

พฤติกรรมสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ Information behaviors and technology acceptance of the disabilities

ปัทมากร เนตยวิจิตร¹กุลธิดา ท่วมสุข²กันยารัตน์ เควีย์เซ็น³Pathamakorn Netayawijit¹Kultida Taumsuk²Kanyarat Kwecien³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการของประเทศไทย ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มกับคนพิการ 3 ประเภทคือ คนพิการทางการมองเห็น คนพิการทางการได้ยิน และคนพิการทางการเคลื่อนไหว ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือและภาคกลาง ผลการวิจัยได้ข้อสรุปเกี่ยวกับ 1) พฤติกรรมสารสนเทศของผู้พิการ คนพิการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นหลักในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ในเรื่องความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจมากเป็นอันดับต้น ดำเนินการค้นหาข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง และใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นสาธารณะที่ภาครัฐให้บริการ แต่แหล่งสารสนเทศที่คนพิการเข้าถึงน้อยที่สุดกลับเป็นห้องสมุดที่คนพิการเข้าไปใช้บริการน้อยมาก 2) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการใช้คอมพิวเตอร์ไม่ใช่เรื่องยาก รวมทั้งไม่มีความยุ่งยากสำหรับการใช้งานในชีวิตประจำวันของคนพิการ เนื่องจากคนพิการพร้อมที่จะเรียนรู้ฝึกการใช้งาน เพื่อค้นหาสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับคนพิการ ส่งผลต่อการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำงานมากขึ้นซึ่งจะเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการมิได้เป็นปัญหา หรืออุปสรรคสำหรับคนพิการเลยแม้แต่น้อย

คำสำคัญ: พฤติกรรมสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คนพิการ

หัวเรื่อง: เทคโนโลยีสารสนเทศ--วิจัย, คนพิการ--วิจัย



¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
e-mail: pathamakorn@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail: kultua@kku.ac.th

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail: kandad@kku.ac.th

Abstract

This research aims at investigating the information behaviors and technology acceptance of the disabilities, which is a part of the research on guidelines for policy development of information infrastructure for the disabilities in Thailand. Qualitative research method was used for the study. Data was collected by using interview and focus group techniques with the samples of selected 3 groups of disabilities: blind, deaf, and handicapped who live in the Northeast, North and Central of Thailand. The results of this research could identify the information behaviors of disabilities in terms of purposes of uses of information, information that uses, information sources of uses, criteria of uses, information seeking, and internet uses. For the technology acceptance of disabilities, it could also summarize into: the perception on the characteristics of technology and its information provision, and the perception of ease of uses of technology.

Keywords: information behaviors, technology acceptance, disabilities

Subject Heading: Information behaviors--Research

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ที่จะนำไปสู่ความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าขึ้นขึ้นอยู่กับการพัฒนาประชากรของประเทศให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ดังนั้นหากประเทศใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา ถือว่าประเทศนั้นเป็นประเทศที่พัฒนาและประสบความสำเร็จ ซึ่งในความเป็นจริงไม่ว่าประเทศใด มีความเจริญมากน้อยเพียงใด สังคมโดยทั่วไปก็ยังคงมีบุคคลที่ยังมีความบกพร่องทั้งทางร่างกาย จิตใจ หรือสติปัญญา ที่เรียกว่าคนพิการรวมอยู่ในสังคมด้วย แต่ไม่ได้หมายความว่าคนพิการเหล่านั้นจะสูญเสียความสามารถและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ หากบุคคลเหล่านั้นได้รับการดูแล บำบัดรักษาฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีการที่เหมาะสม ได้รับการบริการสาธารณสุขและความช่วยเหลือจากรัฐได้อย่างทั่วถึง คนพิการเหล่านั้นสามารถเป็นกำลังที่จะช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้ในที่สุด ซึ่งจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา ก็เน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาแบบองค์รวม โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพของคนและสภาพแวดล้อมทางสังคม เพื่อให้เกิด

การพัฒนาแบบมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้รัฐได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ซึ่งสาระสำคัญคือ คนพิการเป็นทรัพยากรส่วนหนึ่งของประเทศแต่เนื่อง จากสภาพความพิการเป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิตในการประกอบอาชีพและในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคมและโดยที่สมควรสนับสนุนส่งเสริมให้คนพิการได้มีโอกาสในด้านต่างๆ สามารถดำรงชีวิตประกอบอาชีพและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคมเท่าเทียมกับคนปกติทั่วไป สมควรให้คนพิการได้รับการคุ้มครอง การสงเคราะห์การพัฒนาและการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยวิธีการทางการแพทย์การศึกษาสังคมและการฝึกอาชีพตลอดจนแก้ไขปัญหาและขจัดอุปสรรคต่างๆ ทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่คนพิการรวมทั้งให้สังคมมีส่วนร่วมในการเกื้อกูลและฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ (คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2550) ในระดับสากล องค์การสหประชาชาติว่าด้วยความเสมอภาคทางโอกาสของคนพิการ เน้นให้คนพิการได้รับโอกาสมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในสังคม ส่วนคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนและสิทธิคนพิการ ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาคนพิการในภูมิภาค

โดยจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องดำเนินการหนึ่งในเรื่องนั้นคือการเข้าถึง สารสนเทศ และการสื่อสารตลอดจนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ (คณะกรรมการงานแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2550)

แนวทางการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554 (คณะกรรมการแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2552) เป็นแผนหลักในการชี้ทิศทางการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวมมีแนวคิดเรื่องคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยกล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการเป็นเรื่องหนึ่งที่จะต้องมีการกำหนดแนวทาง รูปแบบรวมถึงการสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมการดำเนินงานด้านสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ ให้สามารถช่วยตนเองและดำรงชีวิตได้ (คณะกรรมการส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ, 2546) คนไทยส่วนใหญ่มีโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศผ่านเทคโนโลยีในรูปแบบเดิมเช่น โทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง มากกว่าเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารรูปแบบอื่น โดยคนกลุ่มที่เข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารน้อยกว่ากลุ่มอื่น คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล คนพิการและผู้สูงอายุ (คณะกรรมการแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2552) ผลการสำรวจการใช้งานอินเทอร์เน็ตของคนพิการ จำนวน 8,000 คน จาก 4 ภูมิภาค 39 จังหวัดทั่วประเทศพบว่าคนพิการทางสายตาเป็นกลุ่มที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยจากสถิติพบว่าคนพิการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่บ้านร้อยละ 12 มากกว่าภาพรวมของประเทศซึ่งใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่บ้านร้อยละ 9 สำหรับปัญหาเฉพาะในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของคนพิการคือการที่

เว็บไซต์ไม่รองรับการใช้งานของคนพิการซึ่งจากการสำรวจข้อมูลคนพิการเสนอให้มีปรับปรุงบริการโทรคมนาคมของประเทศ [1] ปัญหาความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงเทคโนโลยี เกิดจากสาเหตุข้อแรกคือปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น การแพร่กระจายของการใช้คอมพิวเตอร์การให้บริการอินเทอร์เน็ต การขาดโอกาสในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าถึงสารสนเทศหรือความรู้เนื่องจากความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ผ่านทางคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นตัวแปรที่สำคัญในการขจัดความยากจนและพัฒนาเศรษฐกิจให้เป็นไปอย่างยั่งยืน [8] ซึ่งผลการวิจัยในเรื่องความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ (Digital Divide) ดังกล่าวสอดคล้องกับการประเมินจุดแข็งจุดอ่อนโอกาสและภัยคุกคามของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้กรอบระยะเวลา 5 ปีของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 1) ของประเทศไทย พ.ศ. 2544-2553

ผลการสำรวจ สถิติคนพิการ พ.ศ. 2550 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ในจำนวนประชากรของประเทศประมาณ 65.5 ล้านคน เป็นคนพิการประมาณ 1.9 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.9 และเมื่อพิจารณาประชากรที่พิการเปรียบเทียบกับระหว่างเพศและเขตการปกครองเดียวกันพบว่าเพศหญิงมีประชากรที่พิการมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 3.0 และร้อยละ 2.7 ตามลำดับ) โดยนอกเขตเทศบาลมีร้อยละของประชากรที่พิการมากกว่าประมาณ 2 เท่าของในเขตเทศบาล และจากสถิติ งานจดทะเบียนคนพิการทั่วประเทศเดือนมีนาคม 2554 พบว่า มีจำนวนคนพิการทั้งหมด 1,241,225 คน แบ่งออกเป็นคนพิการทางการมองเห็น จำนวน 134,208 คน คนพิการทางการได้ยิน จำนวน 171,387 คน คนพิการทางการเคลื่อนไหว จำนวน 581,276 คน (คณะกรรมการสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2550) คนพิการ

สามารถเข้าถึงสารสนเทศจากโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือวิทยุ โทรทัศน์มือถือ หนังสือพิมพ์ วิทยุวันและอินเทอร์เน็ตตามลำดับ สารสนเทศที่คนพิการได้รับมีอยู่ 2 ระดับ คือสารสนเทศทางวิชาการ ส่วนใหญ่เป็นคนพิการที่ได้รับการศึกษา เพราะสารสนเทศเหล่านี้จะอยู่ในเว็บไซต์ต่างๆ และข้อมูลจากการจัดกิจกรรมให้ความรู้ก็มีส่วนคือ สารสนเทศทั่วไปเป็นสารสนเทศที่สื่อสารผ่านช่องทางสาธารณะ เป็นเรื่องต่างๆ ที่คนพิการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรรู้ เช่น บริการต่างๆ สำหรับคนพิการ ข่าวสารเกี่ยวกับคนพิการ กิจกรรมของกลุ่มคนพิการต่างๆ ซึ่งข่าวสารในส่วนนี้ยังไม่เพียงพอในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึงสิทธิของคนพิการอย่างแท้จริง

เนื่องจากการให้โอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการเข้าถึงสารสนเทศสำหรับคนพิการ เป็นกลยุทธ์สำคัญที่ปรากฏในแผนแม่บทของ ICT2020 ประกอบกับการดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการที่ผ่านมาไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และประเทศไทยยังไม่ได้มีการกำหนดนโยบายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศสำหรับคนพิการ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการเสนอแนวคิดเชิงนโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง จึงได้ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อให้อัปเดตข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการ ดังกล่าว

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ตัวแบบด้านพฤติกรรมสารสนเทศ

จากการศึกษาและวิจัยเชิงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้สารสนเทศในปี 1999 Wilson ได้พัฒนาและปรับปรุงตัวแบบที่ใช้อธิบายพฤติกรรมสารสนเทศขึ้นตัวแบบแรกของเขานั้นมีชื่อเรียกว่าตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ (Wilson, 1999)

และต่อมาในปี 2000 ก็ได้ศึกษาวิจัยเพิ่มเติมและปรับปรุงตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศโดยลำดับจนได้ตัวแบบที่สองซึ่งเรียกว่าตัวแบบทั่วไปของพฤติกรรมสารสนเทศ (Wilson, 2000) ซึ่งมีรายละเอียดข้อมูลดังนี้

(1) พฤติกรรมสารสนเทศครอบคลุมพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 2 ด้าน คือ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ

(2) พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้นั้นมีจุดผลักดันมาจากความต้องการสารสนเทศ (Information Need) ซึ่งในตัวแบบเรียกย่อว่าความต้องการ

(3) เมื่อเกิดความต้องการผู้ใช้จึงต้องแสวงหาสารสนเทศโดยใช้ระบบหรือบริการสารสนเทศต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบอย่างเป็นทางการหรือแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ

(4) ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ นอกจากระบบหรือบริการสารสนเทศแล้วผู้ใช้หรือผู้แสวงหาสารสนเทศอาจได้สารสนเทศด้วยการแลกเปลี่ยนกับผู้อื่น (Information Exchange) และยังสามารถส่งหรือถ่ายโอนสารสนเทศ (Information transfer) ที่ได้ไปให้ผู้อื่นด้วยเช่นกัน

(5) ผลที่ได้จากการแสวงหาสารสนเทศจากระบบหรือบริการสารสนเทศอาจเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลว นั่นคือสามารถหาสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของตน หรือหาไม่พบ หากหาไม่พบอาจต้องย้อนกลับไปค้นหาสารสนเทศอีกครั้ง

(6) หลังจากนั้น เมื่อได้สารสนเทศแล้วจะนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์ไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศที่ได้จากระบบบริการหรือแหล่งสารสนเทศใดก็ตามตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson อธิบายพฤติกรรมสารสนเทศทั้งในเชิงที่มา ซึ่งได้แก่ ความต้องการสารสนเทศและในเชิงพฤติกรรม คือกิจกรรมต่างๆ อันเป็นผลมาจากความต้องการนั้นตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ

จึงถือเป็นกรอบแนวคิดที่ทำให้เห็นขั้นตอนของกิจกรรมต่างๆ ในการแสวงหาสารสนเทศ ว่ามีใช้เฉพาะการค้นจากระบบสารสนเทศเท่านั้นแต่ครอบคลุมด้านอื่นด้วย เช่น การแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ ดังนั้น ตัวแบบนี้จึงเป็นการขยายกรอบแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้ให้กว้างขึ้น

พฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศ Wilson ได้ผนวกรูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของ Ellis และคณะ (Dukeshire, 2002) ซึ่งประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ได้แก่

(1) การเริ่มต้น (Starting) เป็นการเริ่มต้นแสวงหาสารสนเทศโดยอาจเป็นการทำงานชิ้นใหม่หรือสนใจศึกษาหาความรู้ในเรื่องใหม่ เป็นต้น ผู้แสวงหาสารสนเทศอาจเริ่มต้นจากการสอบถามเพื่อนร่วมงานหรือผู้รู้ การอ่านตำราพื้นฐานในเรื่องนั้นๆ เป็นต้น

(2) การเชื่อมโยงร้อยเรียง (Chaining) เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศจากการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม โดยอาจจะเป็นการเชื่อมโยงย้อนหลัง (Backward Chaining) คือเชื่อมโยงจากรายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรมในเอกสารที่มีอยู่หรือการเชื่อมโยงข้างหน้า (Forward Chaining) คือเชื่อมโยงว่ามีเอกสารใดอ้างอิงถึงเอกสารที่มีอยู่บ้าง

(3) การสำรวจเลือกดู (Browsing) เป็นการค้นหาโดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่อย่างกว้างๆ จึงต้องสำรวจบริการเว็บบนหน้าสารบัญวารสารในสาขาวิชาที่สนใจ เพื่อเลือกดูบทความที่อาจตรงกับความสนใจเฉพาะได้ ในบางครั้งอาจไม่มีบทความใดที่สนใจเลยและบางครั้งอาจพบบทความที่ตรงกับเรื่องที่สนใจและมีสารสนเทศทันสมัย การสำรวจเลือกดูซึ่งต่างจากการค้นหาในหัวข้อหรือเรื่องเฉพาะเจาะจง (Specific Search) ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องการเฉพาะเจาะจง ดังนั้น การค้นหาจะเฉพาะเจาะจงเรื่องที่ต้องการเท่านั้นไม่ใช่การสำรวจเลือกดูอย่างผ่านๆ

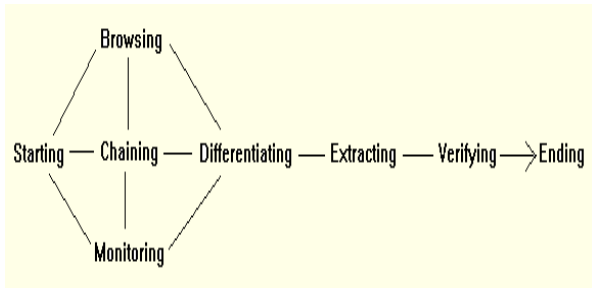
(4) การแยกแยะ (Differentiating) เป็นการแยกแยะสารสนเทศที่แสวงหาได้โดยใช้เกณฑ์ต่างๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อวารสาร เป็นต้น ตัวอย่างคือ ผู้แสวงหาสารสนเทศอาจแยกแยะได้ว่าสารสนเทศใดเป็นที่ต้องการ ระหว่างวารสาร ก. และวารสาร ข. เพราะเขาทราบวารสาร ก. จัดพิมพ์บทความวิจัยที่มีคุณภาพ ขณะที่วารสาร ข. จัดพิมพ์ข่าวสาร หรือสรุปข่าวคราว ความเคลื่อนไหว เป็นต้น

(5) การตรวจตรา (Monitoring) เป็นการตรวจตราวรรณกรรมหรือสารสนเทศใหม่ในสาขาวิชาหรือแวดวงวิชาการที่ตนสนใจและคุ้นเคย เช่น การติดตามจากรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์ในสาขาวิชานั้นๆ การติดตามอ่านวารสารบางรายชื่อทุกฉบับที่ตีพิมพ์การติดต่อสื่อสารกับนักวิจัยหรือนักวิชาการที่ตนรู้จัก เป็นต้น

(6) การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) เป็นการดึงสารสนเทศที่ต้องการ จากรายงานวิจัย บทความวารสาร หนังสือ ฐานข้อมูล วรรณคดี หรือเอกสารประกอบการประชุมสารสนเทศในกรณีนี้เฉพาะเจาะจง กล่าวคือ ไม่ได้หมายถึงตัวเอกสารทั้งหมด หรือตัวบทความวารสารทั้งบทความ แต่หมายถึงสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที เช่น สถิติ คำกล่าว หรือ คำพูดสำคัญ ผลการศึกษา เป็นต้น ดังนั้น ผู้แสวงหาสารสนเทศจำเป็นต้องระบุเอกสารหนังสือหรือวารสารที่มีสารสนเทศที่ต้องการเสียก่อนจึงจะสามารถดึงสารสนเทศออกมาได้

(7) การตรวจสอบ (Verifying) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ เช่น อาจตรวจซ้ำจากเอกสารหรือฐานข้อมูลอื่นว่าสารสนเทศตรงกันหรือไม่ เป็นต้น

(8) การจบ (Ending) เป็นการแสวงหาสารสนเทศขั้นสุดท้ายเพื่อเก็บรวบรวมสารสนเทศที่แสวงหาได้ทั้งหมดเข้าด้วยกันและให้เกิดความแน่ใจว่าได้สารสนเทศในระดับที่ต้องการแล้ว

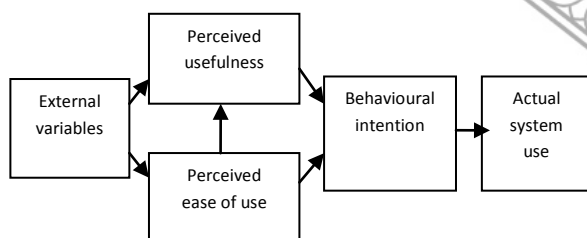


ภาพที่ 1 โมเดลตัวแบบของทฤษฎีของ Ellis

2. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

(Technology Acceptance Model : TAM) ถูกนำมาใช้กันอย่างกว้างขวาง เป็นแบบแผนในการสร้างเทคโนโลยีที่ประสบผลสำเร็จในการพยากรณ์การยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลในเรื่องของประโยชน์ที่จะได้รับ และการใช้งานที่ง่ายจะก่อให้เกิดพฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้มีการนำมาใช้และยอมรับในเทคโนโลยี เพราะความมีประโยชน์จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในระดับบุคคล คือแต่ละคนก็จะรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของเขาได้อย่างไรบ้าง ส่วนความง่ายในการใช้จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในแง่ของความสำเร็จที่จะได้รับว่าตรงกับที่ต้องการหรือไม่งานจะสำเร็จตรงตามที่คาดไว้หรือไม่



ภาพที่ 2 The Technology Acceptance Model
Ajzen and Fishbein

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี เป็นทฤษฎีที่ได้พัฒนาขยายองค์ความรู้ของ Ajzen &

and Fishbein (Ajzen, 1980) โดย (Davis, 1989) จุดประสงค์ของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี คือ การทำนายหรืออธิบายพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ทุกคน ดังนั้น แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี คือตัวแบบที่มีความน่าเชื่อถือสำหรับการทำนายความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภค Agawal & Prasad (1999) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี เป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการอธิบายการเชื่อมโยงกันระหว่างตัวแปรใน 2 โครงสร้างคือ

1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use: PEOU)

2. เจตคติของผู้ใช้ (User's Attitude: A) ความตั้งใจกระทำ (Behavioral Intentions: BI) และพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์จริง (Actual Computer Usage Behavior)

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งหมายถึงระดับขั้นของบุคคลที่เชื่อว่าจะใช้เกี่ยวกับเรื่องจากระบบโดยที่เชื่อว่าจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้บริบทขององค์การที่ทำงานอยู่นั้นดีขึ้น

การรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use: PEOU) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีอีกตัวแปรหนึ่ง

ซึ่งหมายถึงระดับที่ซึ่งผู้ใช้คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่เป็นเป้าหมายจะใช้ต้องมีความง่าย

และมีความเป็นอิสระจากความมานะพยายาม (ไม่ว่าใช้บ่อยๆ แล้วจึงทำให้ง่าย) ในการ

ทบทวนงานวิจัยเชิงวิชาการเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้สนับสนุนว่าแบบจำลองการ

ยอมรับเทคโนโลยี เป็นตัวแบบที่ถูกค้นพบที่มีความสำคัญยิ่ง (Davis, 1989) เพราะแบบจำลอง

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นแบบที่แสดงให้เห็นความสำคัญของประโยชน์ในการนำไปใช้ เพื่อ

เข้าใจการใช้ระบบสารสนเทศและพฤติกรรมการ

ยอมรับระบบสารสนเทศ อย่างไรก็ตาม ตัวแบบดั้งเดิมของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่เน้นการออกแบบลักษณะของระบบนั้น ไม่ได้มีการรวมเอาอิทธิพลด้วยสังคมมาพิจารณาในการปรับปรุงใช้ระบบสารสนเทศใหม่ (Davis, 1989) ในมุมมองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ถ้าผู้ใช้ระบบมีความเชื่อว่าระบบจะสามารถทำให้ประสิทธิภาพของงานที่ทำอยู่บรรลุผลสำเร็จแล้วการรับรู้ถึงผลประโยชน์ (Perceived of Usefulness) ของผู้ใช้ที่มีต่อระบบนั้นจะอยู่ในเกณฑ์สูง ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้นก็จะมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนมาใช้อินเทอร์เน็ตเทคโนโลยีเป็นสื่อกลางมากขึ้น

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ เป็น การวิจัย เชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ซึ่ง เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มกับคนพิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยใช้แบบสัมภาษณ์ กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการบันทึกข้อมูล ประกอบด้วย ข้อคำถามแบบเลือกตอบ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ยของคำตอบ

เนื่องจาก การเก็บข้อมูลจากคนพิการมีข้อจำกัด ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยการเฉพาะเจาะจง แบ่งกลุ่มคนพิการออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ คนพิการทางการได้ยิน คนพิการทางการมองเห็น และ คนพิการทางการเคลื่อนไหว รวม 35 คน ดังนี้

1) โรงเรียนโสตศึกษา ในจังหวัดขอนแก่น จังหวัดเชียงใหม่ และ กรุงเทพมหานคร จำนวน 18 คน

2) โรงเรียนการศึกษาคนตาบอด ในจังหวัดขอนแก่น จังหวัดเชียงใหม่ และ กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน

3) โรงเรียนศรีสังวาลย์ ในจังหวัดขอนแก่น และกรุงเทพมหานคร จำนวน 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์ กึ่งโครงสร้าง เพื่อบันทึกการสนทนากลุ่มกับคนพิการ ประกอบด้วย ข้อคำถามแบบเลือกตอบ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า ทั้งนี้ เครื่องมือวิจัยดังกล่าว ได้ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงตามผลการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้วยแล้ว

ผลการวิจัย

1. พฤติกรรมสารสนเทศของคนพิการ

1) ด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ พบว่า คนพิการโดยรวมใช้สารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$) เรียงตามลำดับดังนี้ คนพิการใช้สารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ ($\bar{X}=4.40$) รองลงมา เพื่อค้นหาเรื่องราวที่สนใจ ($\bar{X}=4.28$) เพื่อติดตามสารสนเทศให้ทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X}=4.17$) เพื่อประกอบการเรียนในหลักสูตรที่กำลังศึกษา ($\bar{X}=4.09$) และเพื่อการประกอบอาชีพและหารายได้ ($\bar{X}=3.97$)

2) ด้านสารสนเทศที่ใช้ พบว่า คนพิการมี การใช้สารสนเทศในเรื่องต่างๆ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$) เรียงตามลำดับแต่ละด้านดังนี้ ด้านการดูแลสุขภาพสุขภาพ ($\bar{X}=4.14$) รองลงมาด้านการบริการจากภาครัฐ ($\bar{X}=3.94$) และข้อมูลด้านแรงงานโอกาสในการทำงาน ($\bar{X}=3.91$)

3) ด้านแหล่งสารสนเทศที่คนพิการเลือกใช้ พบว่า คนพิการใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) เรียงตามลำดับได้ดังนี้ แหล่งอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์ ($\bar{X}=4.46$) แหล่งสื่อใกล้ตัว เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง ($\bar{X}=4.31$) แหล่งบุคคลที่ให้ข้อมูลได้ เช่น ครู เจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อนญาติ ($\bar{X}=3.94$) และแหล่งห้องสมุด เช่น ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน ($\bar{X}=3.51$)

4) ด้านหลักเกณฑ์ในการเลือกแหล่งสารสนเทศ พบว่า คนพิการใช้หลักเกณฑ์ในการเลือกแหล่งสารสนเทศโดยรวม ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) เรียงตามลำดับแต่ละด้าน ดังนี้ แหล่งที่ให้บริการฟรี ($\bar{X}=4.40$) แหล่งที่จัดให้บริการสำหรับคนพิการโดยเฉพาะ ($\bar{X}=4.37$) แหล่งที่เข้าถึงสะดวก ($\bar{X}=4.26$) แหล่งที่มีสารสนเทศตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.20$) แหล่งที่มีสารสนเทศทันสมัย ($\bar{X}=4.14$) และแหล่งที่มีผู้เชี่ยวชาญดูแลคอยชี้แนะ ($\bar{X}=3.91$)

5) ด้านวิธีการค้นหาสารสนเทศของคนพิการพบว่า คนพิการใช้วิธีการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) และขอความช่วยเหลือให้บุคคลอื่นค้นหาให้ ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$)

6) ด้านการใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต พบว่า คนพิการใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$) จำแนกการใช้งานทางอินเทอร์เน็ตได้ดังนี้ สืบค้นข้อมูลเครือข่ายเวิลด์ไวด์เว็บ (WWW) ($\bar{X}=4.31$) ฟังเพลงออนไลน์ ($\bar{X}=4.23$) ชมรายการโทรทัศน์ ($\bar{X}=4.06$) สนทนาทางอินเทอร์เน็ต (IRC, Chat) เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกออนไลน์ ($\bar{X}=3.94$) ใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ($\bar{X}=3.74$) โทรศัพททางอินเทอร์เน็ต (Voice over IP) ($\bar{X}=3.71$) และคนพิการใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง คือ อ่านกระดานข่าว (WEB Broad) ($\bar{X}=2.97$) และซื้อ-ขายสินค้า (e-commerce) ($\bar{X}=2.57$)

2. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ

1) ด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี พบว่า คนพิการโดยรวมยอมรับคุณสมบัติของเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกข้อในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การทำงานมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.3$) เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การใช้ชีวิตประจำวันมีความสะดวกสบายมากขึ้น ($\bar{X}=4.20$) เทคโนโลยี

สารสนเทศทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ประหยัดเวลาในการทำงานมากขึ้น และเทคโนโลยีสารสนเทศลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้คล่องตัวมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.14$) เทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นต่อชีวิตมากขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา ($\bar{X}=4.06$) และเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาปรับใช้ในการประกอบอาชีพได้ ($\bar{X}=3.94$)

2) ด้านสารสนเทศ พบว่า คนพิการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแสวงหาความบันเทิง ดูภาพยนตร์ ฟังดนตรี เทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการติดต่อสื่อสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.34$) อินเทอร์เน็ตช่วยให้ศึกษาหาความรู้ได้สะดวกมากขึ้น ($\bar{X}=4.23$) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นคว้าข้อมูล ($\bar{X}=4.20$) เทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการติดตามข่าวสาร ($\bar{X}=4.00$) เทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการดาวน์โหลดโปรแกรมต่างๆ เพื่อนำมาใช้งาน ($\bar{X}=3.86$) เนื้อหาข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ($\bar{X}=3.83$) เทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการศึกษาทางไกล ($\bar{X}=3.51$) คนพิการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลางในเรื่องเนื้อหา ข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=3.46$)

3) ด้านการรับรู้ ว่า เทคโนโลยี ง่ายต่อการใช้งาน พบว่า คนพิการโดยรวมยอมรับคุณสมบัติของเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกข้อในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การใช้คอมพิวเตอร์ไม่ใช่เรื่องยากหากใช้งานเป็น ($\bar{X}=4.31$) การใช้คอมพิวเตอร์ไม่ยุ่งยากและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานและชีวิตประจำวัน ($\bar{X}=4.14$) การใช้คอมพิวเตอร์จะยุ่งยากน้อยลงหากได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.11$) การใช้คอมพิวเตอร์เป็นเรื่องไม่ยุ่งยากสามารถเรียนรู้เองได้ ($\bar{X}=4.00$)

จากข้อมูลวิจัย สรุปถึงพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของคนพิการ พบว่า คนพิการทุกประเภทยอมรับเรื่องของเทคโนโลยี เนื่องจาก

มองถึงประโยชน์ในการดำรงชีวิต ค้นหาข้อมูลเพื่อพัฒนาตนเอง รวมถึงไม่ได้มองว่าเป็นอุปสรรคในการทำงาน เพราะคนพิการแต่ละประเภทมีซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่สามารถให้คนพิการสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีที่ตนเองต้องการได้

3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้

สารสนเทศของคนพิการ

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของคนพิการ พบว่า คนพิการมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ สารสนเทศที่ได้รับไม่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ เช่น ตัวหนังสือขนาดเล็ก ไม่มีเสียง สถานที่ในการให้บริการสารสนเทศไม่เพียงพอ ขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.03) สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อความต้องการขาดผู้ที่มีความรู้ความชำนาญที่จะช่วยชี้แนะในการค้นหาสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.00) ไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าสารสนเทศที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือหรือไม่ อย่างไร (\bar{X} =3.75) ไม่ทราบว่าสารสนเทศที่ต้องการมีอยู่ในแหล่งสารสนเทศใดบ้าง (\bar{X} =3.66) สารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ (\bar{X} =3.63) ไม่สามารถบอกความต้องการของตนเองได้ (\bar{X} =3.58) ไม่ทราบวิธีการค้นหาสารสนเทศที่ตนเองต้องการ (\bar{X} =3.49) คนพิการมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศในระดับปานกลาง คือ ขาดความรู้ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ (\bar{X} =3.17)

อภิปรายผล

1. พฤติกรรมสารสนเทศของคนพิการ คนพิการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นหลักในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ เพื่อวัตถุประสงค์ในเรื่องความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจมากเป็นอันดับต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาลินี เกื้อเกียรติวงศ์ (สาลินี, 2547) พบว่า นักศึกษาพิการใช้งานทางอินเทอร์เน็ตในทางวิชาการน้อยกว่าเมื่อเทียบกับการค้นหาข้อมูลเพื่อการศึกษา หรือการหาข้อมูล

เพื่อประกอบอาชีพและหารายได้ เรื่องที่สนใจเข้าไปค้นหาคือการดูแลสุขภาพ และมีความสนใจเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ของภาครัฐ จากพฤติกรรมดังกล่าวมีข้อสังเกตว่าคนพิการค้นหาข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง และใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นสาธารณะที่ภาครัฐให้บริการ ซึ่งจะเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการมิได้เป็นปัญหาหรืออุปสรรคสำหรับคนพิการเลยแม้แต่น้อยแต่แหล่งสารสนเทศที่คนพิการเข้าถึงน้อยที่สุด กลับเป็นห้องสมุดที่คนพิการเข้าไปใช้บริการน้อยมาก

จากผลการวิจัยมีข้อสังเกตคือ คนพิการทางการมองเห็นสนใจการหาสารสนเทศที่ตนเองต้องการ และมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองเป็นอย่างมาก

2. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ การใช้คอมพิวเตอร์ไม่ใช่เรื่องยาก รวมทั้งไม่มีความยุ่งยากสำหรับการใช้งานในชีวิตประจำวันของคนพิการ เนื่องจากคนพิการพร้อมที่จะเรียนรู้ฝึกการใช้งาน เพื่อค้นหาสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับคนพิการ ส่งผลต่อการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำงานมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาลินี เกื้อเกียรติวงศ์ (สาลินี, 2547) พบว่า นักศึกษาพิการลดระยะเวลาในการค้นหาสารสนเทศผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งสามารถเข้าถึงสื่อการศึกษาอื่นๆ ได้สะดวกกว่าวิธีการอื่นๆ ซึ่งมีข้อสังเกตว่าคนพิการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในงานทางด้านการศึกษาและการประกอบอาชีพอยู่น้อย อาจเป็นผลมาจากสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทางอาชีพและการศึกษาของคนพิการที่หน่วยงานต่างๆ นำเสนอข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ยังมีปริมาณที่น้อยอยู่

3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานสารสนเทศของคนพิการ ปัญหาและอุปสรรคที่พบคือสารสนเทศที่ได้รับไม่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ รวมทั้งขาดอุปกรณ์ เครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับ

คนพิการแต่ละประเภท สอดคล้องกับงานวิจัยของ
สาลินี เกื้อเกียรติวงศ์ (สาลินี, 2547) พบว่า
นักศึกษาพิการที่ปัญหาในส่วนของสารสนเทศ
ที่ได้รับไม่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น ขนาดของ
ตัวอักษรไม่เหมาะสม รวมทั้งอุปกรณ์ที่สนับสนุน
การเข้าถึงสารสนเทศของคนพิการ ทำให้คนพิการ
ส่วนใหญ่จำเป็นต้องซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นของ
ตนเอง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศและการ
ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ
สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาโยบายโครงสร้าง
พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการได้
นอกจากนี้ ยังรวมถึงการจัดบริการสารสนเทศ
สำหรับคนพิการ การพัฒนาฝึกอบรมความรู้
ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับ
ผู้พิการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่าง
เหมาะสม ลดปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำและสร้าง
โอกาสทางสังคมให้กับคนพิการได้มากยิ่งขึ้น

References

- Agarwal, R., & Prasad, J. (1999). Are individual differences germane to the acceptance of new information technologies?. *Decision Sciences*, 30(2), 361-391.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Danu VarsinCharoen. (2009). *Kwamleumlam-nai-karn-kwaw-toug-technology (digital divide): bhanha-lae-naw-tang-kae-kai: rai-gjan-naw-tang-kum-kub-doo-lae-nayobai-internet-pue-kae-bhanha-kwamleumlam-nai-karn-kawtoug-kho-mool-sarasontet-tang-internet*. Retrieved May, 15, 2014, from <http://www.bcoms.net/article/detail.asp?id=479>
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 318-340.
- Department of Empowerment and Persons with Disabilities. (2003). *Nawtag-karn-songserm-karn-kowtoug-sarasontet-technologysarasontet- lae-karn-suesan-talod-jon-technology-singaumnouy-kwamsadouk-sumrub-konpikan*. Bangkok: NanaSingPim. [In Thai].
- Department of Empowerment and Persons with Disabilities. (2007). *Pan-pattana-kunaphap-chiwit-konpikan-hang-chat-chabub-tee 3 poo.soo. 2550-2554*. Bangkok: Srimeugkanpim. [In Thai].
- Department of Empowerment and Persons with Disabilities. (2007). *Tabienklang-konPikan*. Bangkok: The Ministry of Social Development and Social Human Security. [In Thai].
- Dukeshire, S., & Thurlow, J. (2002). *Under-standing the link between research and policy*. Retrieved May 15, 2014, from <https://www.ruralnovascotia.ca>
- Ellis, D., Cox, D., & Hall, K. (1993). A comparison of the information seeking patterns of the researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, 49, 356-369.
- Jick, T.D. (1979). Mixing qualitative and quantitative methods: Triangulation in action. *Administrative Science Quarterly*, 24, 602-610.
- Majchrzak, A. (1984). *Methods for policy research*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publication.
- Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission. (2010). *Pol-sumruj-chi-konpikan-Thai-don-Sarapad-bhunha-torakamanakom*. Retrieved May, 15, 2014, from http://www.tci.or.th/newshot_detail.php?id=119. [In Thai].

- Office of the National Economic and Social Development Board. (2011). **The tenth national economics and social plan 2007-2011**. Bangkok: The office.
- Salinee Kuakiatwong. (2004). **The Internet's utilization for education of the disabled students in Thammasat University**. Retrieved April, 11, 2014, from [http://www.thailis.or.th/tdc// browse](http://www.thailis.or.th/tdc//browse) [In Thai].
- The Committee of Thailand Information and Communication Technology. (2009). **The second Thailand information and communication technology master plan 2009-2013**. Bangkok: The Ministry of Information and Communication Technology. [In Thai].
- The Ministry of Social Development and Social Human Security. Department of Empowerment and Persons with Disabilities. (2007). **Prarajchabanyat-pheunphoo-samattaphap-konpikan poo.soo. 2534**. Bangkok: The Ministry. [In Thai].
- Wilson, T.D. (1999). **Beyond information seeking: Towards a general model of information behaviour**. *Information Research*. Retrieved May 15, 2014, from <https://www.informationr.net/ir/11-4/paper269.htm>
- Wilson, T.D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-56.

