

## บทที่ 2

### การศึกษาค้นคว้าและงานที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตาความหมายของผู้พิการทางสายตาการให้ความหมายของผู้พิการทางสายตา โดยกระทรวงสาธารณสุข คนพิการทางสายตา หมายถึง คนที่มีสายตาข้างที่ต่ำกว่าเมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้วมองเห็นน้อยกว่า 6/18 หรือ 20/70 ลงไปจนมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง หรือ คนที่มีลานสายตาแคบกว่า 30 องศาการให้ความหมายของผู้พิการทางสายตา โดยกระทรวงศึกษาธิการบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการเห็นตั้งแต่ระดับเล็กน้อยจนถึงตาบอดสนิทอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คนตาบอด เป็นคนที่สูญเสียการเห็นมากจนต้องสอนให้อ่านอักษรเบรลล์หรือใช้วิธีการฟังเทปหรือแผ่นเสียงหากตรวจวัดความชัดของสายตาข้างดีเมื่อแก้ไขแล้วอยู่ในระดับ 6 ส่วน 60 หรือ 20 ส่วน 200 ลงมาจนถึงบอดสนิท และคนเห็นเลือนลาง เป็นคนที่สูญเสียการเห็นแต่ยังสามารถอ่านอักษรตัวพิมพ์ที่ขยายใหญ่ได้ หรือต้องใช้แว่นขยายอ่านหากตรวจวัดความชัดของสายตาข้างดี นุชสรุ กัณพิภ(2562) ผู้พิการทางสายตามีวิธีการและพฤติกรรมการสื่อสาร ผ่านอินเทอร์เน็ตแต่ละครั้ง จำเป็นต้องมีอุปกรณ์เข้ามาช่วยเสริมการใช้งาน คือ โปรแกรมอ่านจอภาพ โปรแกรมคำศัพท์ หรือโปรแกรมสังเคราะห์เสียงภาษาไทย (Thai text to speech) และโปรแกรมขยายหน้าจอ (Screen Enlarger Magnifiers) ซึ่งเป็นผู้พิการทางสายตาแบบ เลือนรางหลังจากนั้นก็เข้าสู่กระบวนการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้พิการทางสายตาต้องเลือก วิธีการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยเลือกโปรแกรมการสื่อสารที่เหมาะสมกับการใช้งาน คุณภาพของโปรแกรมที่เข้ามาช่วยผู้พิการทางสายตา อันดับแรก ที่ ควรได้รับการแก้ไข คือ มาตรฐานการจัดทำเว็บไซต์ W3C และการออกแบบกฎข้อบังคับ ไอศดาจิตจะกุล (2553) โดย อินเทอร์เน็ตจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้พิการทางสายตาได้ แสดงให้เห็นว่าผู้พิการทางสายตาในปัจจุบันให้ความสนใจในการใช้งานสื่อออนไลน์เป็นอย่างมากแต่ยังคงประสบปัญหาในเรื่องของการเข้าถึงและการใช้งาน ชลิตา ซื่อตรง (2550) ขั้นตอนในการเรียนรู้การใช้ อินเทอร์เน็ตของคนตาบอดสามารถแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอนคือ เรียนรู้การใช้แป้นพิมพ์ดีด ทั้งไทย - อังกฤษ เรียนรู้การใช้แป้นคีย์บอร์ด ตลอดจนเรียนรู้การใช้คำสั่งของโปรแกรมอ่านหน้าจอ และมีวิธีใช้ อินเทอร์เน็ตแตกต่างกันไปแล้วพื้นฐานการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล คนตาบอดยังคงต้องการ สิทธิขั้นพื้นฐานที่พึงจะได้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต นอกจากนั้นพบว่า อินเทอร์เน็ตมีอิทธิพล ในวิถีชีวิตของผู้พิการทางสายตาในด้านหน้าที่การงานเป็นไปในทางที่ดีขึ้นและยังเกิดความสัมพันธ์ที่ดี

ขึ้นภายในครอบครัวทำให้ได้รู้จักกับคนกลุ่มใหม่อยู่เสมอ ศราวุธ จาตุพรพิทักษ์ (2548) การสร้างโอกาสการมีงานทำของคนพิการพบว่า นายจ้างมีเจตคติที่ดีต่อคนพิการและเห็นด้วยกับการเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการแต่นายจ้างยังไม่พร้อมที่จะรับคนพิการเข้าทำงาน คนพิการมีความมั่นใจและพร้อมที่จะประกอบอาชีพโดยร้อยละ 43.3 ต้องการประกอบอาชีพอิสระ และร้อยละ 46.7 ต้องการเป็นลูกจ้างในสถานประกอบการ โดยแนวทางการสร้างโอกาสการมีงานทำของคนพิการ เป็นการสร้างกลไกการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการให้มีคุณภาพและปริมาณตรงตามความต้องการของตลาด จักรภพ ดุสิตวิชัย(2559 อ้างถึงใน วาสนา ตะเภาพงษ์,2549) สิทธิและโอกาสในการประกอบอาชีพของผู้พิการทางการมองเห็น พบว่าคนตาบอดยังถูกกีดกันหรือรังเกียจทำให้กลายเป็นส่วนเกินของ สังคม ขาดการรับรู้ข่าวสารหรือเข้าถึงบริการของรัฐ โอกาสในการประกอบอาชีพไม่ว่าจะเป็นอาชีพอิสระ ลูกจ้าง หรือเป็นครูยังจำกัดและเต็มไปด้วยอุปสรรคมากมายคนตาบอดต้องมีความอดทนและต่อสู้อย่างมาก แม้นายจ้างที่รับคนตาบอดเข้าทำงานก็มักจะรับเข้าทำงานด้วยความสงสารหรือเป็นเพราะนโยบายของหน่วยงาน แต่ไม่ได้เกิดจากการตระหนักถึงสิทธิและศักยภาพของคนตาบอด คนตาบอดจึงมีทางเลือกของอาชีพที่จำกัด ระกัทธ์ วงษ์ภักดี (2542) การทำงานของคนพิการทางการมองเห็นในสถานในกลุ่มพนักงานสลับสายโทรศัพท์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า หน่วยงานภาครัฐมีส่วนช่วยน้อยมากในการฝึกอาชีพ, การหางานและการจ้างงาน สถานประกอบการเกือบทั้งหมดเพิกเฉยต่อการจัดหาอุปกรณ์ช่วยเหลือสำหรับคนสายตาพิการ กลุ่มประชากรได้รับ ความสนใจและการคาดหวังจากผู้บริหารน้อยมาก มีความลำบากในการใช้ บริการขนส่งสาธารณะซึ่งไม่มีการปรับปรุงเพื่ออำนวยความสะดวกต่อคนพิการทางการมองเห็น การตรวจสอบเจตคติพบว่า ส่วนใหญ่ปรับตัวได้ดีทางสังคมโดยมีความเชื่อมั่นและมีเจตคติเชิงบวกต่อผู้บริหารและผู้ร่วมงาน นอกจากนั้นควรมีการกำหนดและปลูกฝังมาตรฐานการปฏิบัติต่อคนพิการที่ถูกต้องในสังคมทุกส่วนและควบคุมให้มีการปฏิบัติโดยสม่ำเสมอ[7] ศักดิธ อุบลวัตร (2545) การจัดตั้งโครงการส่งต่อเป็นแนวทางในการเพิ่มจำนวนแรงงานที่เป็นคนพิการได้ สามารถดำเนินการได้สองลักษณะ คือ จัดตั้งโครงการด้วยตนเองสำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่มีจำนวนคนพิการศึกษาอยู่จำนวนมาก หรือจัดตั้งโครงการร่วมสำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่มีคนพิการศึกษาอยู่จำนวนน้อย การดำเนินโครงการประกอบไปด้วย การระบุความต้องการของผู้ประกอบการต่อทักษะของคนพิการ การสร้างหลักสูตรการส่งต่อ การฝึกอบรมบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในโครงการ การดำเนินโครงการ และการติดตามประเมินผลความสำเร็จของโครงการ คณิต งามะณี (มปพ.,อ้างจาก สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2556) บัญชีไลน์ถูกออกแบบมาให้ใช้ในเชิงธุรกิจ

สำหรับองค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลที่ต้องการสื่อสารกับผู้ติดตามจำนวนมาก และไม่กระทบกับ LINE ส่วนบุคคล โดยที่บัญชี LINE OA (ชื่อย่อ) นี้มีความแตกต่างจากไลน์ส่วนตัวตรงที่ พิเศษ ที่จัดมาให้ในแอปพลิเคชันมากมาย ไม่ว่าจะเป็น Broadcast ส่งข้อความหาผู้ติดตามพร้อมกัน และสามารถเลือก Filter ตามเกณฑ์ต่าง ๆ ได้ หากส่งเกิน 1,000 ข้อความต่อเดือน ผู้ใช้จำเป็นต้องซื้อแพ็คเกจเพิ่ม โดยจะมี Admin เป็นผู้ดูแลผู้ใช้ได้สูงสุด 100 คน ตัดปัญหาตอบแชทไม่ทัน มีคนช่วยกันตอบแชทได้ ระบบจัดการ Chat ที่มีประสิทธิภาพ เช่น การติด Tag แยกหมวดหมู่ การทำ Quick Reply ตอบกลับแบบด่วน มีระบบบอท ตอบกลับอัตโนมัติเมื่ออยู่นอกเวลาทำการของร้าน Rich Content ทำคอนเท้นท์รูปแบบใหม่ ๆ เช่น Rich Message / Rich Video Message และ Rich Menu อำนวยความสะดวกลูกค้าด้วยปุ่มต่าง ๆ แบ่งได้สูงสุด 6 ช่อง ใหม่ล่าสุด ซื้อโฆษณาเพื่อเพิ่มผู้ติดตาม พรณภัส ชำนาญค้า(2562) LINE Official Account เปิดให้ผู้ใช้งาน LINE ได้ติดตาม Account ที่สนใจ และให้ Account นั้นได้มีช่องทางติดต่อกับกลุ่มผู้ใช้งานโดยตรงผ่านการ Broadcast หรือการส่งข้อความถึงผู้ใช้ ผ่านทาง Official Account โดย Official Account นั้นคล้ายกับ Facebook Brand Page ที่เปิดให้ลูกค้าหรือผู้สนใจติดตาม Account ผ่านการ Like และการเป็น Followers แต่วิธีการสร้าง Relationship หรือการติดต่อกับกลุ่ม Followers นั้นต่างกับ Facebook เพราะ LINE Official Account นั้นเป็น One Way Communication คือ Account สามารถส่ง ข้อความให้กับกลุ่ม Followers พร้อมกันได้