กรุงเทพธุรกิจ
Krungthep Turakij
Circulation: 145,530
Ad Rate: 1,500

Section: First Section/eureka
วันที่: จันทร์ 25 กรกฎาคม 2554
ปีที่: 24 **ฉบับที่:** 8341 **หน้า:** 9(บน)
Col.Inch: 86.25 **Ad Value:** 129,375 **PRValue (x3):** 388,125 **คลิป:** สีสี
คอลัมน์: idea: ฮัลโหลไร้เสียง

ฮัลโหลไร้เสียง

จุฑารัตน์ ทิพย์นำภา

คอลล์เซ็นเตอร์ผ่านระบบโทรศัพท์สุดฮอต ของไทย คงหนีไม่พ้น 1133 บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ทั่วประเทศของทีโอที, BUG 1113 บริการสอบถามข้อมูลในเชิงลึก และ 1595 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักนายกรัฐมนตรี แต่ในเร็วๆ นี้กำลังจะมีคอลล์เซ็นเตอร์สำหรับผู้พิการทางการสื่อสาร

เมื่อหน่วยงานหลักของชาติด้านไอที คือ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) มีไอเดียตรงกันที่จะดัดแปลงบริการคอลล์เซ็นเตอร์ ให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการใช้งานของผู้พิการในลักษณะของการสื่อสารด้วยภาพผ่านวีดิโอคอลที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

idea

จึงเป็นที่มาของ "คอลล์เซ็นเตอร์เพื่อคนพิการ" หรือศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่บกพร่องทางการพูด ที่อยู่ระหว่างดำเนินการนำร่องให้บริการล่ามภาษามือทางไกล เพื่อเปิดโลกการสื่อสารให้กับสองกลุ่มผู้พิการดังกล่าว ซึ่งมีอยู่กว่า 2 แสนคน และพร้อมให้บริการฟรีกับผู้พิการในเขตเมือง

"เรามองว่าเป็นความไม่เสมอภาคทางการติดต่อสื่อสารสำหรับผู้พิการ ดังนั้น จะทำอย่างไรให้ได้ใช้บริการเท่าเทียมคนปกติในเรื่องง่ายๆ เช่น โทรสั่งพิซซ่า แต่ผู้พิการทำไม่ได้" เฉลิมพล หุ่นทรงธรรม ผู้จัดการศูนย์บริการฯ กล่าว

คอลล์เซ็นเตอร์คนพิการ

คณะนักวิจัยได้ปรับปรุงระบบคอลล์เซ็นเตอร์เดิมของ "อวายา" ที่ได้รับความนิยมสำหรับการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งเดิมให้บริการเฉพาะแก่คนปกติ นำมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับผู้พิการ ในลักษณะตู้คีออสหน้าจอสัมผัส ใช้งานง่าย โดยอยู่ระหว่างเตรียมความพร้อมในการตั้งตู้คีออส 30 จุด ในสถานที่ที่ผู้พิการไปใช้บริการบ่อยครั้ง และมีโอกาสได้ใช้งาน เช่น สถานีรถไฟฟ้า ธนาคาร สถานที่ราชการ รวมถึงสถานีตำรวจ ภายในปี 2554

อย่างไรก็ตาม การจะติดตั้งตู้คีออสในจุดต่างๆ จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากเจ้าของสถานที่ เพราะถึงค่าบริการในส่วนของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ทางมูลนิธิจะเป็นผู้รับผิดชอบ แต่ตู้ดังกล่าวยังคงต้องอาศัยพลังงานไฟฟ้า จึงต้องได้รับการยินยอมในการติดตั้งด้วย

ในส่วนของเบื้องหลัง ล่ามแปลภาษามือ 9 คน จะทำหน้าที่เป็นพนักงานนั่งประจำอยู่ที่ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร เพื่อรอรับภาพวิดีโอจากหน้าจอแทนการรับโทรศัพท์ และติดต่อหาข้อมูลเพื่อสื่อสารในสิ่งที่ผู้พิการต้องการได้ โดยที่ผู้พิการสามารถใช้ชีวิตได้อย่างอิสระ โดยไม่ต้องมีล่ามคอยเป็นเงาตามตัว

"ผู้พิการในวันนี้ ไม่ได้ยิน พูดก็ไม่ได้ พวกเขาใช้ภาษามืออย่างเดียว ทำให้การใช้ชีวิตเป็นไปอย่างลำบาก แม้แต่การสอบถามข้อมูลง่ายๆ จากหน่วยงานราชการที่กว่าจะได้คำตอบ พวกเขาต้องเดินทางไปถึงสถานที่เป้าหมาย ทั้งที่ไม่รู้เลยว่าจะมีใครตอบคำถามได้หรือไม่

iQNewsAlert™
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร. 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์. 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsalert.net

กรุงเทพธุรกิจ
Krungthep Turakij
Circulation: 145,530
Ad Rate: 1,500

Section: First Section/eureka
วันที่: จันทร์ 25 กรกฎาคม 2554
ปีที่: 24 ฉบับที่: 8341 หน้า: 9(บน)
Col.Inch: 86.25 Ad Value: 129,375 PRValue (x3): 388,125 คลิป: สีสี
คอลัมน์: idea: ฮัลโหลไร้เสียง

เพราะน้อยคนนักที่จะรู้ภาษามือ" เฉลิมพลสะท้อนมุมมองของคนพิการ

บัดดี้ภาษามือ

ปัจจุบันประเทศไทยมีล่ามแปลภาษามืออยู่เพียง 30-40 คน ซึ่งในแต่ละปีผลิตได้ประมาณ 10 คน ทำอย่างไรจะให้เพียงพอกับผู้พิการที่มีอยู่กว่า 2 แสนคนได้ เชื่อว่าระบบคอลล์เซ็นเตอร์เพื่อคนพิการจะสามารถตอบโจทย์นี้ได้เป็นอย่างดี ประหยัดทั้งการเดินทาง โดยมีคนช่วยสื่อสารให้

อภิศักดิ์ ธนาวิรัตนานิจ ผู้จัดการฝ่ายขาย บริษัท ซีวาเลียร์ เน็ตเวอร์ค โซลูชั่น ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์อวายา ประเทศไทย เสริมว่า การสื่อสารลักษณะดังกล่าวเรียกว่า Telecommunication Relay Service หรือการสื่อสารที่มีการหน่วงเวลาเล็กน้อย เพื่อให้พนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ได้ยกหูสอบถามข้อมูลจากปลายทาง และตอบกลับผู้พิการเป็นภาษามือ บริการดังกล่าวเริ่มใช้งานในหลายประเทศ ขณะที่ในโซนเอเชียแปซิฟิก ไทยนับเป็นประเทศแรกที่เดินหน้าเรื่องนี้

ขณะที่ทางมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการมีความพยายามนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่างๆ ที่พัฒนาขึ้นเพื่อคนพิการมาใช้ประโยชน์ เช่น ซอฟต์แวร์เปลี่ยนข้อความเป็นเสียงพูด ในลักษณะคอมพิวเตอร์ช่วยอ่านสำหรับผู้พิการทางสายตา

แม้ว่าในอนาคตอันใกล้นี้ การมาของเครือข่าย 3G จะช่วยให้เชื่อมต่อวิดีโอคอลจากสมาร์ทโฟนหรือโน้ตบุ๊คได้สะดวก โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาตู้คีออสคอลล์เซ็นเตอร์ แต่ ณ ปัจจุบัน ถือว่าตู้คีออสคอลล์เซ็นเตอร์ดีที่สุด

iQNewsAlert™
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร. 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์. 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsalert.net