้ภาครัฐจัดให้สถานบริการหรือหน่วยงานที่ดูแลคนพิการมีอุปกรณ์

เทคโนโลยีและฮาร์ดแวร์อย่างเพียงพอและเหมาะสมสำหรับคนพิการแต่ละประเภท และให้ มีข้อกำหนดด้านการจัดหาและบริการอุปกรณ์เทคโนโลยีและฮาร์ดแวร์สำหรับหน่วยงาน ภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานศึกษาและ 3) โปรแกรมสนับสนุนการใช้งานเทคโนโลยี สำหรับคนพิการมีนโยบายด้านการพัฒนามาตรฐานซอฟต์แวร์เพื่อการรองรับการใช้งาน ของคนพิการการพัฒนาโปรแกรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาเรียนรู้สำหรับคนพิการ การพัฒนาโปรแกรมที่ส่งเสริมการเข้าถึงสารสนเทศของหน่วยงานและบริการต่างๆ อย่างสะดวกและเหมาะสมสำหรับคนพิการการพัฒนาโปรแกรมที่ส่งเสริมการใช้ชีวิตอย่าง สะดวกและปลอดภัย รวมไปถึงการสร้างเสริมความมั่นคงและการพักผ่อนหย่อนใจสำหรับ คนพิการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผู้จัดทำนโยบาย ให้ข้อมูลว่า ภาครัฐมีนโยบายในเรื่องของการสนับสนุน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การให้ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เหมาะสม สำหรับคนพิการแต่ละประเภท เพื่อใช้ในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่อาจไม่เพียงพอ กับจำนวนของคนพิการ

ผู้นำคนพิการ เห็นว่า ภาครัฐมีสถานที่ที่ให้บริการคนพิการได้อย่าง ความเหมาะสม เช่น ห้องสมุดบางแห่ง ส่วนข้อกำหนดด้านเครือข่ายโทรคมนาคม โดยไม่คิด ค่าใช้จ่ายสำหรับคนพิการในสถานที่ทำงานและสถานที่บริการสาธารณะมีข้อจำกัดใน การใช้งาน โดยการกำหนดเป็นระยะเวลาในการใช้งานซึ่งไม่เพียงพอและเห็นว่าในเรื่อง โครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสำหรับคนพิการนั้น ภาครัฐพยายามขยายโอกาสและเครือข่ายอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของทั้ง 4 กลุ่ม สรุปสาระสำคัญขององค์ประกอบในการกำหนดนโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ดังนี้

1. มีโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายโทรคมนาคมและเทคโนโลยี สำหรับคนพิการได้ใช้งานอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม
2. มีเครือข่ายโทรคมนาคมและเทคโนโลยีที่สามารถให้บริการ คนพิการได้ตามสถานที่ต่างๆ ได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และมีหลากหลายทางเลือก
3. มีนโยบายให้ภาครัฐจัดให้สถานบริการหรือหน่วยงานที่ดูแลคน พิการมีอุปกรณ์เทคโนโลยีและฮาร์ดแวร์อย่างเพียงพอและเหมาะสมสำหรับคนพิการแต่ละ ประเภท

4. มีนโยบายให้ภาครัฐส่งเสริมและสนับสนุนให้คนพิการสามารถมีอุปกรณ์เทคโนโลยีและฮาร์ดแวร์ไว้ในครอบครองในราคาประหยัด

5. มีข้อกำหนดด้านการจัดหาและบริการอุปกรณ์เทคโนโลยีและฮาร์ดแวร์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานศึกษา

6. มีนโยบายด้านการพัฒนามาตรฐานซอฟต์แวร์เพื่อการรองรับการใช้งานของคนพิการในแต่ละประเภท ตรงตามความต้องการ

7. มีนโยบายด้านการอบรมเพื่อพัฒนาการใช้งานโปรแกรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาเรียนรู้สำหรับคนพิการในแต่ละประเภท

5) ด้านทรัพยากรบุคคล ดังนี้

คนพิการและผู้ดูแลคนพิการ ให้ข้อเสนอดังนี้ 1) ในการกำหนดนโยบายควรมีข้อกำหนดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการในหน่วยงานต่างๆ ที่ทำหน้าที่ให้บริการคนพิการ 2) ควรมีนโยบายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรหรือกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการและ 3) มีนโยบายส่งเสริมให้หน่วยงานต่างๆ เห็นความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาบุคลากรหรือกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการ ผู้จัดทำนโยบาย เห็นว่า ภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาการให้บริการคนพิการให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งหนึ่งในข้อนี้มีการพูดถึงเรื่องการพัฒนาความสามารถหรือศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในการให้บริการคนพิการโดยการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ออกแบบเพื่อให้บริการคนพิการโดยเฉพาะ

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของทั้ง 4 กลุ่ม สรุปสาระสำคัญขององค์ประกอบในการกำหนดนโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการด้านทรัพยากรบุคคลได้ดังนี้

1. ควรมีการกำหนดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการในหน่วยงานต่างๆ ที่ทำหน้าที่ให้บริการคนพิการ

2. ควรมีนโยบายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรหรือกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการ

3. ควรมีนโยบายส่งเสริมให้หน่วยงานต่างๆ เห็นความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาบุคลากรหรือกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการ

4. ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคนพิการในปริมาณที่เหมาะสม รวมทั้งมีความรู้ และความสามารถในการสื่อสารกับคนพิการแต่ประเภทได้เป็นอย่างดี

6) ด้านบริการสารสนเทศ ดังนี้

คนพิการและผู้ดูแลคนพิการ ให้ข้อมูลดังนี้ 1) ควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่คนพิการในหน่วยงานภาครัฐที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของประชาชน 2) ควรมีนโยบายให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาเว็บ e-Government สำหรับการให้บริการข้อมูลแก่คนพิการ และ 3) ควรมีนโยบายให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสำคัญต่อการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของคนพิการ ในฐานะที่เป็นประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการ

ผู้จัดทำนโยบาย เห็นว่า ภาครัฐสนับสนุนการเข้าถึงการบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานรัฐ โดยการทำให้คนพิการ แต่ปัจจุบันมีเพียง 2 กระทรวงที่ดำเนินการ คือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงในมนุษย์

ผู้นำคนพิการ กล่าวว่า การบริการของหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ประสานงานข้อมูลคนพิการไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการติดต่อสื่อสาร หรือทำหน้าที่ล่ามกลางให้คนพิการ

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของทั้ง 4 กลุ่ม สรุปสาระสำคัญขององค์ประกอบในการกำหนดนโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการด้านบริการสารสนเทศได้ดังนี้

1. ควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่คนพิการในหน่วยงานภาครัฐที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของประชาชน

2. ควรมีนโยบายให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาเว็บ e-Government สำหรับการให้บริการข้อมูลแก่คนพิการ

3. มีนโยบายให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสำคัญต่อการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของคนพิการ ในฐานะที่เป็นประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการ

2. ปัจจัยที่มีผลในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการพัฒนาโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ด้านแรงจูงใจในการนำนโยบาย

คนพิการ ให้ข้อมูลว่า การมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการเพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นสิ่งที่ดีมากสำหรับคนพิการ เพราะคนพิการเห็นว่าภาครัฐมีความจริงจังที่จะสนับสนุนการเสนอนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการมากขึ้น และนโยบายของคนพิการก็เทียบเท่า หรือใกล้เคียงกับต่างประเทศ

ผู้ดูแลคนพิการ ให้ข้อมูลว่า การจัดทำนโยบายต่างๆที่เกิดขึ้นในประเทศไทยนั้นทำให้คุณภาพชีวิตของคนพิการดีขึ้น โดยมีการส่งเสริมการเรียนรู้ทั้งทางอาชีพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการ เพื่อสร้างการเรียนรู้ การใช้งานสารสนเทศคนพิการได้เป็นอย่างดี จากนโยบายของภาครัฐ

ผู้จัดทำนโยบายให้ข้อมูลว่า ภาครัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการดูแลคุณภาพชีวิตคนพิการมาเป็นระยะเวลานานโดยหน่วยงานแรกที่ทำหน้าที่ในการให้ดูแลเรื่องคนพิการในประเทศไทยคือ กรมประชาสงเคราะห์กระทรวงมหาดไทย การให้บริการคนพิการของกรมประชาสงเคราะห์ในสมัยนั้นอยู่ในกลุ่มงานคนพิการซึ่งลักษณะของการให้บริการเป็นลักษณะของการสงเคราะห์คนพิการในรูปแบบของสวัสดิการต่างๆ ต่อมา กรมประชาสงเคราะห์และหน่วยงานเอกชนได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องสิทธิและโอกาสของการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจึงได้ร่วมกันผลักดันกฎหมายเกี่ยวกับคนพิการและในปี.ศ. 2534 ได้มีการออกกฎหมายฉบับแรกที่เกี่ยวข้องกับคนพิการขึ้น ได้แก่ พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการพ.ศ. 2534 คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการได้จัดทำแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแห่งชาติพ.ศ. 2540-2544 ขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540 -2544 ซึ่งการจัดทำแผนดังกล่าวนับว่าเป็นจุดเริ่มต้นในการกำหนดแผนระดับชาติด้านคนพิการฉบับแรกและคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการได้มีการจัดทำแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

โดยได้มีการกำหนดให้มีการจัดทำแผนขึ้นทุกๆ 4 ปีเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับต่อไปโดยแผนฉบับที่ 2 ที่ได้จัดทำขึ้นคือแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติพ.ศ. 2545 – 2549 และแผนฉบับที่ 3 คือแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติพ.ศ. 2550 – 2554

ผู้นำคนพิการ ให้ข้อมูลว่า การมีนโยบายของคนพิการเป็นการเพิ่มโอกาสความเสมอภาคทางสังคมให้กับคนพิการ เทียบเคียงสากลหรือต่างประเทศ

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของทั้ง 4 กลุ่ม สรุปสาระสำคัญของปัจจัยที่มีผลในการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการด้านแรงจูงใจในการทำนโยบายได้ดังนี้

1. การมีนโยบายเป็นการเพิ่มโอกาสสร้างความเสมอภาคทางสังคมของคนพิการ และยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับคนพิการ

2. การมีนโยบายเป็นการเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ให้กับคนพิการ

3. การมีนโยบายเป็นการกำหนดสิทธิหน้าที่และกฎหมายสำหรับคนพิการอย่างเป็นรูปธรรม

- 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ด้านวิสัยทัศน์ของนโยบาย

คนพิการ ให้ข้อมูลว่า การมีนโยบายของคนพิการ ภาครัฐต้องมีการกำหนดให้ชัดเจนในทุกนโยบาย เพราะที่ผ่านมาทางปฏิบัตินโยบายมีความซ้ำซ้อนในการจัดการของหน่วยงาน

ผู้ดูแลคนพิการ ให้ข้อมูลว่า การที่ภาครัฐมีแผนการปฏิบัติงานของนโยบายคนพิการทำให้นโยบายของคนพิการบรรลุวัตถุประสงค์มากกว่าการไม่มีวิสัยทัศน์หรือแผนการดำเนินงานของภาครัฐ

ผู้จัดทำนโยบาย ให้ข้อมูลว่า ภาครัฐได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ดังนี้ คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร บริการโทรคมนาคม และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เพื่อเป็นการกำหนดทิศทางของการจัดทำนโยบาย อีกเรื่อง queผู้จัดทำนโยบายมองถึงคือกฎหมายรัฐธรรมนูญหรือพระราช

บัญญัติต่างๆ มีแนวคิดหลักที่สำคัญสำหรับกฎหมายที่เกี่ยวกับคนพิการในประเทศไทย และการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ข้อบัญญัติของกฎหมายเป็นจริงคือ หลักการห้ามเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมและหลักจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมความเสมอภาคโดยมีกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่ส่งเสริมให้ผู้ปกครองและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคนพิการได้ช่วยเหลือคนพิการให้พัฒนาตนเองในสังคมได้ 1.2) ผู้นำคนพิการ หน้าที่ของสมาคมคนพิการตามประเภทต่างๆ ปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายของภาครัฐและมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการคนพิการรวมถึงมีนโยบายการปฏิบัติงานเพื่อการส่งเสริมการดำรงชีวิตอย่างเป็นอิสระสำหรับคนพิการทุกประเภททั้งด้านการเดินทางการทำงาน และการมีส่วนร่วมกับสังคมอย่างเท่าเทียม

ผู้นำคนพิการ ให้ข้อมูลว่า การทำงานของสมาคมก็มีส่วนร่วมในการทำงานของนโยบายภาครัฐ สมาคมติดตาม ตรวจสอบนโยบายของภาครัฐอีกช่องทางหนึ่ง และนำเสนอความคิดเห็นให้กับหน่วยงานของภาครัฐ

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของทั้ง 4 กลุ่ม สรุปสาระสำคัญของปัจจัยที่มีผลในการพัฒนาโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการด้านวิสัยทัศน์ของนโยบายได้ดังนี้

1. นโยบายของรัฐมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างแท้จริง
2. นโยบายของภาครัฐมีการกำหนดเป้าหมายของวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการที่ชัดเจน
3. นโยบายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการเป็นนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้จริง
4. มีแผนในการดำเนินการตามนโยบายให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์อย่างชัดเจน

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการพัฒนาโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ด้านกลยุทธ์และการออกแบบนโยบาย

คนพิการ ให้ข้อมูลว่า กลยุทธ์ในการจัดทำนโยบายของภาครัฐ ควรมีส่วนร่วมจากหลายภาคส่วน เช่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อทำให้นโยบายบรรลุวัตถุประสงค์

ผู้จัดทำนโยบาย ให้ข้อมูลว่าด้านกลยุทธ์และการออกแบบนโยบาย มุ่งเน้น 1) ส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการตามความต้องการจำเป็นของคนพิการแต่ละประเภท 2) สร้างเสริมให้สังคมตระหนักรู้และมีเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการและบริการโทรคมนาคมของคนพิการ 3) บูรณาการกระบวนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการและโทรคมนาคมระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมและ 4) พัฒนาศักยภาพคนพิการและภาคีเครือข่ายให้มีศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการเรียนรู้และอาชีพคนพิการ

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของทั้ง 4 กลุ่ม สรุปสาระสำคัญของปัจจัยที่มีผลในการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการด้านกลยุทธ์และการออกแบบนโยบายได้ดังนี้

1. มีการออกแบบนโยบายและกำหนดกลยุทธ์ที่สามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว
2. มีการกำหนดกลยุทธ์ให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมหรือเปิดโอกาสในการแข่งขัน ในการดำเนินตามนโยบายให้สำเร็จ
3. มีการคำนึงถึงมาตรฐานของเทคโนโลยีและความเป็นสากลในการออกแบบและกำหนดนโยบาย
- 4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ด้านหน่วยงานและการประสานงาน

คนพิการ ให้ข้อมูลว่า ภาครัฐให้การสนับสนุนความร่วมมือในการดำเนินนโยบายของคนพิการระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ตัวอย่างเช่นการฝึกอาชีพเป็นโครงการของหน่วยงานภาครัฐที่ทำความร่วมมือกับเอกชนแล้วทำการอบรมอาชีพคนพิการในสถานประกอบการของเอกชน เป็นต้น ซึ่งคนพิการมองถึงการมีส่วนร่วมของคนพิการในหลากหลายภาคส่วน

ผู้ดูแลคนพิการ ให้ความเห็นว่า การประสานงานของหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชนอาจจะทำการติดต่อสื่อสาร หรือประสานงานกันไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งปัจจุบันภาครัฐพยายามสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐในการประสานงานกัน คนพิการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผู้จัดทำนโยบาย ให้ความเห็นว่า การประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐเองมีความซ้ำซ้อนไม่ชัดเจนในการดูแลงานทางคนพิการ ซึ่งภาครัฐพยายามทำความเข้าใจในหน้าที่ของหน่วยงานแต่ละหน่วยในการทำงานกับคนพิการ

ผู้นำคนพิการ ให้ความเห็นว่า หน่วยงานในการดูแลคนพิการมีหลายหน่วยงาน แต่การทำงานของแต่ละหน่วยงานยังไม่มี การติดต่อประสานงานชัดเจน การทำงานอาจมีความซ้ำซ้อนกันบางส่วนงาน

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของทั้ง 4 กลุ่ม สรุปสาระสำคัญของปัจจัยที่มีผลในการพัฒนา นโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการด้านหน่วยงานและการประสานงานได้ดังนี้

1. มีการทำความร่วมมือและประสานงานนโยบายระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน
2. มีกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องไม่ซ้ำซ้อนกัน
3. มีระบบงาน หรือขั้นตอนการทำงานในการติดต่อสื่อสารที่เข้าใจตรงกันและรวดเร็ว

5) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการพัฒนา นโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ด้านแผนในการดำเนินนโยบาย

คนพิการ ให้ข้อมูลว่า ภาครัฐมีการกำหนดแผนในการดำเนินงานเกี่ยวกับนโยบายคนพิการอย่างชัดเจน ซึ่งคนพิการเล็งเห็นว่าควรมีการกระจายหน่วยงานในการรับผิดชอบงานต่างๆของคนพิการให้ชัดเจน เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของแผนงานคนพิการ

ผู้ดูแลคนพิการ ให้ข้อมูลว่า แผนในการดำเนินงานของภาครัฐเป็น การเน้นงานเชิงปฏิบัติ ซึ่งสามารถดำเนินการได้จริง ซึ่งผู้ดูแลคนพิการมองว่าภาครัฐควรมีกระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามแผนงานที่ได้ตั้งไว้

ผู้จัดทำนโยบาย ให้ข้อมูลว่า มีแผนการดำเนินงานของนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม เน้นการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนพิการให้มีคุณภาพชีวิตเทียบเคียงคนทั่วไป โดยทำการกระบวนการทำงานที่เน้นงานที่สามารถปฏิบัติงานได้จริงมาใช้

ผู้นำคนพิการ ให้ข้อมูลว่า แผนการดำเนินงานของภาครัฐในการดำเนินงานนโยบายไม่เป็นไปตามแผน เนื่องจากการประสานงานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐที่รับนโยบายมาปฏิบัติ อาจทำงานซ้ำซ้อนกัน ส่งผลต่อกระบวนการติดตามแผนของนโยบายล่าช้าไปด้วย

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของทั้ง 4 กลุ่ม สรุปสาระสำคัญของปัจจัยที่มีผลในการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ด้านแผนในการดำเนินนโยบายได้ดังนี้

1. มีการกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับนโยบายสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละระดับ
 2. มีการกำหนดแผนงานที่สามารถนำไปปฏิบัติและใช้ได้จริง
 3. มีการกำหนดกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและนโยบายที่กำหนด รวมถึงกระบวนการตรวจสอบนโยบายในภาพรวม
- 6) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ด้านสภาพของโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของประเทศ

คนพิการ ให้ข้อมูลว่า การบริการจากภาครัฐในการสนับสนุนการใช้งานทางด้านอุปกรณ์และโปรแกรมสำหรับคนพิการแต่ละประเภทมีจำนวนมากขึ้น มีกระจายอยู่หลายที่ และคนพิการสามารถใช้งานได้ ถึงแม้จำนวนของอุปกรณ์อาจไม่เพียงพอ

ผู้ดูแลคนพิการ ให้ข้อมูลว่า จำนวนอุปกรณ์และโปรแกรมที่งานกับคนพิการแต่ละประเภทมีจำนวนไม่เพียงพอ แต่ภาครัฐพยายามจะมีโครงการเพิ่มจำนวนของอุปกรณ์ให้มากขึ้น รวมถึงตามหน่วยงานต่างๆ ที่การเพิ่มจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับคนพิการมากขึ้น เพราะลดปัญหาการติดต่อกับหน่วยงานราชการของคนพิการ

ผู้จัดทำนโยบาย ให้ข้อมูลว่า ภาครัฐดำเนินการจัดการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการให้มีมาตรฐานเทียบเคียงต่างประเทศ มีการเปิดโอกาส

ให้มีการแข่งขันในการให้บริการทางสารสนเทศต่างๆ ไม่ใช่เฉพาะกับคนทั่วไปเท่านั้น เพราะถ้ามาตรฐานเทียบเท่ากับต่างประเทศ ภาครัฐค้ำึงว่าโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศต่างๆ ที่สามารถให้บริการในประเทศได้ คนพิการก็สามารถเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศเหล่านั้นได้เช่นเดียวกัน จึงทำให้ภาครัฐสนับสนุนการแข่งขันภายในประเทศมากขึ้น

ผู้นำคนพิการ ให้ข้อมูลว่า เล็งเห็นปัญหาของสถานที่สาธารณะที่ให้ บริการสำหรับคนพิการ ในเรื่องของการเข้าถึงซึ่งสถานที่ไม่ได้มาตรฐานตามหลักสากล มองเห็นในส่วนของการปิดกั้นของโครงสร้างอาคารที่คนพิการเข้าใช้บริการ

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของทั้ง 4 กลุ่ม สรุปสาระสำคัญของปัจจัย ที่มีผลในการพัฒนาโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ด้านสภาพของ โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของประเทศได้ดังนี้

1. โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศมีความเหมาะสมและสะดวกสำหรับ
คนพิการ

2. โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศมีความสอดคล้องกับความต้องการ
สำหรับคนพิการและสามารถใช้งานได้จริง

3. โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ มีสถานที่สาธารณะที่คนพิการ
เข้าถึงบริการได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม

7.) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มี
ผลในการพัฒนาโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ด้านสภาพความพร้อม
ในการดำเนินการตามนโยบาย

คนพิการ ให้ข้อมูลว่า หน่วยงานภาครัฐมีความพร้อมในการดำเนิน
นโยบายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการอย่างมาก ซึ่งมองว่าจำนวนของบุคลากรที่ทำงานใน
หน่วยงานมีความรู้ ประสบการณ์ที่สามารถดำเนินการตามนโยบายได้ทันที

ผู้ดูแลคนพิการ ให้ข้อมูลว่า มองถึงการให้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐยัง
ทำได้ไม่มีประสิทธิภาพ ภาครัฐสนับสนุนให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
ทางสารสนเทศหลายช่องทาง แต่ในทางปฏิบัติไม่สามารถดำเนินการตามนโยบายได้ ส่งผลให้
คนพิการขาดโอกาสในการรับรู้ข่าวสารที่ประโยชน์

ผู้จัดทำนโยบาย ให้ข้อมูลว่า ภาครัฐมีนโยบายที่สนับสนุนความพร้อม
ในการดำเนินนโยบายของภาครัฐหลายภาคส่วน ดังนี้ 1) หน่วยงานของกระทรวงที่
ทำหน้าที่ดูแลงานทางด้านคนพิการมีหน่วยงานที่แบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน

2) สภาพโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของประเทศมีความเหมาะสมในระดับหนึ่งเทียบเคียงมาตรฐานต่างประเทศ รวมถึงมีการสนับสนุนการแข่งขันเพื่อให้อัตราค่าบริการที่ลดลงและเหมาะสม 3) สนับสนุนช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ หลากหลายช่องทาง

ผู้นำคนพิการ ให้ข้อมูลว่า นโยบายมีความชัดเจน สามารถปฏิบัติงานได้จริง หน่วยงานมีความพร้อมในการดำเนินงานรวมทั้งจำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งอาจจะขาดการประสานงานที่ดีพอ ทำการติดต่อสื่อสารไม่ได้ประสิทธิภาพ

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของทั้ง 4 กลุ่ม สรุปสาระสำคัญของปัจจัยที่มีผลในการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ด้านสภาพความพร้อมในการดำเนินการตามนโยบายได้ดังนี้

1. ความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการดำเนินการตามนโยบาย

2. สภาพของโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในปัจจุบันที่เอื้อต่อการดำเนินการตามนโยบาย

3. การรับรู้ข่าวสารของผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินการตามนโยบาย

8.) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ด้านความต่อเนื่องของนโยบาย

คนพิการ ให้ข้อมูลว่า ควรมีกระบวนการในการตรวจสอบ ติดตาม การปฏิบัติงานของโครงการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ และมีการนำผลของแต่ละโครงการเผยแพร่ต่อสาธารณะ เพื่อให้คนพิการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับตัวเอง

ผู้ดูแลคนพิการ ให้ข้อมูลว่า สนับสนุนเพื่อให้มีการตรวจสอบติดตาม การปฏิบัติงานของโครงการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ เพื่อจะได้ติดตามโครงการว่า บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ รวมถึงปัญหาอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้น

ผู้จัดทำนโยบาย ให้ข้อมูลว่า การกำหนดอำนาจหน้าที่ของการทำงานของหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องยังไม่ชัดเจน ส่งผลต่อการทำงานซ้ำซ้อนของหน่วยงาน การติดตามประเมินผลโครงการก็กระทำไม่ได้ไม่สะดวก เนื่องจากหน้าที่รับผิดชอบงานของหน่วยงานภาครัฐไม่ชัดเจน ส่งผลการติดตามตรวจสอบนโยบาย

ผู้นำคนพิการ ให้ข้อมูลว่า หน้าที่ส่วนหนึ่งของสมาคมคือการติดตามผลการทำงานของภาครัฐ จากนั้นนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการว่าบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายหรือไม่ รวมถึงเสนอข้อเสนอนะในการปรับปรุงแก้ไขกับปัญหาที่ผ่านของโครงการที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ด้วย

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของทั้ง 4 กลุ่ม สรุปสาระสำคัญของปัจจัยที่มีผลในการพัฒนาโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการด้านความต่อเนื่องของนโยบายได้ดังนี้

1. มีการจัดการติดตามผล กระตุ้นการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
2. มีการทบทวนการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงาน
3. มีการรายงานความคืบหน้าของผลการดำเนินงานของนโยบาย

9.) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการพัฒนาโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ด้านความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการพบว่า

คนพิการให้ข้อมูลว่า ภาครัฐมีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถของคนพิการโดยการทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการต่างๆที่จำเป็นสำหรับคนพิการ ซึ่งโครงการอบรมดังกล่าวส่งผลต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถและอาชีพของคนพิการเป็นอย่างมาก

ผู้ดูแลคนพิการให้ข้อมูลว่า ภาครัฐมีความจริงใจในการพัฒนาความรู้ความสามารถของคนพิการ โดยการเสนอการอบรมความรู้ของคนพิการโดยการทำความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนให้คนพิการได้มีความรู้สามารถพัฒนาทักษะนำไปประกอบอาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองได้

ผู้จัดทำนโยบายให้ข้อมูลว่า นโยบายของภาครัฐมีการกำหนดว่าต้องมีการฝึกอบรมเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารสารสนเทศได้ ซึ่งภาครัฐให้การสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรม โดยการทำความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานเอกชน เพื่อเข้ามาอบรมโครงการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ เพื่อสร้างประสิทธิภาพการทำงานของคนพิการ

ผู้นำคนพิการให้ข้อมูลว่า มีข้อเสนอแนะก่อนทำโครงการอบรมทั้งทางปฏิบัติหรือทางทฤษฎี ควรทำการสำรวจความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทว่า

ต้องการฝึกอบรม หรือเข้ารับการอบรมเรื่องใดก่อนจะดำเนินโครงการ เพื่อให้โครงการที่ดำเนินการกับคนพิการตรงกับต้องการของคนพิการอย่างแท้จริง

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของทั้ง 4 กลุ่ม สรุปสาระสำคัญของปัจจัยที่มีผลในการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการด้านความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการได้ดังนี้

1. มีการประสานงานและให้ความร่วมมือในการให้บริการอุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ
2. มีการประเมินความสามารถหรือศักยภาพในการทำงานของคนพิการแต่ละประเภท
3. มีการฝึกหรือให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเทคนิคต่างๆ ในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

สรุปประเด็นปัญหาขององค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนานโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการของประเทศไทยได้ดังนี้

- 1) งบประมาณภาครัฐมีจำกัด ทำให้งบประมาณในการสนับสนุนส่วนของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่าย ไม่สามารถดำเนินการได้ครอบคลุมตามความต้องการของคนพิการได้
- 2) หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในงานระดับปฏิบัติการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการไม่มี
- 3) หลักสูตรการฝึกอบรมคนพิการ ในด้านที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอกับความต้องการ
- 4) บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงบุคลากรที่ทำการสอนคนพิการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ

เอกสารอ้างอิง

- Thailand National Electronics and Computer Technology Center, & National Broadcasting and Telecommunication Commission. (2009). **Telecommunications Accessibility Guidelines for Older Persons and Persons with Disabilities**. Retrieved 15 March 2015, from <http://www.researchgate.net/publication/31869497>
- Sunkpho, J. (2015). **Comparison of ICT Plan in selected country**. Retrieved 15 March 2015, from <http://cio.citu.tu.ac.th/cio2013/?p=1345>.
- Brandscomb, L. & Keller, J. (1996). **Converging infrastructures: Intelligent transportation and the National Information Infrastructure**. Cambridge, Mass: MIT press.
- Cordeiro, C & Hawamdeh, S. (2001). National Information Infrastructure and the realization of Singapore IT2000 initiative. **Information Research**, 6 (2), 96-124.
- Dukeshire, S. & Thurlow, J. (2002). **Understanding the link between research and policy**. Retrieved 20 Jun 2011, from www.ruralnovascotia.ca.
- Hanseth, O (2005). Theorizing about the Design of Information Infrastructures: Design Kernel Theories and Principles, **AIS Electronic Library**, 4 (12), 207-241.
- Kraemer, L. & Dedrick, J. (1996). **National Information Infrastructure: A Cross-Country Comparison**. Center for Research on Information Technology and Organization. Retrived 20 April 2010. From <http://escholarship.org/uc/item/8h01s255>.
- Majchrzak, A. (1984). **Methods for policy research**. London: SAGE Publication.