

ประสบการณ์การรับรู้ข่าวสารทางด้านการบริการสุขภาพและสวัสดิการสังคม ของคนพิการทางสายตา ศูนย์ฝึกอาชีพของหญิงตาบอดสามพราน จังหวัดนครปฐม

Experience of Health Services Information and Social Welfare Perception among Visual Disability People at Vocational Training Centers in the State of the Blind Women of Sampran Nakorn-pratom Province

สุศิริ ประสมสุข^{1*}, ธิติพร สุวรรณอำภา¹, วรณไพโร แยมมา¹, สุพัตรา นุตรักษ์¹ และ กัลยา แก้วสม¹
Suksiri Prasomsuk^{1*}, Thitiporn Suwanampa¹, Wannaprai Yamma¹, Supratra Nutarak¹ and Kalaya Kaewsom¹

¹สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี 76000

¹Department of Community Health Nursing, Faculty of Nursing, Phetchaburi Rajabhat University, Phetchaburi 76000

*To whom correspondence should be addressed. e-mail: suksiridrko@gmail.com

Received: 25 November 2018, **Revised:** 12 October 2018, **Accepted:** 07 December 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์การรับรู้ข่าวสารและสวัสดิการสังคมของคนพิการทางสายตาโดยศึกษาหญิงพิการทางสายตาในศูนย์ฝึกอาชีพหญิงตาบอดสามพราน กลุ่มคนให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน ประกอบด้วย หญิงพิการทางสายตาอายุอยู่ในช่วง 18 – 30 ปี ผลการวิจัยพบว่า สภาพชีวิตและทัศนคติ สภาพความดี้อยโอกาส ของหญิงพิการทางสายตาที่ศึกษาทั้งหมดมีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด ครอบครัวมีฐานะยากจน อยู่ในชนบท ซึ่งทั้งหมดพิการมาตั้งแต่เกิด โดยส่วนใหญ่เป็นโรคจอประสาทตาเสื่อม และจากการเกิดอุบัติเหตุ คนพิการทางสายตา ประสบการณ์การรับรู้ข่าวสารทางด้านสุขภาพพบว่า 1) ขาดระบบบริการสุขภาพและข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพที่ดีพอ 2) ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรต่าง ๆ ทางสังคม แต่ละคนแสวงหาแนวทางการรักษา จึงส่งผลให้การเข้าถึงบริการสุขภาพของรัฐยังไม่เพียงพอ จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการต่อยอดจากงานวิจัยไปสู่การค้นหาข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในบริบทของสังคมไทย

คำสำคัญ: ประสบการณ์ คนพิการทางสายตา การรับรู้ข่าวสารด้านบริการสุขภาพ

Abstract

This qualitative research aims to study the accessing to health services information and social welfare among visually impaired people by a study of people with disabilities in many different types of visual disabilities in the vocational training center, a blind woman, Rose garden. The eight key-informants composed of blind-women with age between 18-30 years.

The results showed that their general characteristics come from poor rural families and all of them had congenital blindness and were gotten accident with their eyes. The experience of health service information perception was 1) lack of information on health and health care system, and 2) they cannot access to health resources and each informant seek self-care by themselves. As a result, health services accessibility of the state is not enough. Suggestion of this study there should be further investigated to find the up to date information to be as guidelines for participatory action research study in the context of society.

Keywords: experience, visual disability people, health services information perception

บทนำ

มนุษย์เกิดมาต่างมีความแตกต่างกัน บางคนเป็นหญิงบางคนเป็นชาย ต่างเชื้อชาติ ศาสนา ฐานะ ความเป็นอยู่ทางเศรษฐกิจจึงเกิดประเด็นปัญหาการเหลื่อมล้ำ ความไม่เท่าเทียมทางสังคม รวมทั้ง “ความพิการ” ทางร่างกายที่เกิดขึ้น ความไม่เท่าเทียมนี้ส่งผลต่อการเข้าถึงบริการทางสุขภาพของคนพิการที่เห็นได้ชัดเจน เช่น ทางกายภาพ สุขภาวะและสภาพแวดล้อม การสื่อสาร ข้อมูลข่าวสาร สิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง “คนพิการ” ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีความบกพร่องทางการมองเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร เป็นต้น สิ่งที่เป็นปัญหาหนักที่สุดสำหรับคนพิการทางสายตาคือ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งทางด้านข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ อาทิ ข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพ และสิทธิทางด้านสุขภาพ อาทิ ถ้าหากได้รับข่าวสารทางโทรทัศน์ถึงแม้เราจะได้ยินเสียงหากแต่เราก็ไม่สามารถอ่านตัวอักษรที่วิ่งขึ้นหน้าจอได้ เพราะไม่มีการสื่อสารผ่านเสียงหรือเป็นตัวอักษรก็จะทำให้เราพลาดข้อมูลตรงส่วนนั้นไป [1]

แม้ว่าคนพิการจะได้รับสิทธิประโยชน์ดังกล่าว แต่ในปัจจุบันก็ยังประสบปัญหาการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ โดยที่บริการด้านสุขภาพในสังคมไทยจะเป็นในลักษณะรัฐสวัสดิการเป็นส่วนใหญ่ ตัวหลักประกันสุขภาพเอง และระบบบริการสุขภาพในปัจจุบันยังมีปัญหาทำให้คนพิการส่วนหนึ่งเข้าไม่ถึง และได้รับประโยชน์แห่งรัฐไม่ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน จากการศึกษาของสุขศิริ ประสมสุข [2] พบว่า คนพิการครึ่งหนึ่งได้รับสวัสดิการจากรัฐ ส่วนอีกครึ่งหนึ่งไม่ได้รับสวัสดิการจากรัฐบาลจากรัฐ และยังพบอีกว่าคนพิการที่ไม่ได้รับสวัสดิการจากรัฐนั้น ต้องช่วยเหลือตัวเองเวลาเจ็บป่วย ส่วนเหตุปัจจัยที่ทำให้คนพิการไม่ได้รับสวัสดิการจากรัฐอาจเนื่องมาจากการไม่รู้หรือไม่เข้าถึงข้อมูลถึงสิทธิของคนพิการที่ควรจะได้รับหรือรับข้อมูลแต่เข้าไม่ถึงเพราะความไม่สะดวก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแพรว เอี่ยมน้อย [3] ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมในการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการอยู่ในระดับน้อย เมื่อจำแนกตามการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพ พบว่า การสนับสนุนด้านการแพทย์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านสังคมอยู่ในระดับน้อย โดยคนพิการทางร่างกายจะได้รับการสนับสนุนในด้านจิตใจมากกว่าด้านอื่น ๆ

จะเห็นได้ว่าคนพิการทางสายตาจำเป็นต้องเข้าไปดูและค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากคนพิการทางสายตามีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อยกว่าคนทั่วไป ซึ่งสังเกตเห็นได้ว่าปัญหาต่าง ๆ หากคนพิการทางสายตาไม่ได้รับการช่วยเหลือก็ส่งผลกระทบได้อย่างมากเช่นกัน โดยเฉพาะปัญหาทางด้านข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ และสิทธิทางด้านสุขภาพของคนพิการทางสายตา การจัดการเกี่ยวกับคนพิการหรือคนทั่วไปนั้นสังคมไทยจะต้องตระหนักถึงปัญหาของคนพิการทางสายตาให้มากกว่านี้สิ่งที่สำคัญที่สังคมไทยต้องจัดการคือ การจัดการองค์ความรู้เรื่องการดูแลคนพิการให้เป็นระบบทั้งเรื่องของการสื่อสารเหมือนบุคคลทั่วไปและทั้งด้านข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพ รวมถึงด้าน

สิทธิทางด้านสุขภาพของคนพิการทางสายตาจะสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมหากรัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีระบบการจัดการที่สมบูรณ์แบบและเหมาะสมสำหรับทุกคน [3]

ด้วยเหตุนี้คณะนักวิจัยจึงได้มีความสนใจศึกษาประสบการณ์ของคนพิการทางสายตาเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารทางด้านสุขภาพ และสวัสดิการสังคมของคนพิการทางสายตา การศึกษาครั้งนี้ได้สะท้อนประสบการณ์จริงและบทเรียนเพื่อเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางในการจัดการปัญหาพร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์การรับรู้ข่าวสารทางด้านบริการทางสุขภาพและสวัสดิการสังคมของคนพิการทางสายตา

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาประสบการณ์เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารทางด้านบริการทางสุขภาพ และสวัสดิการสังคมโดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก

วิธีดำเนินการวิจัย

ก่อนดำเนินการวิจัยผู้วิจัยได้มีการพิทักษ์สิทธิก่อนเก็บข้อมูลภาคสนาม และได้รับอนุมัติการรับรองจริยธรรมจากมหาวิทยาลัยมหิดลเลขที่ CAO No. 2012/096.2203

กลุ่มตัวอย่างคนให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย หญิงพิการทางสายตาที่อยู่ในศูนย์ฝึกอาชีพหญิงตาบอดสามพราน จำนวน 8 คน ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยเลือกเป็นคนพิการทางสายตาเพศหญิง อายุระหว่าง 18-30 ปี โดยไม่ได้จำกัดสาเหตุความพิการทางสายตา

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดและผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารทางด้านบริการทางสุขภาพ รวมถึงสวัสดิการสังคมของคนพิการทางสายตา ตัวอย่างแนวคำถาม เช่น อยากให้คุณเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารทางด้านบริการทางสุขภาพ คุณรู้สึกต่อสิทธิทางสวัสดิการสังคมอย่างไร คุณมีความเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ เป็นการตีความข้อมูลที่ได้พรรณนา การตีความหรือหาความหมายข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปคือ โดยวิธีการวิเคราะห์ที่แบบอุปนัย (Analytic induction) เป็นการสร้างข้อสรุปข้อมูลจากรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น [4]

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล โดยผู้ให้ข้อมูลสามารถที่จะถอนตัวจากการศึกษาได้ทุกเมื่อตามต้องการโดยไม่มีผลกระทบใด ๆ กรณีผู้ให้ข้อมูลเกิดวิกฤตทางอารมณ์ ผู้วิจัยจะหยุดการสัมภาษณ์ เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้ระบายแสดงออกถึงความรู้สึกอย่างเต็มที่รับฟังด้วยความตั้งใจ ยอมรับและเข้าใจสภาพที่เกิดขึ้นจริง พิจารณาส่งต่อหากผู้ให้ข้อมูลต้องการความช่วยเหลือในการจัดการความเครียดที่เหมาะสมต่อไป

สรุปผลการวิจัย

1. ทศนคติเชิงบวกต่อการรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสวัสดิการสังคมของคนพิการทางสายตา

1.1 การรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพ

การรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสวัสดิการสังคมของผู้ให้ข้อมูลหลักจะได้รับรู้ข้อมูลสิทธิทางบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์พื้นฐาน ในเรื่องสิทธิบัตรทอง บัตรคนพิการ การขึ้นบัตรที่กล่าวข้างต้นในการเข้ารักษาฟรี รวมไปถึงการได้รับเบี้ยเลี้ยงคนพิการ เดือนละ 500 บาทจากรัฐบาล ซึ่งขณะที่อยู่กับครอบครัวที่บ้านจะรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพจากคนปกครอง อาทิ พ่อ รวมทั้งจากจากบุคลากรทางสุขภาพ อาทิ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยและเจ้าหน้าที่ รพ. ที่คนพิการทางสายตาเข้ารับบริการ และในขณะที่ฝึกอาชีพที่ศูนย์ฯ จะได้รับข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพ ส่วนคนดูแล ได้แก่ ชีตเตอร์ เพื่อน ๆ ที่ศูนย์ฝึกอาชีพ และเจ้าหน้าที่ทางสุขภาพที่เข้ามาให้ข้อมูลที่ฝึกอาชีพในบางครั้งจึงการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมีการรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพ และสวัสดิการสังคมดังต่อไปนี้

“พ่อแล้วก็เพื่อน ๆ ที่เคยไปรพ.เล่าให้ฟังบ้างค่ะเขาบอกว่าให้เราเอาสมุดคนพิการบัตรประชาชนแล้วก็บัตรทองไปด้วยไม่ต้องเสียตังค่ะ”

คุณไอ นามสมมุติ

“ทราบว่าใช้สิทธิในการรักษาฟรี และเบี้ยคนพิการเดือนละ 500 บาท

“ชีตเตอร์มาอ่านหนังสือให้ฟังบางทีก็ฟังทางวิทยุและโทรทัศน์ และบางครั้งก็มีทางโรงพยาบาลเข้ามาแนะนำเกี่ยวกับอะไรหลาย ๆ อย่าง”

คุณบี นามสมมุติ

1.2 การดูแลตัวเองเมื่อเจ็บป่วย

การดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วยของผู้ให้ข้อมูลหลัก จะเป็นการพึ่งพานุคคลที่ดูแลโดยเมื่ออยู่ที่บ้านจะเป็นผู้ปกครอง คือ พ่อ แม่ ดูแลพาไปรักษาที่โรงพยาบาลใกล้ ๆ บ้าน อาทิ สถานีอนามัย โรงพยาบาลในอำเภอ ในจังหวัด รวมไปถึงคลินิก และในขณะที่มาฝึกอาชีพอยู่ที่ศูนย์ฝึกอาชีพ จะทานยาเอง นอนพัก จะไปหาหมอเมื่อไม่สบายหนัก ๆ เท่านั้น ซึ่งจะอาศัยความช่วยเหลือจากคนดูแล คือ ชีตเตอร์ ในการดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วยดังข้อมูลการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้าอยู่ใกล้ ๆ บ้านจะไปโรงพยาบาลที่อำเภอ คุณแม่พาไปบ้างและไม่เคยไปไหนมาไหนเอง”

“ถ้าไม่สบายน้องไอทานยาเองค่ะ แล้วก็นอนพัก หนูไม่เคยป่วยหนักค่ะ ป่วยแค่เป็นไข้ แล้วก็บอก Sister แล้วเอายามากินแล้วนอนพักก็หายแล้วค่ะ”

คุณไอ นามสมมุติ

1.3 ลักษณะของบริการสุขภาพ ประกอบไปด้วยการบริการดังต่อไปนี้

การเดินทางและคนดูแลในการเดินทาง

ในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางก็มีโอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุแม้ว่าร่างกายของคนเหล่านั้นจะสมบูรณ์แข็งแรง และยังมีกลุ่มคนอีกกลุ่มหนึ่งที่มีปัญหาทางด้านกรมมองเห็นซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิต การทำงานและการเดินทางและจำเป็นที่จะต้องมีคนดูแลในการเดินทาง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมีวิธีในการเดินทางและดูแลในการเดินทาง ดังต่อไปนี้ “มีคุณพ่อคุณแม่ พาไป ไปด้วยรถยนต์ค่ะ”

คุณกวาง นามสมมุติ

“แม่พาไปตลอด ไม่อยากไปเองหรอกค่ะต้องนั่งรถโดยสารนาน”

คุณนาง นามสมมุติ

สถานที่และอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก

คนพิการมีปัญหาด้านการเข้าถึงบริการสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอ หรือไม่มีการปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อคนพิการ เช่น ในระบบการคมนาคมขนส่งสาธารณะ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักได้รับบริการด้านอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

“เมื่อก่อนเขาก็ดูแลดีให้บริการดี ไปถึงก็มีรถเข็นมา รับให้เรานั่งรอค่ะ”

คุณกวาง นามสมมุติ

การสื่อสารและการให้บริการของบุคลากร

การสื่อสารที่ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการทางสุขภาพกับคนพิการที่จะต้องมีความรู้ ทักษะ เจตคติที่ดีต่อการให้บริการในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นคนปกติหรือคนพิการ โดยเฉพาะคนที่มีความพิการจำเป็นจะต้องได้รับการสื่อสารที่มีความเฉพาะชัดเจนมากกว่าบุคคลทั่วไป จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักได้รับบริการด้านการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

“เขาดูแลให้บริการดี ที่สถานีนอนามัยจะคอยบอกว่าต้องทำอะไรแล้วไปกันก็เท่าเทียมกันนะคะ เขาพูดคุยกับคุณพ่อเลยไม่มีปัญหาในการติดต่ออะไรค่ะ”

คุณกวาง นามสมมุติ

“ดีค่ะ ถึงแม้ว่าเราจะไปกับเจ้าหน้าที่ที่นี่เขาก็ไม่ได้ลืมนึกให้เราก็กทำไปตามคิว พอเขารู้ว่าเราพิการทางสายตาเขาก็จะคอยดูแลตลอด”

คุณบี นามสมมุติ

2. ทักษะคติเชิงลบต่อการรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพของคนพิการทางสายตา

2.1 การรับรู้ข่าวสารทางด้านการบริการทางสุขภาพ

ทัศนคติเชิงลบต่อการรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสวัสดิการสังคมของคนพิการทางสายตา ด้านการรับรู้ข่าวสารทางด้านการบริการทางสุขภาพและสวัสดิการสังคมของผู้ให้ข้อมูลบางส่วน พบว่า มีทัศนคติต่อการได้รับสิทธิที่ควรพึงได้ของตนว่าไม่เป็นธรรม ได้รับบริการที่ไม่เหมาะสม อาทิ การรับเบี้ยคนพิการรายเดือน รวมไปถึงการรับรู้ข่าวสารทางด้านการบริการทางสุขภาพและสวัสดิการสังคม ที่ยังคงได้รับรู้ค่อนข้างน้อยดังต่อไปนี้

“ยังไม่เพียงพอค่ะ อยากให้มีการแจ้งอย่างเป็นทางการหรือหากมีข่าวสารอะไรใหม่ ๆ สำหรับคนพิการอยากให้มีเอกสาร แผ่นพับอักษรเบรลล์ อยากให้แจ้งข่าวให้ทั่วถึงค่ะ”

“ก็อยากให้ออกแบบบ้าน อพต. เข้ามาดูแลในกรณีที่บ้านที่สาธารณสุขเข้ามาดูแลไม่ทั่วถึง เพื่อให้คนพิการได้รับการดูแลได้ทั่วถึง และทราบสิทธิของตนเอง หรือมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือคนพิการ เพราะถือเป็นบุคคลในท้องถิ่นของตนเอง จะเห็นจากข่าวบ่อย ๆ ว่ามีคนพิการอยู่ในกระท่อมคนเดียวไม่มีใครดูแล ก็อยากให้ส่วนนี้เข้ามาดูแลให้มากขึ้น”

2.2 การดูแลตัวเองเมื่อเจ็บป่วย

ทัศนคติเชิงลบของการดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วยของผู้ให้ข้อมูลหลัก จะเป็นการพึ่งพาบุคคลที่ดูแลโดยเมื่ออยู่ที่บ้านจะเป็นคนปกครอง คือ พ่อ แม่ ดูแลพาไปรักษาที่โรงพยาบาลใกล้ ๆ บ้าน อาทิ สถานีนอนามัย โรงพยาบาลในอำเภอ ในจังหวัด รวมไปถึงคลินิก และในขณะที่มาฝึกอาชีพอยู่ที่ศูนย์ฝึกอาชีพ จะทานยาเอง นอนพัก จะไปหาหมอเมื่อไม่สบายหนัก ๆ เท่านั้น ซึ่งจะอาศัยความช่วยเหลือจากคนดูแล คือซิสเตอร์ ในการดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วย และเคยมีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อการรักษาดูแล ดังการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมีการดูแลตัวเองเมื่อเจ็บป่วย ดังต่อไปนี้

“ไม่ได้ไปไหนหรือคะ ไปไหนมาไหนลำบากคะ มองไม่เห็นด้วย ในกรุงเทพฯ เดินทางลำบาก รดเยอะ น่ากลัว ถ้าไม่สบายจะหาหาทานเอง ไปเอายาอะซิเตอร์บ้าง ก็เพื่อนบ้างแล้วนอนพักก็หายแล้วค่ะ”

2.3 ลักษณะการบริการสุขภาพ

2.3.1. การเดินทางและคนดูแลในการเดินทาง

การดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางก็มีโอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุแม้ว่าร่างกายของคนเหล่านั้นจะสมบูรณ์แข็งแรง และยังมีกลุ่มคนอีกกลุ่มหนึ่งมีปัญหาทางด้านการมองเห็นซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิต การทำงานและการเดินทางและจำเป็นที่จะต้องมีคนดูแลในการเดินทาง จากการสัมภาษณ์คนให้ข้อมูลหลักมีวิธีการเดินทางและคนดูแลในการเดินทาง ดังต่อไปนี้

“แม่พาไปตลอด ไม่อยากไปเองหรือคะต้องนั่งรถโดยสารนาน แล้วไปเองก็กลัว ด้วยเราไม่รู้เรื่อง”

“ไม่ได้ไปไหนหรือคะ ไปไหนมาไหนลำบากคะ มองไม่เห็นด้วย ในกรุงเทพฯ เดินทางลำบาก รดเยอะ น่ากลัว ถ้าไม่สบายจะหาหาทานเอง ไปเอายาอะ Sister บ้าง ก็เพื่อนบ้างแล้วนอนพักก็หายแล้วค่ะ”

2.3.2. สถานที่และอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก

คนพิการมีปัญหาด้านการเข้าถึงบริการสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอ หรือไม่มีการปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อคนพิการ เช่น ในระบบการคมนาคมขนส่งสาธารณะ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้รับบริการด้านอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

“เมื่อก่อนเขาก็ดูแลดีให้บริการดี ไปถึงก็มีรถเข็นมา รับให้เรานั่งรอคะแต่ช่วงหลัง ๆ นี้ไม่มีแล้วนะ ปลอ่ยเราไปกันเองพ่อแม่ลูกคะ”

“ก็อยากให้มีเพิ่มในส่วนอุปกรณ์ต่างสำหรับเฉพาะคนพิการคะ อย่างพวกมีไม้เท้าให้เวลาไปโรงพยาบาล หรือมีรถเข็นนั่งรอเฉพาะในส่วนที่แยกจากคนปกติ เพื่อที่จะได้ไม่เกิดการแซงคิวกันด้วย”

2.3.3. การสื่อสารและการให้บริการของบุคลากร

ทัศนคติการสื่อสารและการให้บริการบุคลากรเชิงลบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้รับบริการด้านการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

“เป็นโรงพยาบาลในอำเภอคะ ไปหาหมอเนื่องจากเป็นไข้หวัดธรรมดา เวลาทำอะไรก็บอกก่อนเสมอ มีพนักงานเจ้าหน้าที่คอยดูแลอยู่เสมอแต่บางคนก็พูดกับเราไม่เพราะ หงุดหงิดใส่ ก็มีคะ”

“ก็อย่างที่ได้ออกมาก็ในเรื่องของการบริการอย่างเช่นในเรื่องของการลัดคิวทั้ง ๆ ที่เรามาก่อนและเป็นหนักกว่า พวกเขาก็มาลัดคิวเรา ทำให้เรารู้สึกไม่ดี แต่ถ้าเป็นคนสูงอายุกว่าไปอย่างเช่นนั่งรถเข็นมาเราก็สามารถเสียสละให้เขาได้แต่ที่เจอมาก็จะเป็นคนปกตินี้ละคะ ถ้าจะให้ไปได้อย่างไรก็ไม่รู้จะพูดยังไง”

3. ประสพการณ์การรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสวัสดิการสังคม

การรับรู้ข่าวสารทางด้านการบริการทางสุขภาพและสวัสดิการสังคม

สิ่งที่เป็นปัญหามากที่สุดสำหรับคนพิการทางสายตาคือการรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสวัสดิการสังคมของคนพิการทางสายตาซึ่งในปัจจุบันก็ยังประสบปัญหาการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ โดยที่บริการด้านสุขภาพในสังคมไทยจะเป็นในลักษณะรัฐสวัสดิการเป็นส่วนใหญ่ทั้งนี้เสนอให้มีการบรรจุเรื่องปัญหาทางด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และสิทธิทางด้านสุขภาพของคนพิการทางสายตาเพื่อช่วยเหลือคนพิการให้ได้รับสิทธิอย่างเท่าเทียมกัน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมีการรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพ

ดังต่อไปนี้

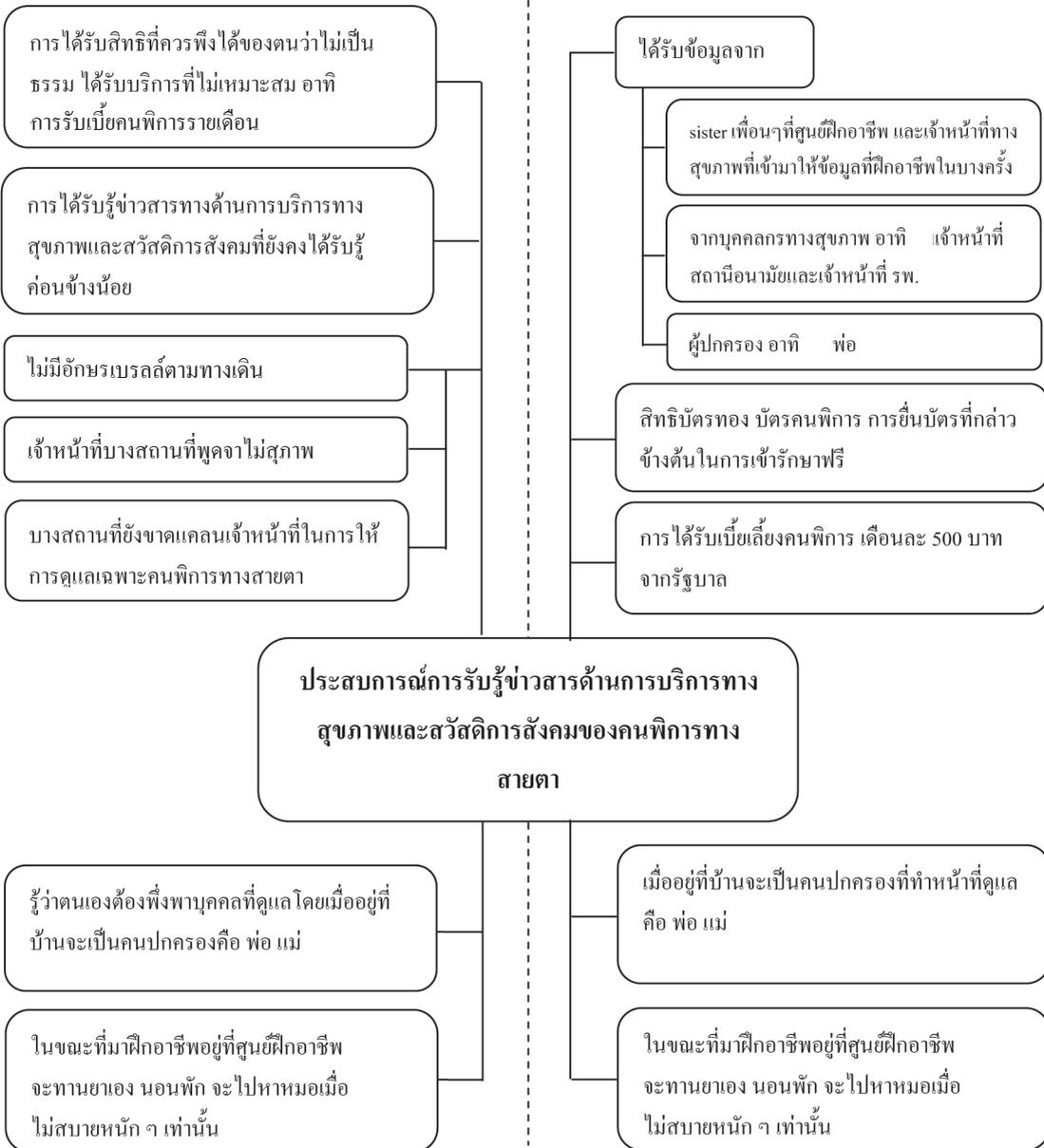
“ทราบว่าตนเองใช้บัตรทองที่สถานีอนามัยข้าง ๆ บ้าน มีบัตรคนพิการ” “พอกับเจ้าหน้าที่ที่สถานีอนามัยบอกค่ะ”

“พอกับเจ้าหน้าที่ที่สถานีอนามัยบอกค่ะ แต่ก็ไม่ค่อยได้รับข่าวสารอะไรหรอกไม่ค่อยมีคนบอกเล่าอะไรให้ฟังหรอก รู้เท่านี้ก็ดีแล้วค่ะ”

แผนผังความคิด : การศึกษาประสบการณ์การรับรู้ข่าวสารทางด้านการบริการทางสุขภาพและสวัสดิการสังคมของคนพิการทางสายตา ศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการทางสายตา สามพราน จังหวัดนครปฐม

เชิงลบ

เชิงบวก



การอภิปรายผล

การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารทางด้านการบริการทางสุขภาพและสวัสดิการสังคมของคนพิการทางสายตา กรณีศึกษาศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการทางสายตาสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า คนพิการทางสายตาที่ศึกษาจำนวน 8 คน ประกอบด้วยหญิงพิการทางสายตา อายุในช่วง 15 – 22 ปี ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด ครอบครัวมีฐานะยากจน อยู่ในชนบท ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รับจ้าง และค้าขาย ส่วนใหญ่เป็นครอบครัวใหญ่มีลูกหลายคน ทุกคนในครอบครัวต่างมีหน้าที่ต้องช่วยเหลือกันในการประกอบอาชีพเลี้ยงปากท้อง จึงไม่ค่อยมีเวลาพอที่จะดูแลสมาชิกคนพิการทางสายตา ส่วนใหญ่พิการมาตั้งแต่กำเนิด และมีการพิการทางสายตาภายหลัง โดยเกิดจากการรับประทานยารักษาโรคประจำตัว ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงระบบบริการสุขภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัลยณัฐ คลาขณูญ [5,8] ที่เสนอว่า ควรกระจายบริการให้ครอบคลุมคนพิการทุกประเภท และควรพัฒนารูปแบบบริการให้หลากหลาย จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นให้เพียงพอ จัดสถานที่ให้เหมาะสม และมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับกิจกรรมฟื้นฟูสุขภาพคนพิการ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศที่ พบว่า การจัดรูปแบบการพัฒนาคนพิการควรได้รับสิทธิประโยชน์ สำหรับการป้องกันความพิการซึ่งจะลดต้นทุนในการรักษาในอนาคตได้ [10] การไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรต่าง ๆ ทางสังคมซึ่งแต่ละคนแสวงหาแนวทางการรักษาพยาบาลตนเองถูกบ้าง ผิดบ้าง จึงส่งผลให้การเข้าถึงบริการสุขภาพของรัฐยังไม่เพียงพอต่อการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพงษ์ สงวนเดือน [6] ที่วิจัยความต้องการของคนพิการด้านการบริการและการสงเคราะห์จากภาครัฐพบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 60-70 ปี มีสถานภาพสมรสอยู่เขตนอกเทศบาล มีการศึกษาที่ระดับประถมศึกษา ไม่ทำงาน มีความพิการทางการมองเห็นมีระยะเวลานาน 5 ปี หรือต่ำกว่า ไม่มีความลำบากในการประกอบกิจวัตรประจำวัน ไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือ และมีความต้องการทางด้านการบริการและการสงเคราะห์จากภาครัฐ

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เรียนจบในชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น แต่มีความต้องการมีอาชีพและมีรายได้ สามารถหาเลี้ยงตัวเองได้ รวมทั้งไม่เป็นภาระของบุคคลอื่นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครพรธม ขวัญชื่น [7],[8] ได้ศึกษาเกี่ยวกับวิถีชีวิตและสวัสดิการของคนพิการทางกาย ผลการวิจัยพบว่า คนพิการได้รับโอกาสทางการศึกษาน้อยโดยเฉพาะคนพิการซึ่งประสบอุบัติเหตุจนพิการ ก็จะไม่ได้อ่านหนังสืออย่างไรก็ตามบางคนได้รับโอกาสจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน ให้ความช่วยเหลือด้านการศึกษาด้วยสภาพแวดล้อม ที่ไม่อำนวยความสะดวกคนพิการทางกาย ทำให้เป็นอุปสรรคที่ใหญ่หลวงต่อการศึกษาศึกษาของคนพิการ นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านความพร้อมของ สถานศึกษา ครู และนักเรียน

สรุป

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ยังมีปัญหาทางด้านข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพ และสวัสดิการสังคมคนพิการทางด้านสายตา สิ่งที่เป็นปัญหามากที่สุดสำหรับคนพิการทางสายตาคือ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ อาทิ ข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพ และสิทธิทางด้านสุขภาพ อาทิ ถ้าหากได้รับข่าวสารทางโทรทัศน์ถึงแม้คนพิการจะได้ยินเสียงก็ไม่สามารถอ่านตัวอักษรที่วิ่งขึ้นหน้าจอได้ ก็จะทำให้คนพิการพลาดข้อมูลตรงส่วนนั้นไป ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ช่วยประสานและให้ความช่วยเหลือกับคนพิการทางด้านสายตาอย่างถูกวิธีเพื่อช่วยเหลือคนพิการทางสายตาต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

1. ควรประชาสัมพันธ์ด้านสิทธิการรักษาสำหรับคนพิการทางสายตาให้เข้าถึงมากขึ้น
2. สถานบริการควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางสายตา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ควรศึกษาในกลุ่มคนพิการทางสายตาที่หลากหลาย แยกต่างและประเภทในบริบทอื่น ๆ เพื่อที่จะเป็นข้อมูล และเป็นองค์ความรู้ใหม่ในงานด้านการศึกษาคคนพิการในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] ทวี เชื้อสุวรรณทวี และ ศรีแพร หนูแก้ว. งานวิจัยด้าน ความพิการ: การวิเคราะห์ห่อภิมานและการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ. วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล: รายงานการวิจัย; 2553.
- [2] สุขศิริ ประสมสุข, ทวี เชื้อสุวรรณทวี, ชนิดา มัททวงกูร, ดลพร เผือกคง. การสังเคราะห์สถานการณ์การด้านสุขภาพและสังคมสำหรับคนพิการในทศวรรษของประเทศไทย. วารสารวิชาการของสมาคมอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 2556; 2 (2): 47-58.
- [3] แพรว เอี่ยมน้อย. การสนับสนุนทางสังคมของคนพิการทางร่างกายในจังหวัดนครปฐม. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล; 2550.
- [4] นงลักษณ์ วิรัชชัย และ สุวิมล ว่องวานิช. การสังเคราะห์งานวิจัยทางการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ห่อภิมานและการวิเคราะห์เนื้อหา. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ: รายงานการวิจัย; 2541.
- [5] สุกัลักษณ์ คล้ายบุญ. แนวทางการพัฒนาบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการของสถานสงเคราะห์คนพิการและทุพพลภาพพระประแดง สังกัดกรมการพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. [วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2551.
- [6] อรรถพงษ์ สงวนเดือน, ชญานิศวรร กุลรัตนมณีพร. คนพิการสูงอายุกับความต้องการบริการและการสงเคราะห์จากภาครัฐ. การประชุมวิชาการ ประชากรศาสตร์แห่งชาติ 2548; 197-200.
- [7] อัครพรรณ ขวัญชื่น และ สุภรธรรม มงคลสวัสดิ์. วิถีชีวิตและสวัสดิการของคนพิการทางกาย. ชุดโครงการการพัฒนาาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคนด้อยโอกาสในสังคมไทย; 2546.
- [8] ฉัตรพิไล เจียรน้อย, สาวิตรี ลิ้มชัยอรุณเรือง และเพชรน้อย สิงห์ช่างชัย. บริการสุขภาพสำหรับคนพิการจังหวัดสตูล. วารสารวิชาการสาธารณสุข 2553; 19(5).
- [9] สุขศิริ ประสมสุข. ประสบการณ์ของคนพิการทางสายตากับการเข้าถึงบริการสุขภาพ ศูนย์ฝึกอาชีพของหญิงตาบอดสามพราน จังหวัดนครปฐม. รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 6 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี; 2559.
- [10] Chermak, G. D. A global perspective on disability; a review of efforts to increase access and advance social integration for disabled persons. Int Disabil Stud. Jul-Sep 1990; 12(3): 123-27.