

บทที่ 5

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ เว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงในมุมมองของ คนพิการทางการเห็นและผู้พัฒนาเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต

5.1 การใช้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มคนพิการทางการเห็นในประเทศไทย

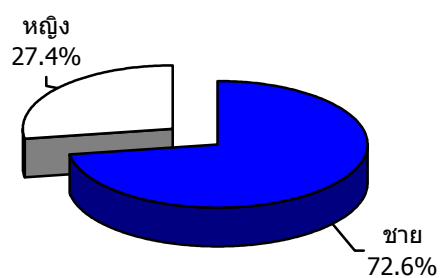
ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศุภชัยฯ ได้จัดทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มคนพิการทางการเห็นในประเทศไทย ซึ่งการสำรวจดังกล่าวจัดทำขึ้นตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 1 มีนาคม 2548 โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสอบถามทางโทรศัพท์และจำกัดเฉพาะกลุ่มคนพิการทางการมองเห็นที่ใช้อินเทอร์เน็ตเท่านั้น โดยสุ่มตัวอย่างจากฐานข้อมูลรายชื่อผู้ที่ได้ลงทะเบียนผู้ใช้โปรแกรมตาพิพ (ประเภทบุคคล) ของสถาบันคนตาบอดแห่งชาติเพื่อการวิจัยและพัฒนา และได้นำข้อมูลรายชื่อทั้งหมดมาคัดเลือกเฉพาะบุคคลที่มีรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์รวมทั้งสิ้น 296 คน แต่สามารถติดต่อได้ จำนวน 179 คน ผลการสำรวจข้อมูลที่ได้สรุปเป็นดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของคนพิการทางการเห็นนั้น เมื่อศึกษาข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากฐานข้อมูลที่ได้จากสถาบันคนตาบอดแห่งชาติเพื่อการวิจัยและพัฒนาที่ผู้วิจัยสามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์จำนวน 179 คน สรุปข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

เพศ

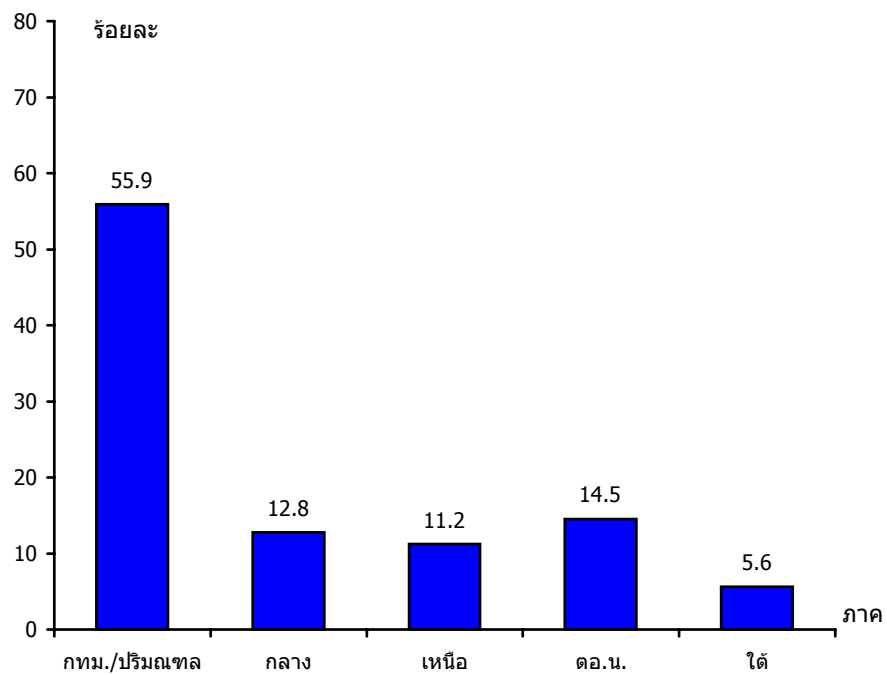
ผลการสำรวจข้อมูลที่ได้แสดงให้เห็นว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชายมากกว่าหญิง โดยเป็นชาย ร้อยละ 72.6 และเป็นหญิง ร้อยละ 27.4 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 179 คน



เพศ	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน(คน)	130	49	179
ร้อยละ	72.6	27.4	100

ที่อยู่ปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 55.9 ส่วนการกระจายตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในจังหวัดตามภูมิภาคอื่นๆ มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคเหนือและภาคใต้ ตามลำดับ (ร้อยละ 14.5 12.8 11.2 และ 5.6 ตามลำดับ)

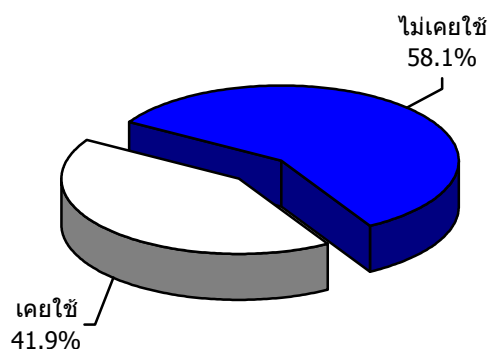


ที่อยู่ปัจจุบัน	กทม./ปริมณฑล	กลาง	เหนือ	ตอ.น.	ใต้	รวม
จำนวน (คน)	100	23	20	26	10	179
ร้อยละ	55.9	12.8	11.2	14.5	5.6	100

หมายเหตุ : ปริมณฑล หมายถึง นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร นครปฐม

การสำรวจข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต

การสำรวจข้อมูลครั้งนี้จะจำกัดเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตเท่านั้น ดังนั้น ในเบื้องต้นได้ดำเนินการคัดเลือกผู้ที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลโดยทดสอบจากคำถามเรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นลำดับแรก เพื่อคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถามที่ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้มาเป็นผู้ให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยต่อไป ผลการสำรวจพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 41.9 (75 คน) และไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 58.1 (104 คน)

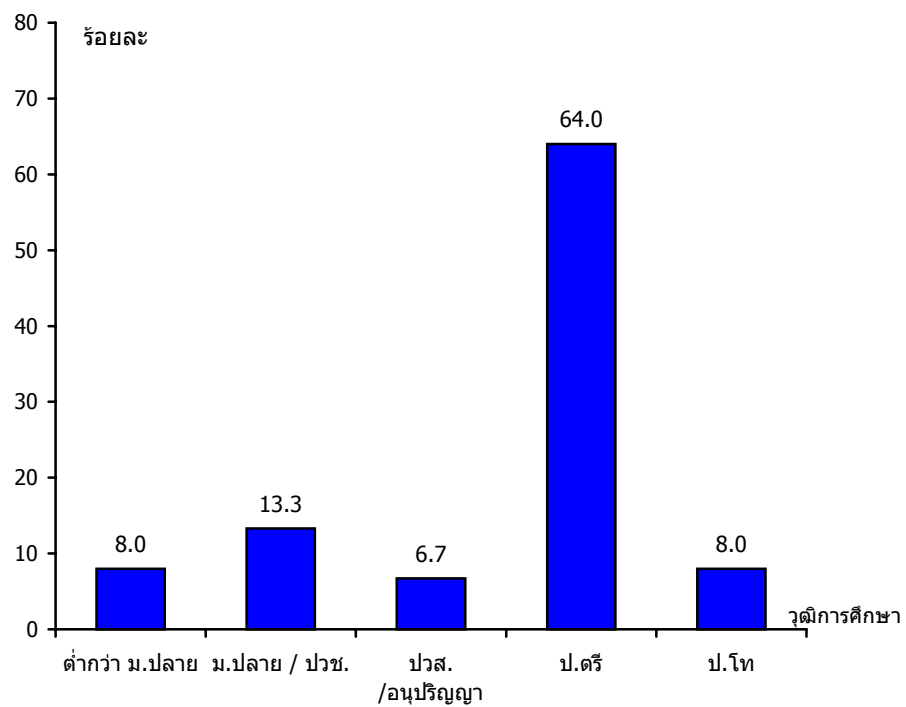


การใช้งานอินเทอร์เน็ต	เคย	ไม่เคย	รวม
จำนวน (คน)	75	104	179
ร้อยละ	41.9	58.1	100

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ข้างต้น นับเป็นจำนวนคนพิจารณาทางการเห็นที่เคยใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 75 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้อ้างอิงในการวิเคราะห์ต่อไป

ระดับการศึกษาสูงสุด

จากผลการสำรวจพบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมด ส่วนระดับการศึกษาในกลุ่มอื่นๆ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกระจายอยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

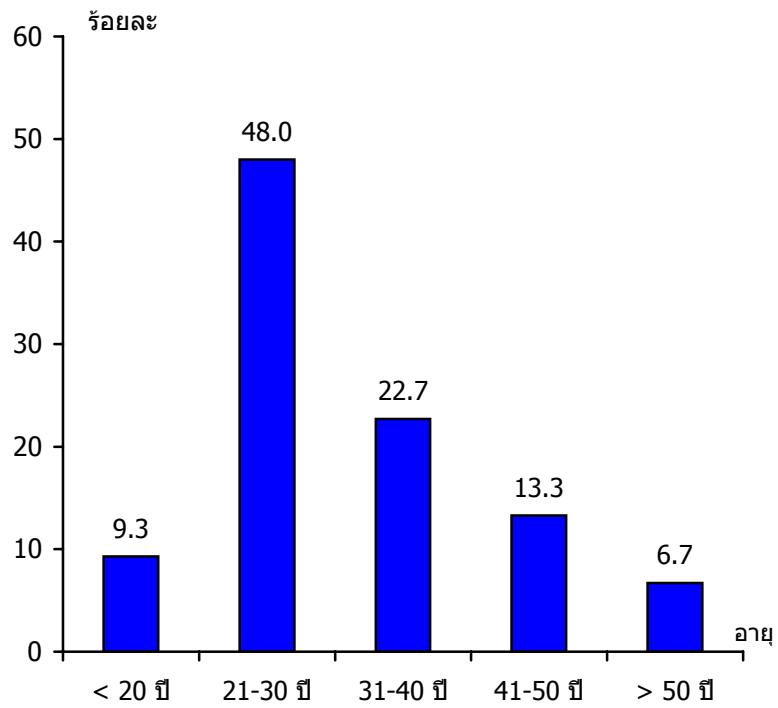


ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย /ปวช.	ปวส. /อนุปริญญา	ป.ตรี	ป.โท	รวม
จำนวน (คน)	6	10	5	48	6	75
ร้อยละ	8.0	13.3	6.7	64.0	8.0	100

หมายเหตุ ระดับการศึกษาสูงสุด หมายถึง ระดับการศึกษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เรียนจบมาหรือกำลังศึกษาอยู่

อายุ

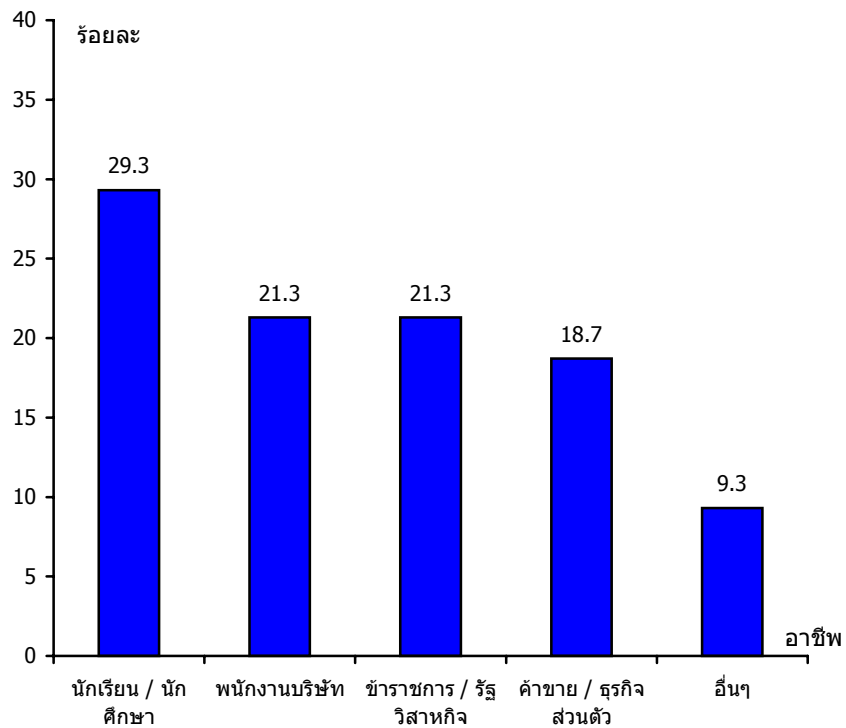
กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ กลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี และ 41-50 ปี ตามลำดับ (ร้อยละ 22.7 และ 13.3 ตามลำดับ)



อายุ (ปี)	<20	21-30	31-40	41-50	>50
จำนวน(คน)	7	36	17	10	5
ร้อยละ	9.3	48.0	22.7	13.3	6.7

อาชีพ

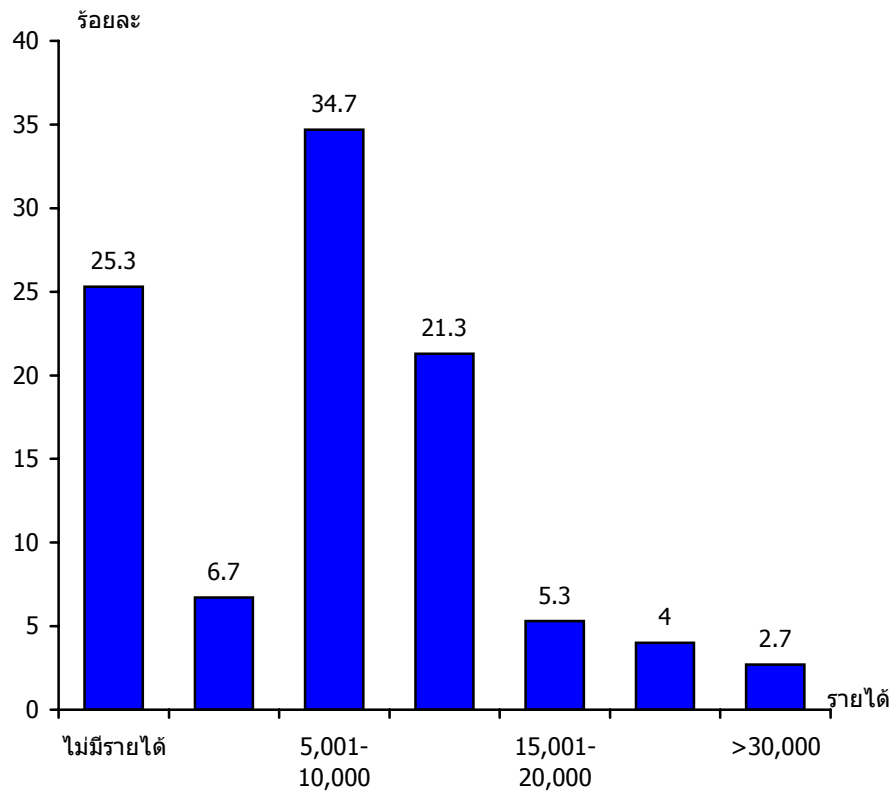
กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.3 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมด ส่วนที่เหลือกระจายอยู่ในกลุ่มอาชีพอื่นๆ ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ พนักงานบริษัท ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ ตามลำดับ (ร้อยละ 21.3 , 21.3 , 18.7 และ 9.3 ตามลำดับ)



อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
จำนวน(คน)	22	16	16	14	7	75
ร้อยละ	29.3	21.3	21.3	18.7	9.3	100

รายได้ต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.7 และ 25.3 ตามลำดับ

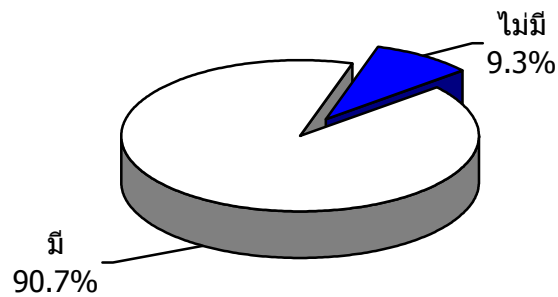


รายได้ต่อเดือน (บาท)	ไม่มีรายได้	<5,000	5,001-10,000	10,001-15,000	15,001-20,000	20,001-30,000	>30,000	รวม
จำนวน (คน)	19	5	26	16	4	3	2	75
ร้อยละ	25.3	6.7	34.7	21.3	5.3	4.0	2.7	100

หมายเหตุ : ไม่มีรายได้ เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลกำลังเป็นนักเรียนและนักศึกษาที่ไม่ได้ประกอบอาชีพเสริมระหว่างเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคคลที่กำลังว่างงาน

การมีคอมพิวเตอร์ที่บ้าน

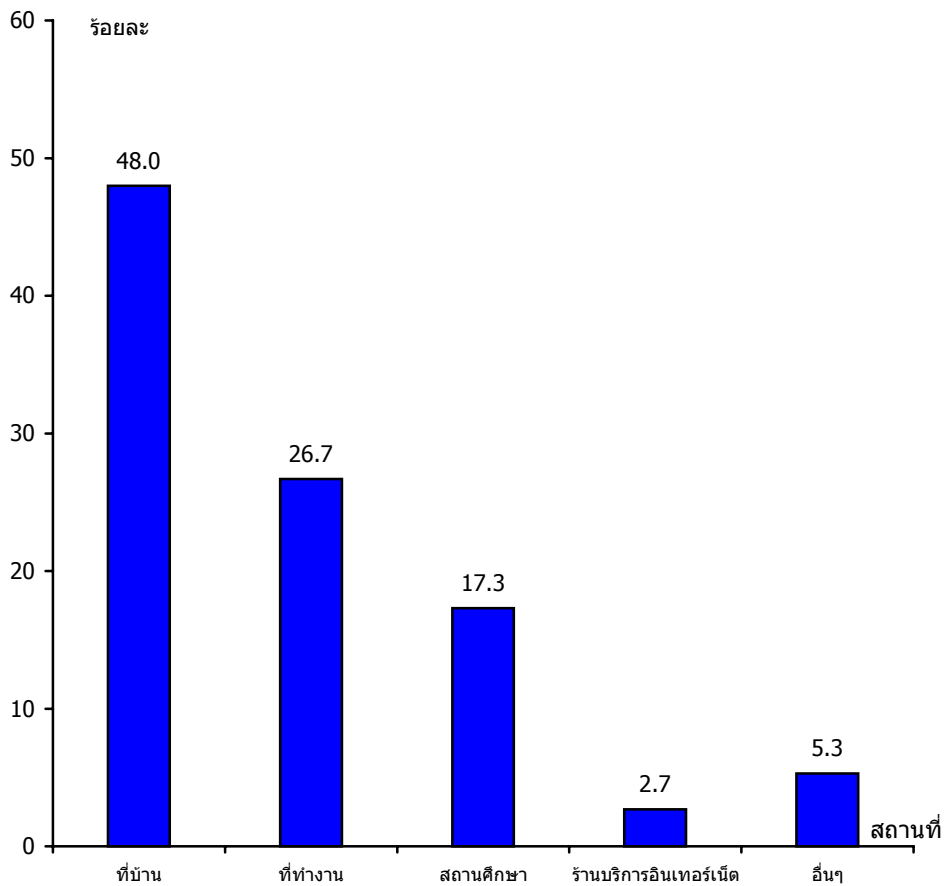
ผลการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 90.7 และส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 9.3 นั้น ยังไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้าน แต่จากการที่ได้สอบถาม ข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้คอมพิวเตอร์จากแหล่งอื่นๆ ดังนี้ สถานศึกษา (4 คน) ที่ทำงาน (2 คน) และที่อื่นๆ (1 คน)



คอมพิวเตอร์ที่บ้าน	มี	ไม่มี	รวม
จำนวน (คน)	68	7	75
ร้อยละ	90.7	9.3	100

ปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตจากแต่ละสถานที่

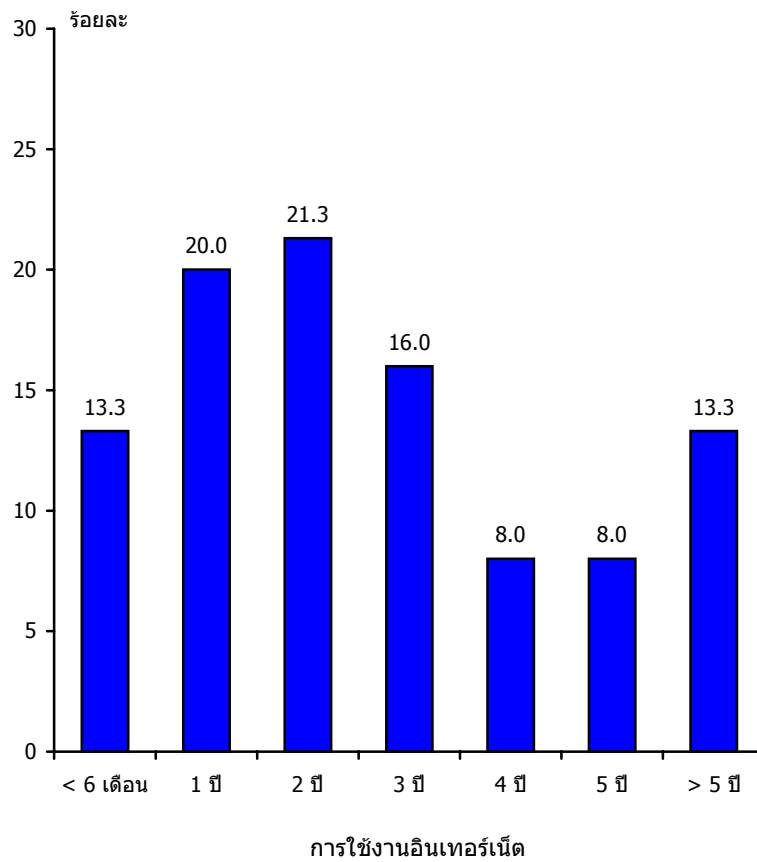
สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ที่บ้าน โดยคิดเป็นร้อยละ 48.0 และลำดับรองลงมาคือ ที่ทำงาน และสถานศึกษา ตามลำดับ (ร้อยละ 26.7, 17.3 ตามลำดับ)



สถานที่	ที่บ้าน	ที่ทำงาน	สถานศึกษา	ร้านบริการอินเทอร์เน็ต	อื่นๆ	รวม
จำนวน (คน)	36	20	13	2	4	75
ร้อยละ	48.0	26.7	17.3	2.7	5.3	100

ประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เริ่มใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ในช่วงระยะเวลาประมาณ 1-2 ปี โดยกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ใช้งานมานาน 2 ปี (ร้อยละ 21.3) และ 1 ปี (ร้อยละ 20.0) ตามลำดับ



ประสบการณ์ ใช้อินเทอร์เน็ต	< 6 เดือน	1 ปี	2 ปี	3 ปี	4 ปี	5 ปี	> 5 ปี	รวม
จำนวน (คน)	10	15	16	12	6	6	10	75
ร้อยละ	13.3	20.0	21.3	16.0	8.0	8.0	13.3	100

เว็บไซต์ที่ได้รับความนิยม¹

จากการสอบถามเรื่องเว็บไซต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเข้าไปใช้บริการมากที่สุดนั้น พบว่า เว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมและผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จัดให้อยู่ในอันดับ 1 คือ เว็บไซต์สำหรับช่วยค้นข้อมูลที่ชื่อ www.google.com คิดเป็นร้อยละ 32.0 (จำนวน 24 คนจากทั้งหมด 75 คน) และเมื่อสอบถามเพิ่มเติมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเข้าไปใช้บริการเว็บไซต์ดังกล่าวเนื่องจากเป็นเว็บไซต์ที่อำนวยความสะดวกและเป็นทางผ่านเพื่อไปยังเว็บไซต์อื่นๆ ได้เป็นอย่างดี รวมถึงเว็บไซต์นี้สามารถใช้งานได้ง่าย ค้นหาเว็บไซต์ที่ต้องการได้มากและเหมาะสมสำหรับคนพิการทางการเห็น เพราะไม่ต้องไปจดจำชื่อของเว็บไซต์ส่งผลให้สามารถเข้าไปยังเว็บไซต์ที่ต้องการได้รวดเร็วขึ้น

นอกจากนี้ เมื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามยกตัวอย่างเว็บไซต์ที่เข้าไปใช้บริการบ่อยที่สุด 3 เว็บไซต์แรก พบว่า เว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมนั้นเมื่อนำมาจัดเรียงลำดับตามจำนวนที่มีผู้ตอบมากที่สุด พบว่า เว็บไซต์ที่คนส่วนใหญ่นิยมเข้าไปใช้บริการใน 5 อันดับแรกนั้นจะเป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการ Search Engine เพื่อเป็นทางผ่านไปยังเว็บไซต์อื่นๆ ได้แก่ google.com และ sanook.com รวมทั้งเว็บไซต์ที่ให้บริการรับส่งอีเมล ได้แก่ yahoo.com และ hotmail.com ส่วนอีกเว็บไซต์หนึ่งคือ เว็บไซต์ข่าว ได้แก่ mcot.net (ข้อมูลลำดับเว็บไซต์อื่นๆ ปรากฏตามตาราง)

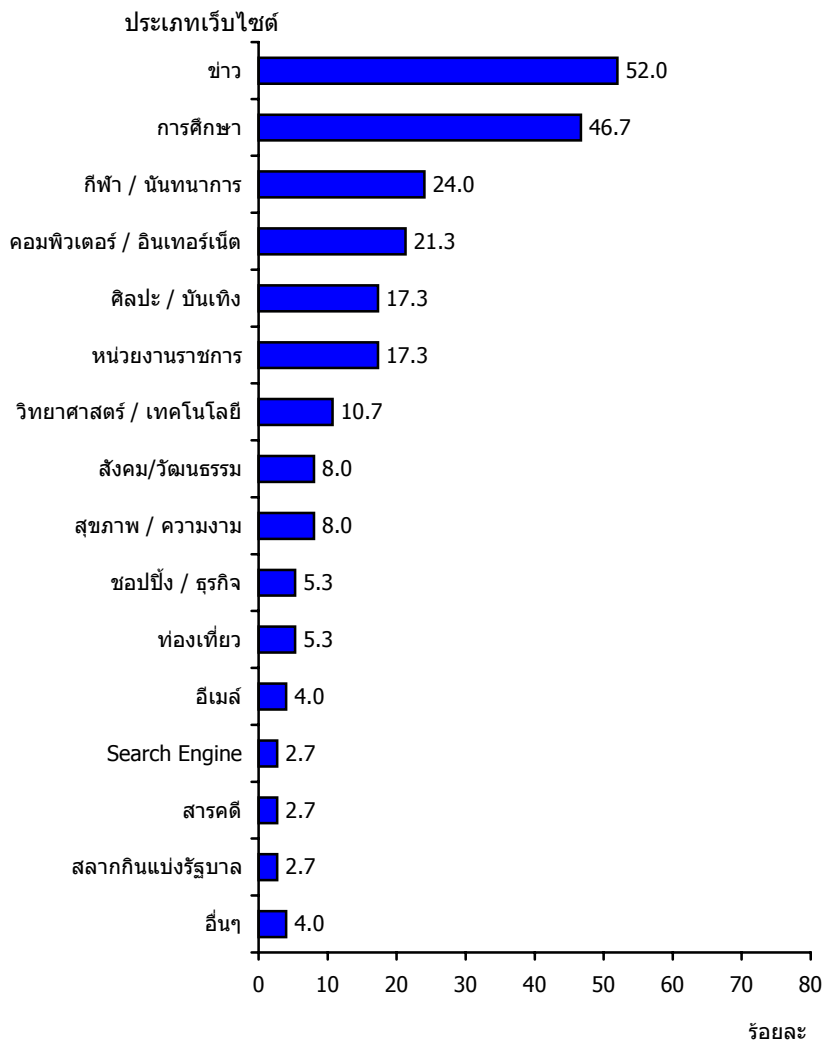
¹ การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดจะใช้คำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบคำถามได้อิสระ

ลำดับที่	เว็บไซต์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	www.google.com	35	46.7
2	www.yahoo.com	14	18.7
3	www.sanook.com	12	16.0
4	www.hotmail.com	10	13.3
5	www.mcot.net	8	10.7
6	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	6	8.0
7	www.siamsport.com	6	8.0
8	www.kapook.com	5	6.7
9	สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย	5	6.7
10	www.pantip.com	4	5.3
11	www.download.com	4	5.3
12	www.sportradiothai.com	3	4.0
13	www.manager.co.th	3	4.0
14	ม.สุโขทัยธรรมมาธิราช	2	2.7
15	ม.รามคำแหง	2	2.7

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ไม่เกิน 3 คำตอบ

ประเภทเว็บไซต์ที่ได้รับความนิยม

จากการสอบถามเกี่ยวกับประเภทของเว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ เว็บไซต์ประเภทข่าว (ร้อยละ 52.0) ได้แก่ อ.ส.ม.ท (mcot.net) หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ (manager.co.th) และหนังสือพิมพ์สยามกีฬา (siam sport.com) ส่วนประเภทเว็บไซต์รองลงมาคือ การศึกษา (ร้อยละ 46.7) กีฬา / นันทนาการ (ร้อยละ 24.0) และคอมพิวเตอร์ / อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 21.3) ตามลำดับ



ประเภทเว็บไซต์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข่าว	39	52.0
การศึกษา	35	46.7
กีฬา/นันทนาการ	18	24.0
คอมพิวเตอร์ / อินเทอร์เน็ต	16	21.3
ศิลปะ / บันเทิง	13	17.3
หน่วยงานราชการ	13	17.3
วิทยาศาสตร์ / เทคโนโลยี	8	10.7
สังคม / วัฒนธรรม	6	8.0
สุขภาพ/ความงาม	6	8.0
ช้อปปิ้ง / ธุรกิจ	4	5.3
ท่องเที่ยว	4	5.3
อีเมล	3	4.0
ค้นหาข้อมูลโดย Search Engine	2	2.7
สารคดี	2	2.7
อื่นๆ	3	4.0

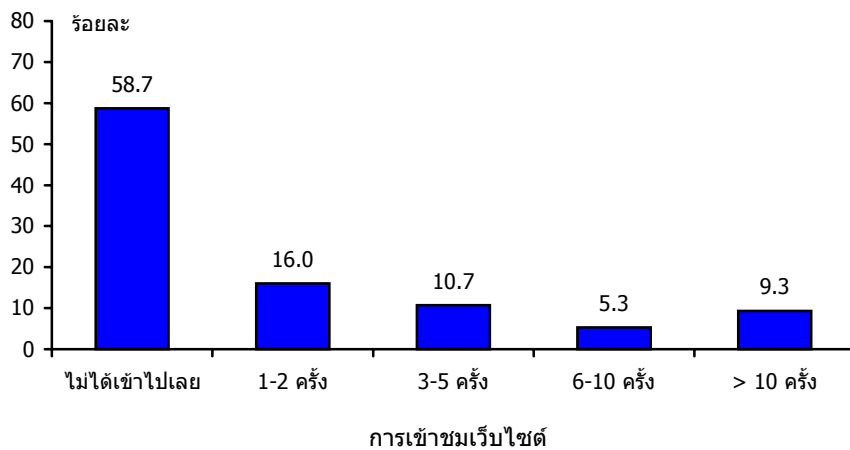
หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ไม่เกิน 3 คำตอบ

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเว็บไซต์ภาครัฐ

จำนวนการเข้าชมเว็บไซต์ภาครัฐต่อเดือน

เมื่อสอบถามถึงการเข้าชมเว็บไซต์ภาครัฐกับผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมด พบว่า ใน 1 เดือนที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้เข้าไปใช้บริการเว็บไซต์ภาครัฐโดยคิดเป็นร้อยละ 58.7 ซึ่งเมื่อนำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์พบว่า โดยส่วนมากผู้ที่ไม่ได้เข้าไปใช้บริการเว็บไซต์ภาครัฐเป็นกลุ่มนักเรียนนักศึกษา พนักงานบริษัทและบุคคลที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว นอกจากนี้เมื่อสอบถามเหตุผลเพิ่มเติมที่ทำให้ไม่ได้เข้าไปใช้บริการภาครัฐนั้น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ไม่ค่อยรู้จักเว็บไซต์ภาครัฐมากนัก เพราะยังมีการประชาสัมพันธ์ให้คนทั่วไปเข้าไปใช้บริการน้อยมาก ส่วนเหตุผลอื่นๆ คือ ยังไม่มีความจำเป็นที่จะเข้าไปใช้บริการ

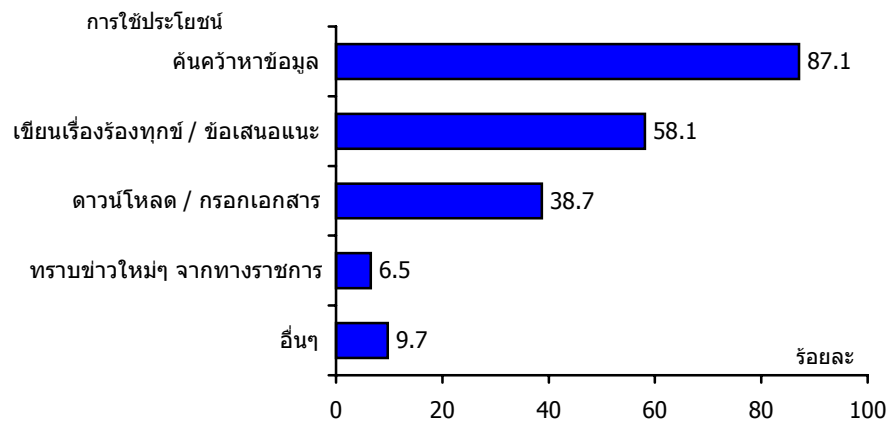
สำหรับผู้ที่เข้าไปใช้บริการเว็บไซต์ภาครัฐมากที่สุดจะเป็นกลุ่มของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นส่วนใหญ่ โดยมีจำนวนการเข้าใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 16.0 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมด



จำนวนครั้งต่อเดือน	ไม่ได้เข้าไปเลย	1-2 ครั้ง	3-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	>10 ครั้ง	รวม
จำนวน (คน)	44	12	8	4	7	75
ร้อยละ	58.7	16.0	10.7	5.3	9.3	100

การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ภาครัฐ

ผลการสำรวจข้อมูลที่ได้พบว่า การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ภาครัฐส่วนใหญ่นั้นคือ ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.1 จากการสอบถามผู้ที่เข้าไปใช้บริการเว็บไซต์ของภาครัฐใน 1 เดือนที่ผ่านมา (31 คน) โดยการค้นหาข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นเอกสารหรือหนังสือเผยแพร่ต่างๆ ของภาครัฐ ส่วนการใช้ประโยชน์ในลำดับรองลงมาคือ การเขียนเรื่องร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะกับทางราชการ (ร้อยละ 58.1)



การใช้ประโยชน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้นหา	27	87.1
เขียนเรื่องร้องทุกข์	18	58.1
ดาวน์โหลดเอกสาร	12	38.7
ทราบข่าวใหม่ๆ	2	6.5
อื่นๆ	3	9.7

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ
เมื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการเข้าไปใช้บริการเว็บไซต์ภาครัฐ สรุปปัญหาและอุปสรรคที่พบดังนี้

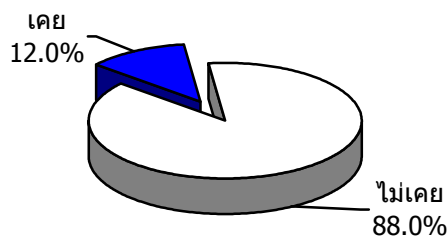
- เคยเข้าไปแล้ว แต่โปรแกรมไม่สามารถอ่านข้อมูลในเว็บไซต์ของภาครัฐได้
- ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ปรับปรุงใหม่จะมีเฉพาะข่าวเท่านั้น แต่หัวข้ออื่นๆ ไม่ค่อยมีการปรับปรุงให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน
- เอกสารสำคัญหรือหนังสือเผยแพร่ส่วนใหญ่ในเว็บไซต์ภาครัฐจะเป็นไฟล์ PDF ทั้งหมดทำให้โปรแกรมไม่สามารถอ่านข้อความที่มีในไฟล์ดังกล่าวได้

การใช้บริการออนไลน์ (e-Service) ของภาครัฐ

ปัจจุบัน ภาครัฐได้เริ่มพัฒนาระบบงานบริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยมีการนำระบบบริการออนไลน์ (e-Service) มาใช้เพื่อให้การบริการมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการลดปัญหาความไม่สะดวกในการเดินทางมาติดต่อกับหน่วยงานราชการ ตัวอย่างบริการออนไลน์ของภาครัฐ ได้แก่ การยื่นแบบชำระภาษีออนไลน์ เป็นต้น

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการออนไลน์ของภาครัฐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 88.0 ไม่เคยใช้บริการออนไลน์ของภาครัฐ ซึ่งได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกับกลุ่มที่ไม่เคยเข้าไปใช้บริการเว็บไซต์ภาครัฐพบว่า เหตุผลที่ทำให้ไม่ได้เข้าไปใช้บริการเว็บไซต์ภาครัฐ มีหลายประการด้วยกัน ได้แก่

- ไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องใช้ เพราะยังไม่มีบริการที่สนใจหรือมีคนสายตาศึกษาไปติดต่อเรื่องต่างๆ ให้
 - ไม่มั่นใจในการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับการชำระเงิน
 - เข้าไปใช้บริการผ่านเว็บไซต์ไม่ได้เนื่องจากโปรแกรมอ่านหน้าจอไม่สามารถอ่านข้อมูลต่างๆ ที่มีในเว็บไซต์ได้ เป็นต้น
- ส่วนกลุ่มที่ตอบว่า เคยใช้บริการภาครัฐอีกร้อยละ 12.0 นั้น ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักศึกษาที่ไปใช้บริการลงทะเบียนเรียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัย



บริการออนไลน์ภาครัฐ	เคย	ไม่เคย	รวม
จำนวน (คน)	9	66	75
ร้อยละ	12.0	88.0	100

ความต้องการที่จะใช้บริการออนไลน์ภาครัฐ

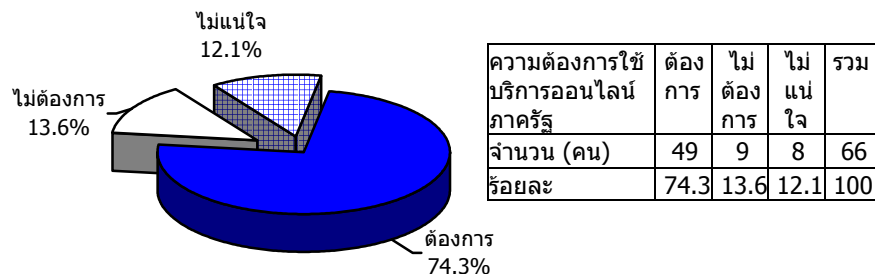
จากการสอบถามความต้องการที่จะใช้บริการออนไลน์ภาครัฐของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการออนไลน์ภาครัฐ จำนวน 66 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.3 โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า บริการดังกล่าวช่วยอำนวยความสะดวกมากขึ้นและลดปัญหาเรื่องการเดินทางไปติดต่อกับหน่วยงานราชการ นอกจากนี้เมื่อสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมจากกลุ่มผู้ที่ต้องการใช้บริการออนไลน์เกี่ยวกับรูปแบบของบริการออนไลน์ที่ต้องการ สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

- การกรอกข้อมูลต่างๆ ผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ จัดเป็นรูปแบบบริการแรกที่มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการมากที่สุดและเห็นด้วยหากจะมีการพัฒนาระบบบริการดังกล่าวให้คนพิการทางการเห็นสามารถเข้าไปใช้บริการได้

- กรณีที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้มีการกรอกแบบฟอร์มพร้อมแนบไฟล์เอกสารสำคัญ เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน เป็นต้น ได้สอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมพบว่า ส่วนใหญ่ยังไม่เห็นด้วยกับรูปแบบบริการดังกล่าว แต่มีผู้เสนอแนะไว้ว่า หากต้องการใช้ข้อมูลสำคัญให้ไปดึงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลของกรมการปกครองมาใช้หรือใช้วิธีการส่งเอกสารสำคัญทางไปรษณีย์แทน

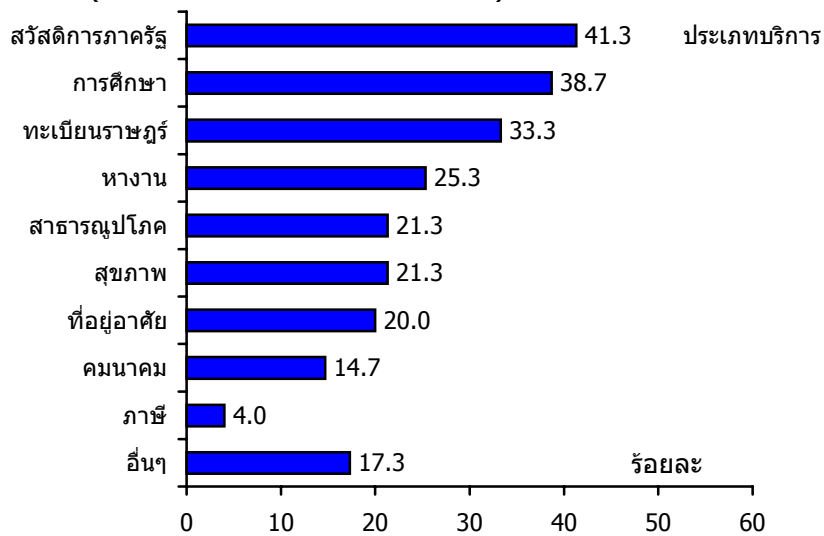
- การทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่เห็นด้วยเพราะยังไม่มั่นใจในขั้นตอนของการยื่นเอกสารและการชำระเงิน แต่มีผู้เสนอแนะว่า หากสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ให้บริการได้ก็จะดี เช่น มีใบเสร็จรับเงินหรือหลักฐานยืนยัน เป็นต้น

ส่วนกลุ่มที่ตอบว่าไม่ต้องการใช้บริการ (ร้อยละ 13.6) และไม่แน่ใจ (ร้อยละ 12.1) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกลุ่มไม่ต้องการและไม่แน่ใจนั้น ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ยังไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการดังกล่าว



ประเภทของบริการออนไลน์ภาครัฐที่ต้องการใช้

บริการออนไลน์ภาครัฐที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการมากที่สุด คือ สวัสดิการภาครัฐ เช่น สวัสดิการคนพิการ ประกันสังคม ประกันสุขภาพ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ การศึกษา เช่น ลงทะเบียนเรียน เป็นต้น และทะเบียนราษฎร เช่น แจ้งเกิด แจ้งตาย เป็นต้น ตามลำดับ (ร้อยละ 38.7 และ 33.3 ตามลำดับ)



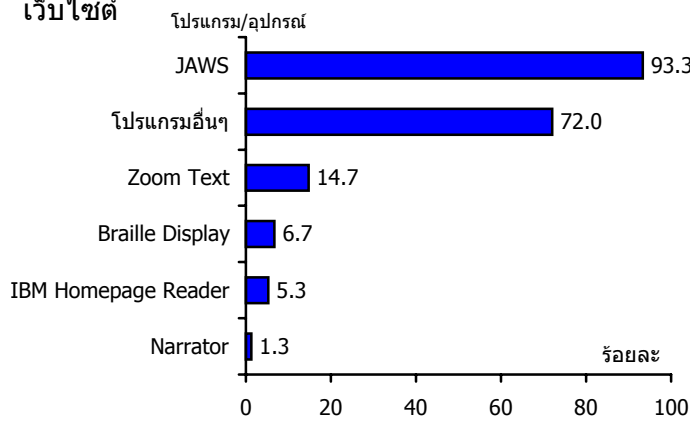
บริการออนไลน์ภาครัฐ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สวัสดิการภาครัฐ เช่น สวัสดิการคนพิการ ประกันสังคม ประกันสุขภาพ	31	41.3
การศึกษา เช่น การลงทะเบียนเรียน	29	38.7
ทะเบียนราษฎร เช่น แจ้งเกิด แจ้งตาย	25	33.3
หางานออนไลน์	19	25.3
สาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า	16	21.3
สุขภาพ	16	21.3
ที่อยู่อาศัย เช่น ทะเบียนบ้าน	15	20.0
คมนาคม เช่น ใบขับขี่ ทะเบียนรถ จอดตัวเดินทาง	11	14.7
ภาษี เช่น เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร การยื่นแบบภาษีเงินได้	3	4.0
อื่นๆ ได้แก่ บริการทุกอย่าง (3) การประมูล อีเมล ตรวจสอบสลากกินแบ่งรัฐบาล ท่องเที่ยว การโหวตเลือกตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น	13	17.3

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 3 คำตอบ

5.1.3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึง

โปรแกรมและอุปกรณ์ช่วยในการอ่านข้อมูลจากเว็บไซต์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 93.3 นิยมใช้โปรแกรม JAWS ช่วยในการอ่านข้อมูลจากเว็บไซต์ และจากการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า กลุ่มผู้ใช้โปรแกรม JAWS ส่วนใหญ่ร้อยละ 72.0 ได้นำโปรแกรมสังเคราะห์เสียงภาษาไทย หรือโปรแกรมดาททิพย์มาใช้ร่วมกับโปรแกรมดังกล่าวด้วย เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการอ่านข้อความที่เป็นภาษาไทย นอกจากนี้ยังมีกลุ่มคนสายตาเลือนรางอีกร้อยละ 14.7 ที่ใช้โปรแกรมขยายหน้าจอ (Zoom Text) ช่วยในการอ่านข้อมูลจากเว็บไซต์

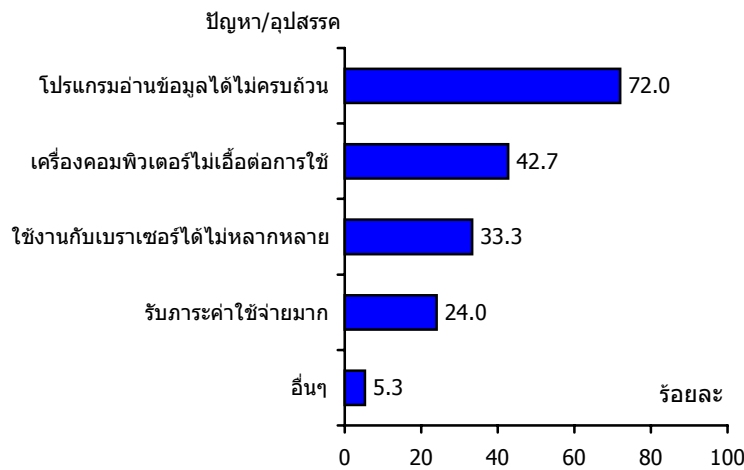


โปรแกรม/อุปกรณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โปรแกรม JAWS สำหรับอ่านหน้าจอ	70	93.3
โปรแกรมอื่นๆ ได้แก่ ดาททิพย์	54	72.0
โปรแกรม Zoom Text สำหรับขยายหน้าจอ	11	14.7
อุปกรณ์แสดงผลเบรลล์จากจอภาพ (Braille Display)	5	6.7
เบรราเซอร์แบบมีเสียง IBM Homepage Reader	4	5.3
โปรแกรม Narrator สำหรับอ่านหน้าจอ	1	1.3

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ต

จากการสอบถามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.0) คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน เพราะโปรแกรมที่ใช้ไม่สามารถอ่านข้อมูลจากเว็บไซต์ได้ทั้งหมด รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้ไม่เอื้ออำนวย (ร้อยละ 40.0) และเว็บไซต์ส่วนมากไม่สามารถใช้งานได้กับเบราว์เซอร์หลายเบราว์เซอร์ (ร้อยละ 33.3) ตามลำดับ

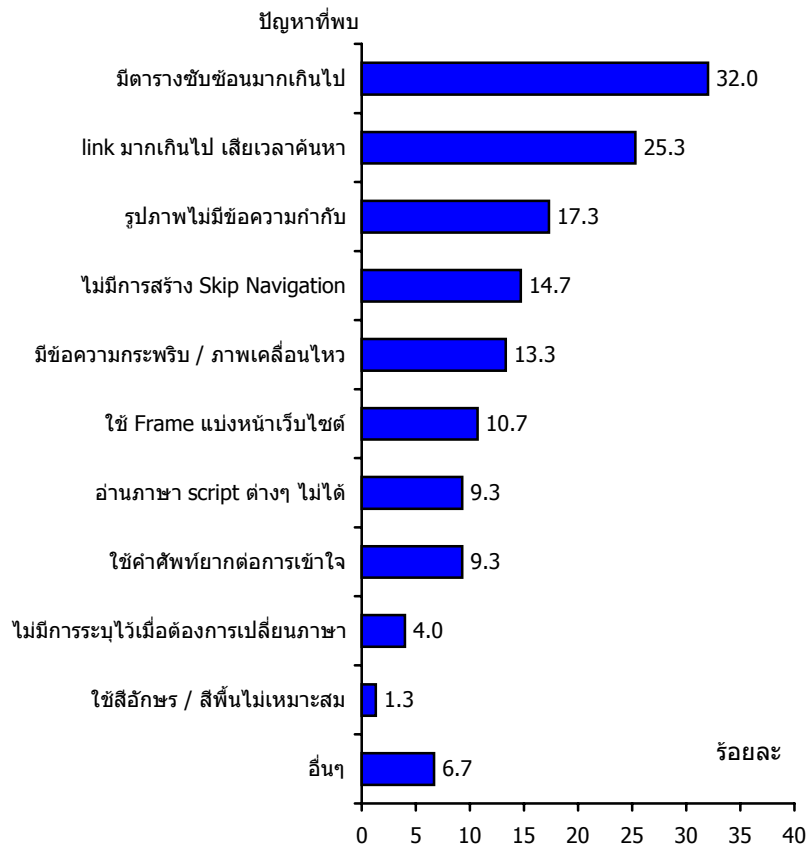


ปัญหาและอุปสรรคที่พบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ได้รับข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน เพราะโปรแกรมที่ใช้ไม่สามารถอ่านข้อมูลจากเว็บไซต์ได้ทั้งหมด เช่น รูปภาพ ข้อความในตาราง เป็นต้น	54	72.0
เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้ไม่เอื้ออำนวยสำหรับคนพิการ โดยไม่มีการติดตั้งโปรแกรมหรืออุปกรณ์ที่จะช่วยให้การใช้งานสะดวกขึ้น	32	42.7
เว็บไซต์ส่วนมากไม่สามารถใช้งานได้กับเบราว์เซอร์หลายเบราว์เซอร์	25	33.3
รับภาระในการเสียค่าใช้จ่ายไปกับการติดตั้งอุปกรณ์และโปรแกรมเอง	18	24.0
อื่นๆ ได้แก่ ขาดความรู้ในการใช้โปรแกรมอ่านหน้าจอ ยังใช้อินเทอร์เน็ตไม่คล่อง เป็นต้น	4	5.3

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

ปัญหาจากการอ่านข้อมูลในเว็บไซต์ผ่านโปรแกรมอ่านจอภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โปรแกรมอ่านจอภาพหรือเบราเซอร์แบบมีเสียง เช่น JAWS, IBM Homepage Reader เป็นต้น พบปัญหาจากการอ่านข้อมูลผ่านเว็บไซต์ในปัจจุบัน โดยส่วนใหญ่ตอบว่า เป็นปัญหาเกี่ยวกับตารางที่ไม่เป็นระเบียบและมีหลายตารางซับซ้อนมากเกินไป คิดเป็นร้อยละ 32.0 ปัญหารองลงมาคือ มีการสร้าง link ไว้หลาย link มากเกินไปทำให้ใช้เวลานานกว่าจะไปถึงเนื้อหา (ร้อยละ 25.3) และรูปภาพ / ข้อมูลกราฟที่ไม่มีข้อความกำกับ (ร้อยละ 17.3) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มคนสายเลือกรางนั้น ปัญหาเรื่องข้อความกระพริบและภาพเคลื่อนไหว เป็นปัญหาที่พบมากที่สุด (ร้อยละ 13.3)

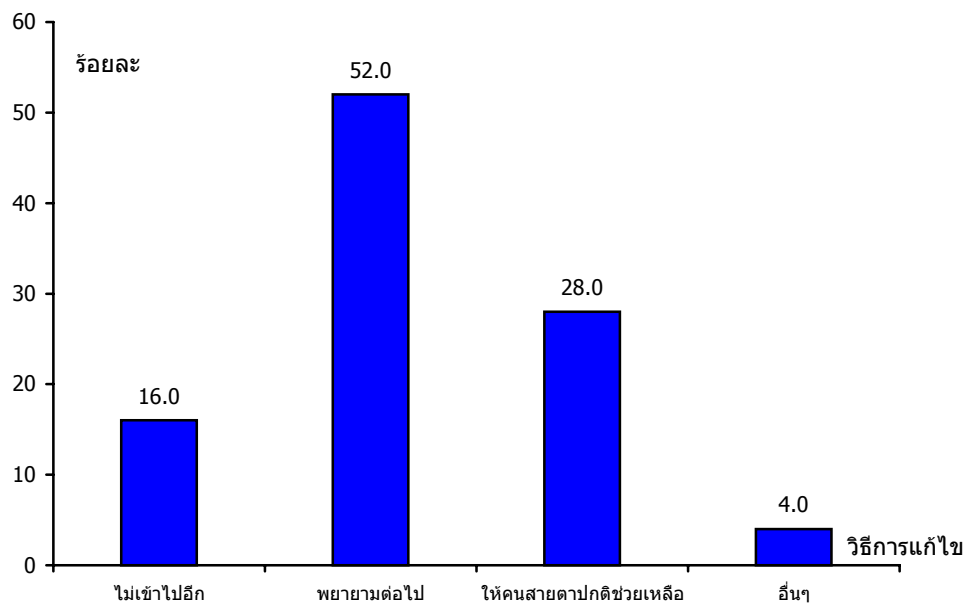


ปัญหาที่พบเมื่อโปรแกรมอ่านข้อมูลจากเว็บไซต์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
จัดทำตารางไม่เป็นระเบียบและมีหลายตารางมากเกินไป	24	32.0
มีการสร้าง link มากเกินไปทำให้ใช้เวลานานกว่าไปถึงเนื้อหา	19	25.3
ไม่มีข้อความกำกับรูปภาพและข้อมูลที่เป็นกราฟิก	13	17.3
ไม่มีการสร้าง Skip Navigation ในส่วนของเมนูทำให้โปรแกรมอ่านข้อความเข้าไปช้ามา	11	14.7
ใช้ข้อความกระพริบหรือภาพเคลื่อนไหว	10	13.3
ใช้ Frame แบ่งหน้าเว็บไซต์	8	10.7
ไม่สามารถอ่านข้อมูลที่เขียนโปรแกรมด้วยภาษา script ต่างๆ ได้ เช่น JAVA Script	7	9.3
ใช้คำศัพท์ยากต่อการเข้าใจของคนทั่วไป	7	9.3
ข้อมูลในเว็บไซต์ที่มีการเปลี่ยนภาษาได้ ส่วนใหญ่ไม่มีการระบุภาษาที่เปลี่ยนไว้	3	4.0
ใช้สีอักษร / สีพื้นไม่เหมาะสม	1	1.3
อื่นๆ ได้แก่ ตัวอักษรเล็กเกินไป ข้อมูลกราฟิกเยอะทำให้ได้รับข้อมูลช้าเนื่องจากต้องใช้เวลาานาน มีปัญหาเมื่อเปิดโปรแกรม Excel ยังไม่มีความเห็น	5	6.7

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

วิธีแก้ไขเมื่อพบปัญหาจากการอ่านข้อมูลในเว็บไซต์

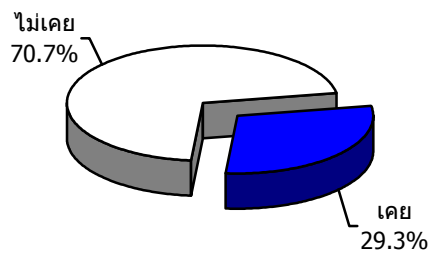
เมื่อสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีแก้ไขปัญหาเวลาไม่สามารถอ่านข้อมูลที่ต้องการได้นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.0) ตอบว่า วิธีการแก้ปัญหาคือ อดทนและพยายามต่อไป เช่น นั่งรอและอ่านไปเรื่อยๆ จนพบข้อมูลที่ต้องการแม้จะใช้เวลานาน เป็นต้น รองลงมาคือ การขอความช่วยเหลือจากคนสายตาปกติ (ร้อยละ 28.0)



วิธีแก้ปัญหา	ไม่เข้าไปอีก/ไปหาข้อมูลจากเว็บไซต์อื่น	อดทนและพยายามต่อไป	ให้คนสายตาปกติช่วยเหลือ	อื่นๆ	รวม
จำนวน (คน)	12	39	21	3	75
ร้อยละ	16.0	52.0	28.0	4.0	100

ข้อกำหนดเบื้องต้นในการออกแบบเว็บไซต์ให้ทุกคนเข้าถึงของ W3C

จากการสอบถามเรื่องข้อกำหนดเบื้องต้นในการออกแบบเว็บไซต์ให้ทุกคนเข้าถึงของ W3C พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยได้ยินเกี่ยวกับข้อกำหนดดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 70.7 และเคยได้ยิน คิดเป็นร้อยละ 29.3



มาตรฐานการออกแบบเว็บไซต์ของ W3C	เคย	ไม่เคย	รวม
จำนวน (คน)	22	53	179
ร้อยละ	29.3	70.7	100

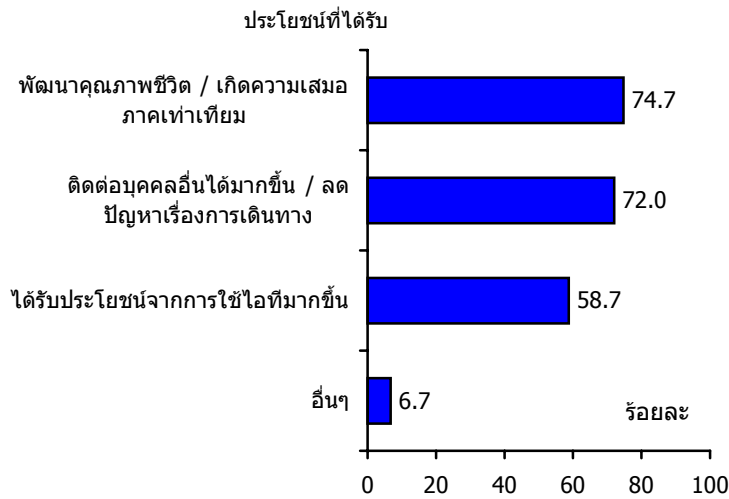
เมื่อได้สอบถามกลุ่มผู้ที่เคยได้ยินเรื่องข้อกำหนดของ W3C เพิ่มเติมพบว่า ส่วนใหญ่เคยได้ยินจากเพื่อนหรือคนรู้จักเล่าให้ฟัง และงานอบรม/สัมมนา ซึ่งมีผู้ตอบไว้ในจำนวนที่ใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 22.7 รองลงมาคือ ข่าวสารจากสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ งานสัมมนา เป็นต้น (ร้อยละ 18.2)

เคยได้ยินจาก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อน/คนรู้จักเล่าให้ฟัง	5	22.7
งานอบรม/สัมมนา	5	22.7
ข่าวสารจากสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ รายการวิทยุ	4	18.2
อื่นๆ	7	31.8
ไม่ตอบ	1	4.5
รวม	22	100

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการมีเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ประโยชน์ที่จะได้รับจากการมีเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงนั้น มี 2 ประการหลักที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบใกล้เคียงกัน คือ

- การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการให้สามารถช่วยตนเองและเกิดความเสมอภาคเท่าเทียมกันในสังคมมากขึ้น (ร้อยละ 74.7)
- สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นทางอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น และลดปัญหาเรื่องการเดินทางเพื่อไปติดต่อในเรื่องต่างๆ เช่น การติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ การซื้อสินค้าตามร้านค้า เป็นต้น (ร้อยละ 72.0)



ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการให้สามารถช่วยตนเองและเกิดความเสมอภาคเท่าเทียมในสังคมมากขึ้น	56	74.7
สามารถติดต่อสื่อสารบุคคลอื่นทางอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น / ลดปัญหาเรื่องการเดินทางเพื่อไปติดต่อในเรื่องต่างๆ เช่น การติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ การซื้อสินค้าตามร้านค้า เป็นต้น	54	72.0
คนพิการจำนวนมากได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น เช่น โอกาสที่จะได้รับการจ้างงาน เป็นต้น	44	58.7
อื่นๆ ได้แก่ มีฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพิ่มขึ้น ได้รับความรู้มากขึ้น ได้รับข่าวสารและประสบการณ์ใหม่ๆ เป็นต้น	5	6.7

5.2 บทสรุปจากเสียงสะท้อนของผู้ใช้บริการ (กลุ่มคนพิการทางการเห็น)

ผลการสำรวจข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ที่ได้นั้น แสดงข้อมูลที่น่าสนใจหลายประการ ดังนั้น ศูนย์ฯ จึงได้ดำเนินการ สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามประเด็นที่สนใจในเชิงลึกเพิ่มเติม โดยสุ่มตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเข้าไปใช้บริการเว็บไซต์ ภาครัฐและกลุ่มที่เคยรู้จักข้อกำหนดมาตรฐานของ W3C จำนวน 16 คน นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการที่ทำงาน เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของคนพิการทางการเห็น เพื่อขอความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยดำเนินการใน ช่วงเดือนมีนาคม 2548 สรุปข้อมูลที่ได้ดังต่อไปนี้

5.2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาเว็บไซต์ให้ทุกคนเข้าถึง จากมุมมองของผู้ใช้บริการ

ผู้ตอบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การพัฒนาเว็บไซต์ให้ เข้าถึงนั้น ในความเป็นจริงแล้ว หากผู้พัฒนาเว็บไซต์เริ่มต้นพัฒนาโดย อาศัยพื้นฐานของความเข้าใจและเรียนรู้ที่จะปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ โดยคำนึงถึงกลุ่มคนพิการทางการเห็นให้สามารถใช้งานได้ด้วย นับว่าเป็น สิ่งที่จะเป็นประโยชน์มาก เพราะอย่างน้อยก็จะช่วยให้เว็บไซต์ดังกล่าวมี กลุ่มผู้ใช้งานที่เข้าไปใช้บริการในเว็บไซต์ได้หลากหลายขึ้นกว่าเดิม

เมื่อศึกษาจากข้อกำหนดมาตรฐานเบื้องต้นที่เขียนขึ้นโดย W3C พบว่า ข้อกำหนดทั้ง 14 ข้อล้วนแต่มีประโยชน์ต่อคนพิการทางการเห็นใน การที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีในเว็บไซต์ได้ทั้งสิ้น ซึ่งได้สอบถามเพิ่ม เดิมเกี่ยวกับสิ่งสำคัญที่คนพิการทางการเห็นในฐานะผู้ให้บริการต้องการ ให้ผู้พัฒนาหรือผู้ดูแลเว็บไซต์ปรับปรุงให้ถูกต้องตามข้อกำหนดมากที่สุด เป็นลำดับแรก โดยเรียงข้อมูลที่ควรปรับปรุงตามลำดับความสำคัญ 3 ลำดับแรกได้ดังนี้

- รูปภาพหรือข้อมูลที่เป็นกราฟิกควรมีข้อความอธิบาย
- ควรใส่ชื่อและคำอธิบายตารางหรือเฟรม (Frame)
- พัฒนาเว็บไซต์ที่ใช้ Flash ควบคู่ไปกับเว็บไซต์ที่เป็น Text

Only

นอกจากนี้ ผู้ตอบสัมภาษณ์ยังได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางที่ติดต่อไปสำหรับผู้พัฒนาเว็บไซต์ให้คนพิการทางการเห็นสามารถเข้าถึงได้ โดยสรุปปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

รูปภาพ/ข้อมูลที่เป็นกราฟิก

สิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ผู้พัฒนาเว็บไซต์ดำเนินการเป็นลำดับแรกคือ รูปภาพ/ข้อมูลที่เป็นกราฟิก เช่น ปุ่ม ไอคอน เป็นต้น เนื่องจากผู้ตอบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า รูปภาพ/ข้อมูลที่เป็นกราฟิกที่มีในเว็บไซต์ส่วนใหญ่ยังไม่มีคำอธิบายภาพทำให้ผู้ใช้งานที่เป็นคนพิการทางการเห็นไม่ทราบว่า ภาพนั้นคือภาพอะไร โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นกราฟิกต่างๆ ที่ต้องใช้ในการโต้ตอบเพื่อให้ระบบบริการต่างๆ ที่มีในเว็บไซต์ทำงานต่อไปตามที่กำหนด เช่น ปุ่มต่างๆ ที่มี link เพื่อเชื่อมโยงไปยังข้อมูลอื่นๆ หากไม่มีคำอธิบายว่าคืออะไรแล้ว ผู้ใช้งานจะไม่สามารถใช้งานต่อไปได้

การปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลในเว็บไซต์ที่เป็นรูปภาพ/กราฟิกนั้น ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องนี้ไว้ดังนี้

- ควรใส่คำอธิบายรูปภาพและข้อมูลที่เป็นกราฟิกต่างๆ โดยในความเป็นจริงนั้น ผู้ใช้งานต้องการแค่เพียงการอธิบายโดยใช้ข้อความอธิบายสั้นๆ พอเข้าใจเท่านั้น เช่น ภาพเด็กผู้หญิงถือดอกไม้ เป็นต้น
- หากรูปภาพใดเห็นว่ามีสำคัญก็สามารถใส่คำอธิบายเพิ่มเติมได้ ประมาณ 2-3 บรรทัด
- ปุ่มต่างๆ ที่มีการสร้าง link เพื่อไปยังข้อมูลอื่นๆ ควรมีคำอธิบายว่าให้ทำอะไร เช่น ปุ่ม Next อาจจะอธิบายว่า หน้าต่อไป เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานต่อไปได้

ข้อมูลที่เป็นตาราง

ปัญหา/อุปสรรคที่ผู้ตอบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นตารางในเว็บไซต์ต่างๆ นั้นพบว่า ในกรณีที่มีตารางซ้อนกันจำนวนมากเกินไปทำให้บางครั้งโปรแกรมใช้เวลานานเกินไปกว่าจะไปถึงข้อมูลที่ต้องการซึ่งอยู่ในตารางด้านในสุดส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่สามารถอ่านข้อมูลที่มีในเว็บไซต์ได้หรืออ่านแล้วเกิดความสับสน

นอกจากนี้ ในกรณีที่ตารางไม่เป็นระเบียบคือ มีการออกแบบที่ไม่ถูกต้องจะส่งผลให้โปรแกรมอ่านข้อมูลแล้วทำให้ผู้ใช้งานไม่เข้าใจและสับสน (โดยปกติแล้ว โปรแกรมอ่านข้อมูลจากคอลัมน์ซ้ายไปขวา) ประกอบกับหากผู้พัฒนาเว็บไซต์ไม่มีการระบุชื่อตารางและคำอธิบายไว้จะส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่ทราบว่า ตารางดังกล่าวชื่ออะไรและเกี่ยวกับอะไร

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์เกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นตารางนั้น ผู้ตอบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้แสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

- ตารางนั้นสามารถออกแบบให้มีตารางซ้อนกันได้ แต่ไม่ควรซ้อนกันเกิน 2-3 ตาราง

- ควรออกแบบการจัดวางตารางให้โปรแกรมสามารถอ่านข้อมูลให้ผู้ใช้เข้าใจมากขึ้น หรือหากเกรงว่า ตารางที่ออกแบบจะไม่สวยงามหรือไม่อ่านวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้งานที่เป็นคนสายตาปกติ ขอเสนอแนะให้ระบุชื่อตารางโดยใส่ Table Heading ไว้ในแต่ละตาราง รวมทั้งใส่ Caption เพื่อระบุคำอธิบายตารางนั้นๆ ไว้เพื่ออ่านวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานที่เป็นคนพิการทางการเห็นสามารถใช้งานได้มากขึ้น

ข้อมูลที่เป็นเฟรม (Frame)

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่มีการใช้เฟรมในการแบ่งหน้าเว็บหน้านั้น สร้างปัญหาให้กับการใช้งานหรือไม่ ผู้ตอบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ปัญหา/อุปสรรคที่พบจากการใช้เฟรมในการแบ่งหน้าเว็บไซด์ส่วนมากเกิดมาจากการใช้เฟรมมากเกินไป รวมถึงเว็บไซด์ส่วนใหญ่ในปัจจุบันนี้มักไม่มีการระบุชื่อและคำอธิบายแต่ละเฟรมไว้ ซึ่งสาเหตุทั้งสองประการทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสนและใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ เพราะไม่ทราบว่า ในขณะนี้อยู่ที่เฟรมไหน ชื่ออะไร และเกี่ยวกับอะไร

ในความเป็นจริงแล้ว การใช้เฟรมในการแบ่งหน้าเว็บไซด์สามารถทำได้ เพียงแต่ผู้พัฒนาเว็บไซต์ควรใส่ชื่อและคำอธิบายไว้ในแต่ละเฟรมไว้เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้สะดวกขึ้น รวมถึงสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ หากจะใช้เฟรมในการแบ่งหน้าเว็บไซด์ 1 หน้า ควรมีไม่เกิน 3-4 เฟรม เช่น ด้านบน 1 เฟรม ด้านซ้าย 1 เฟรม และด้านขวา 1 เฟรม

เป็นต้น ซึ่งในส่วนนี้จะช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลของคนพิการทางการเห็นได้มากขึ้น

ข้อมูลที่เป็น link กับการสร้าง Skip Navigation

เว็บไซต์ในปัจจุบันมีการสร้าง link เพื่อเชื่อมโยงไปยังข้อมูลต่างๆ ในหน้าเว็บไซต์ไว้เป็นจำนวนมาก บางเว็บไซต์มีมากถึง 500 link ขึ้นไป ซึ่งส่วนใหญ่จะบรรจุไว้ในหน้าแรกของเว็บไซต์ จากการศึกษาผลการสำรวจข้อมูลในครั้งแรกพบว่า ข้อมูลที่มี link มากเกินไปนั้น จัดเป็นปัญหาหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการรับข้อมูลข่าวสารผ่านหน้าเว็บไซต์ของกลุ่มคนพิการทางการเห็น เนื่องจากผู้ใช้งานต้องใช้เวลาในการรอให้โปรแกรมอ่านผ่าน link ต่างๆ ไปยังข้อมูลที่ต้องการ

ปัญหาดังกล่าว เมื่อสอบถามเพิ่มเติมจากกลุ่มคนพิการทางการเห็นที่มีความรู้ความสามารถในการออกแบบเว็บไซต์ ซึ่งส่วนใหญ่จะตอบว่า การมี link มากเกินไปในหน้าเว็บไซต์นั้นไม่ได้เป็นปัญหาใหญ่สำหรับคนพิการทางการเห็นเลย เพียงแต่ผู้พัฒนาเว็บไซต์สามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้ใช้งานได้มากขึ้น โดยสามารถแก้ปัญหาได้ดังนี้

- ควรจัด link ที่เกี่ยวข้องไว้ในหมวดหมู่เดียวกัน
- ควรสร้าง Skip Navigation ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นมากไว้ที่ด้านบนของทุกๆ หน้าเว็บเพจเพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้เป็นทางลัดในการเชื่อมโยงไปยังข้อมูลอื่นๆ ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น รวมถึงหากหน้าแรกของเว็บไซต์มีข้อมูลเป็นจำนวนมากก็ควรให้ผู้ใช้สามารถ link ข้ามไปยังข้อมูลส่วนอื่นๆ ในหน้าเดียวกันได้ด้วย

การอ่านภาษา Script ต่างๆ

เว็บไซต์ที่ผู้พัฒนาใช้ภาษา Script ต่างๆ เข้ามาช่วย เช่น JAVA PHP เป็นต้น เมื่อสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งานส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่า หากเป็นภาษา Script ที่ Browser สามารถแปลงให้เป็นภาษา html ได้ โปรแกรมอ่านหน้าจอก็สามารถอ่านข้อมูลต่างๆ ได้เช่นกัน แต่กรณีที่โปรแกรมไม่สามารถอ่านข้อมูลได้คือ Script ที่สร้างมาจากโปรแกรม Flash ซึ่งปัจจุบันนิยมใช้กันมาก ตัวอย่างเช่น เมนูที่สร้างจาก Flash ให้ผู้ใช้นำเมาส์ไปคลิกแล้วมีเมนูย่อยออกมา ไม่สามารถอ่านได้ เป็นต้น

ผู้ตอบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับเว็บไซต์ที่จำเป็นต้องใช้ Flash ไว้ดังนี้

- หากเว็บไซต์ส่วนใหญ่สร้างจาก Flash ทั้งหมด ควรจัดทำเว็บไซต์ที่เป็น Text Only ควบคู่ไปด้วย โดยข้อมูลในส่วนที่เป็น Text Only นั้น ควรเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์และมีการปรับปรุงพัฒนาให้ทันสมัยเสมอเช่นเดียวกัน

- ควรมีคำอธิบายให้ใช้งานทราบสำหรับข้อมูลที่เป็น Flash หรือหากผู้พัฒนาเว็บไซต์เกรงว่าจะเกิดความไม่สวยงามก็สามารถออกแบบโดยใส่อักษรเป็นตัวหนังสือเดียวกับพื้นหลังของเว็บไซต์ เช่น สีขาว เป็นต้น

5.2.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับผู้พัฒนาเว็บไซต์

นอกจากข้อเสนอแนะที่กล่าวถึงไว้ข้างต้นแล้ว ผู้ตอบสัมภาษณ์ยังได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้พัฒนาเว็บไซต์นำไปปรับใช้ในการพัฒนาเว็บไซต์ให้ทุกคนเข้าถึงมากขึ้น โดยสรุปเป็นดังนี้

- ควรระบุภาษาที่ใช้ของเว็บไซต์ไว้ด้วยว่า ใช้ภาษาอะไร

- เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หากเป็นไฟล์ PDF ควรมีทางเลือกอื่นให้แก่ผู้ใช้งานมากขึ้น เช่น Word , Text เป็นต้น เนื่องจากโปรแกรมจะอ่านไฟล์ PDF เหมือนเป็นกราฟิกชนิดหนึ่งทำให้ไม่สามารถเข้าไปอ่านข้อความในไฟล์ได้

- แผนที่เว็บไซต์ ถือเป็นสิ่งสำคัญ ควรออกแบบให้โปรแกรมอ่านข้อมูลให้ผู้ใช้เข้าใจได้ด้วย

- เว็บไซต์ที่มีการตั้งให้ Refresh บ่อยๆ แนะนำให้ตั้งระยะเวลาอย่างน้อย 5 นาที จึงเริ่มต้น Refresh ใหม่ เพราะทุกครั้ง Refresh ข้อมูลใหม่ โปรแกรมก็จะเริ่มอ่านข้อมูลใหม่ตั้งแต่แรกด้วย

- เว็บไซต์ที่มีเสียงควรมีปุ่มให้เลือกปิดเสียงได้ เพราะบางครั้งรบกวนการฟังข้อมูลที่อ่านจากโปรแกรม

- คนพิการทางการเห็นจะใช้เว็บไซต์ได้ข้อมูลควรอยู่บนพื้นฐานของ Text ซึ่ง Text ในที่นี้ ไม่ได้หมายความว่า ข้อมูลในเว็บไซต์นั้นจะไม่มีรูปภาพหรือกราฟิกเลย ผู้พัฒนาเว็บไซต์สามารถออกแบบให้รองรับกับโปรแกรมที่ใช้งานได้

- ผู้พัฒนาเว็บไซต์ควรศึกษาและพัฒนาเว็บไซต์ โดยศึกษาความสวยงามควบคู่ไปกับการเข้าถึงด้วย
- ไม่ต้องการให้ทำหน้าเว็บไซต์ใหม่ แต่ให้พัฒนาและปรับปรุงจากหน้าเดิมที่มีอยู่ โดยเริ่มต้นพัฒนาขึ้นไปเรื่อยๆ ตามลำดับ

5.3 การพัฒนาเว็บไซต์ให้ทุกคนเข้าถึงในมุมมองของผู้พัฒนาเว็บไซต์

เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2548 ศูนย์ฯ ได้จัดประชุมระดมความคิดเห็น (Focus Group) เรื่อง “โครงการศึกษาแนวทางการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับเทคโนโลยีเพื่อลดช่องว่างในการเข้าถึงสารสนเทศ: เว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึง (Web Accessibility)” ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นกับกลุ่มคนพิการทางการเห็นให้แก่ผู้พัฒนาเว็บไซต์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ รวมถึงเพื่อเป็นการรับทราบความคิดเห็นในเรื่องการพัฒนาเว็บไซต์ให้ทุกคนเข้าถึงตามมาตรฐานของ W3C ในมุมมองของผู้พัฒนาเว็บไซต์ พร้อมกับรับทราบปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ตลอดจนการระดมความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาเว็บไซต์ให้ทุกคนเข้าถึงของประเทศไทยในอนาคต

การจัดประชุมระดมความคิดเห็นในครั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้เชิญผู้พัฒนาเว็บไซต์จากหน่วยงานต่างๆ จำนวน 20 หน่วยงาน แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ

- หน่วยงานภาครัฐ แบ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่เคยเข้ารับการอบรมและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ รวมถึงหน่วยงานที่มีเว็บไซต์ได้รับความนิยมจากผลการสำรวจของกลุ่มคนพิการทางการเห็น
- หน่วยงานภาคเอกชนและหน่วยงานอิสระที่มีเว็บไซต์ซึ่งได้รับความนิยมจากผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มคนพิการทางการเห็น
- หน่วยงานอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคนพิการ

ผลการประชุมที่ได้ในภาพรวมจากมุมมองของผู้พัฒนาเว็บไซต์ที่เข้าร่วมประชุม สรุปเป็นดังนี้

5.3.1 ปัญหา/อุปสรรคที่สำคัญและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

ผู้พัฒนาเว็บไซต์ที่เข้าร่วมประชุมได้ให้ความคิดเห็นในด้านปัญหา/อุปสรรคที่สำคัญในการดำเนินงานด้านการพัฒนาเว็บไซต์ให้เข้าถึงตามข้อกำหนดเบื้องต้นของ W3C สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ข้อมูลที่ต้องปรับปรุงมีปริมาณมาก

ผู้พัฒนาเว็บไซต์ได้ให้ความเห็นในเรื่องของการปรับปรุงข้อมูลที่มีในเว็บไซต์ของหน่วยงานว่า อาจต้องใช้เวลาในการปรับปรุง เนื่องจากข้อมูลที่มีในเว็บไซต์ในปัจจุบันมีปริมาณมาก ประกอบกับหลายหน่วยงานยังขาดบุคลากรที่จะมาดำเนินการปรับปรุงข้อมูลเก่า เพราะส่วนใหญ่มีภารกิจที่ได้รับมอบหมายอยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะ

- ผู้พัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐที่ได้ผ่านการอบรมและได้ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์เบื้องต้นให้เป็นไปตามข้อกำหนดได้ให้คำแนะนำไว้ว่า ควรเริ่มทดลองปรับปรุงจากเว็บไซต์หน้าแรกก่อน เพราะถ้าหากสามารถปรับปรุงหน้าแรกได้แล้ว เว็บไซต์ในหน้าอื่นๆ ก็สามารถทำได้โดยใช้รูปแบบเดียวกัน

ขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการพัฒนาเว็บไซต์ให้ทุกคนเข้าถึง

การปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้ทุกคนเข้าถึงตามข้อกำหนดนั้น นับว่ายังเป็นเรื่องใหม่ทำให้ผู้พัฒนาเว็บไซต์และผู้เกี่ยวข้องจากหลายหน่วยงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว จึงส่งผลให้เว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้เป็นเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึง

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องการพัฒนาเว็บไซต์ให้ทุกคนเข้าถึงแก่ผู้พัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อให้ดำเนินงานเป็นอย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

- ควรมีหน่วยงานที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้พัฒนาเว็บไซต์

ผู้บริหาร/หัวหน้างาน รวมถึงผู้เกี่ยวข้องยังไม่เห็นความสำคัญ

บางครั้งผู้พัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐทำงานค่อนข้างพบอุปสรรคเนื่องจากผู้บริหาร/หัวหน้างานยังไม่เห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ซึ่งส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากยังไม่มีการผลักดันนโยบายในเรื่องนี้ออกมาใช้อย่างจริงจัง ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้ผู้พัฒนาเว็บไซต์ในฐานะผู้ปฏิบัติงานค่อนข้างลำบาก

นอกจากนี้ การประสานงานขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานอื่นๆ ที่อยู่ใกล้กันยังทำได้ยาก เพราะแต่ละเว็บไซต์ที่เป็นเว็บทำของกระทรวง เว็บไซต์ในระดับกรม กองต่างๆ ซึ่งหน่วยงานในสังกัดแต่ละที่ก็จะมีผู้รับผิดชอบที่คอยดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานอยู่ ซึ่งต้องได้รับคำสั่งอย่างเป็นทางการจากผู้บริหาร/หัวหน้างานก่อนจึงจะสามารถดำเนินการขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่างๆ ได้

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีหนังสือราชการที่ชัดเจนเพื่อขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นลำดับแรก

การเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบเว็บไซต์

เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบมีให้บริการในหลายเว็บไซต์ทำให้ผู้พัฒนาเกิดความสับสนและไม่แน่ใจว่าควรจะใช้บริการตรวจสอบเว็บไซต์จากที่ใดถึงจะถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

- หากเป็นไปได้ควรมีการกำหนดหรือแนะนำให้ผู้พัฒนาเว็บไซต์เลือกใช้เครื่องมือสำหรับตรวจสอบเว็บไซต์ผ่านบริการจากเว็บไซต์เดียวกันหรือเลือกใช้เครื่องมือใดเป็นตัวตรวจสอบ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน

5.3.2 ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาเว็บไซต์ให้ทุกคนเข้าถึงของประเทศไทย

ผู้พัฒนาเว็บไซต์ที่เข้าร่วมประชุมได้เสนอแนะข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ของประเทศไทยให้ทุกคนเข้าถึงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ สรุปเป็นดังนี้

- ควรจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ให้ทุกคนเข้าถึงสำหรับผู้พัฒนาเว็บไซต์และผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงการพัฒนามาตรฐานที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย และหากเป็นไปได้ควรมีการแปลแนวทางการเข้าถึงข้อมูล WCAG1.0 ของ W3C เป็นภาษาไทยเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้พัฒนาเว็บไซต์ให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น รวมถึงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและพัฒนาข้อมูลได้ตามที่มาตรฐานกำหนดไว้

- บริการออนไลน์ภาครัฐ จัดเป็นบริการที่คนพิการทางการเห็นมีความต้องการที่จะใช้บริการดังกล่าวมาก โดยสิ่งแรกที่ต้องการให้ผู้พัฒนาเว็บไซต์ปรับปรุงนั้นคือ ข้อมูลที่เป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ เพราะมีความจำเป็นและตรงตามความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด

- ควรมีการสำรวจความต้องการของกลุ่มคนพิการทางการเห็นว่าต้องการเข้าไปใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานในส่วนใดบ้าง เพื่อผู้พัฒนาเว็บไซต์จะได้ไปปรับปรุงในส่วนนั้นให้เป็นเว็บไซต์ที่เข้าถึงได้ก่อนเป็นลำดับแรก

- ภายหลังจากการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้ทุกคนเข้าถึงแล้ว ควรทดลองให้กลุ่มคนพิการทางการเห็นเข้าไปตรวจสอบเว็บไซต์ดังกล่าวว่าเป็นอย่างไรและต้องปรับปรุงแก้ไขอะไรบ้าง เพราะนอกจากจะสามารถปรับแก้ได้ตามความต้องการของผู้ใช้แล้ว ยังเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ได้รู้จักเว็บไซต์ของหน่วยงานนั้นด้วย

- ควรมีการจัดทำสถิติแสดงรายชื่อเว็บไซต์ที่ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดของ W3C ไว้เพื่อเป็นตัวอย่างและประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานอื่นๆ ตลอดจนยังเป็นการสนับสนุนให้ผู้พัฒนาเว็บไซต์พยายามปรับปรุงเว็บไซต์ให้เข้าถึงกันมากขึ้น

- หากมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานของภาครัฐแล้ว ในส่วนของภาคเอกชนควรมีการสร้างแรงจูงใจให้หน่วยงานต่างๆ สนใจเข้าร่วมในการดำเนินงานดังกล่าวมากขึ้น