

**ประสบการณ์ของหญิงพิการทางสายตากับการรับรู้ข่าวสารทางด้าน
การบริการสุขภาพ ศูนย์ฝึกอาชีพของหญิงตาบอดสามพราน จังหวัดนครปฐม**
**The Experience of Visual Disability with Information Perception of Health Services at
Vocational Training Centers in the State of the Blind Women
of Sampran Nakorn-pratom Province**

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

¹สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จ.เพชรบุรี 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

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์การรับรู้ข่าวสารของหญิงพิการทางสายตาโดยศึกษาหญิงพิการทางสายตาในศูนย์ฝึกอาชีพหญิงตาบอดสามพราน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน ประกอบด้วย หญิงพิการทางสายตาอายุอยู่ในช่วง 18 – 30 ปี สภาพชีวิตและทัศนคติ สภาพความด้อยโอกาส พบว่าคนพิการทางสายตาที่ศึกษาทั้งหมดมีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด ครอบครัวมีฐานะยากจน อยู่ในชนบท ซึ่งทั้งหมดพิการมาตั้งแต่เกิด โดยส่วนใหญ่เป็นโรคจอประสาทตาเสื่อม และจากการเกิดอุบัติเหตุ คนพิการทางสายตา ผลการศึกษาหลักพบว่า 1) ขาดระบบบริการสุขภาพและข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพที่ดีพอ 2) ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรต่าง ๆ ทางสังคม แต่ละคนแสวงหาแนวทางการรักษา จึงส่งผลให้การเข้าถึงบริการสุขภาพของรัฐยังไม่เพียงพอ จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการคัดลอกจากงานวิจัยไปสู่การค้นหาข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในบริบทของสังคมไทย

คำสำคัญ: ประสบการณ์ พิการทางสายตา การเข้าถึงบริการสุขภาพ

Abstract

This qualitative research aims to study the accessing to health services for 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 results showed that eight key-informants composed of blind-women with age between 18-30 years. Their general characteristics come from poor rural families and all of them had congenital blindness and were gotten accident with their eyes. The main result were 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, access to health services of the state is not enough. Suggestion of this study there should be further investigate to find the up to date information to be as guidelines for participatory action research study in the context of society.

Key words: experiences, visual disability, health services accessibility

บทนำ

คนพิการ เป็นบุคคลกลุ่มแรกที่ถูกกลืนและเป็นกลุ่มคนสุดท้ายที่ถูกนึกถึง” คำกล่าวของอาจารย์ฉัตร บุญตันสมาธิกร วุฒิสภาสรรหาในฐานะนักวิชาการด้านคนพิการดูเหมือนจะเป็นภาพสะท้อนที่ชัดเจนของการดูแลและช่วยเหลือคนพิการในยามที่บ้านเมืองเกิดวิกฤต จะเห็นได้อย่างชัดเจนจากเหตุการณ์มหาอุทกภัยที่ผ่านมาที่มีศูนย์อพยพที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อดูแลคนพิการจากภาคเอกชนและภาคประชาชนเพียงไม่กี่แห่ง โดยเฉพาะในส่วนของภาครัฐแทบจะไม่มีมาตรการรองรับและช่วยเหลือคนพิการ โดยเฉพาะในเรื่องของปัญหาทางด้านข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพ และสิทธิผู้พิการทางด้านสายตานิคมิตพิงษ์ สุทธิ ตัวแทนจากสมาคมผู้พิการทางสายตาแห่งประเทศไทยร่วมสะท้อนบทเรียนเรื่องปัญหาสำหรับผู้พิการทางสายตาว่าสิ่งที่เป็นปัญหามากที่สุดสำหรับผู้พิการทางสายตาคือการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งทางด้านข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพ และสิทธิทางด้านสุขภาพอาทิเช่นถ้าหากได้รับข่าวสารทางโทรทัศน์ถึงแม้เราจะได้ยินเสียงหากแต่เราก็ไม่สามารถอ่านตัวอักษรที่วิ่งขึ้นหน้าจอได้ เพราะไม่มีการสื่อสารผ่านเสียงหรือเป็นตัวอักษรก็จะทำให้เราพลาดข้อมูลตรงส่วนนั้นไป [1]

แม้ว่าคนพิการจะได้รับสิทธิประโยชน์ดังกล่าว แต่ในปัจจุบันก็ยังประสบปัญหาการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ โดยที่บริการด้านสุขภาพในสังคมไทยจะเป็นในลักษณะรัฐสวัสดิการเป็นส่วนใหญ่ ตัวหลักประกันสุขภาพเองและระบบบริการสุขภาพในปัจจุบันยังมีปัญหาทำให้คนพิการส่วนหนึ่งเข้าไม่ถึงและได้รับประโยชน์แห่งรัฐไม่ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน จากการศึกษาของ สุขศิริ ประสมสุข [2] พบว่า คนพิการครึ่งหนึ่งได้รับสวัสดิการจากรัฐ ส่วนอีกครึ่งหนึ่งไม่ได้รับสวัสดิการคำรักษาพยาบาลจากรัฐ และยังพบอีกว่าคนพิการที่ไม่ได้รับสวัสดิการจากรัฐนั้น ต้องช่วยเหลือตัวเองเวลาเจ็บป่วย ส่วนเหตุปัจจัยที่ทำให้คนพิการไม่ได้รับสวัสดิการจากรัฐอาจเนื่องมาจากการไม่รู้หรือไม่เข้าถึงข้อมูลถึงสิทธิของคนพิการที่ควรจะได้รับหรือรับข้อมูลแต่เข้าไม่ถึง เพราะความไม่สะดวก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแพรว เอี่ยมน้อย [3] ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมในการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการอยู่ในระดับน้อย เมื่อจำแนกตามการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพ พบว่าการสนับสนุนด้านการแพทย์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านสังคมอยู่ในระดับน้อย โดยผู้พิการทางร่างกายได้รับการสนับสนุนในด้านจิตใจมากกว่าด้านอื่น ๆ

จะเห็นได้ว่าผู้พิการทางสายตาจำเป็นต้องเข้าไปดูแลและค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากผู้พิการทางสายตามีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อยกว่าคนทั่วไป ซึ่งเล็งเห็นว่าปัญหาต่าง ๆ หากผู้พิการทางสายตาไม่ได้รับการช่วยเหลือก็ส่งผลกระทบได้อย่างมากเช่นกัน โดยเฉพาะปัญหาทางด้านข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ และสิทธิทางด้านสุขภาพของผู้พิการทางสายตา อาจารย์ฉัตร บุญตัน ส.ว.สรรหา กล่าวว่าในเรื่องของการจัดการเกี่ยวกับคนพิการหรือคนทั่วไปนั้นสังคมไทยจะต้องตระหนักถึงปัญหาของผู้พิการทางสายตาให้มากกว่านี้สิ่งสำคัญที่สังคมไทยต้องจัดการคือการจัดการองค์ความรู้เรื่องการดูแลคนพิการให้เป็นระบบทั้งเรื่องของการสื่อสารเหมือนบุคคลทั่วไปและทั้งด้านข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพด้านสิทธิทางด้านสุขภาพของคนพิการทางสายตาจะสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมหากรัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีระบบการจัดการที่สมบูรณ์แบบและเหมาะสมสำหรับทุกคนก็จะไม่ต้องเกิดศูนย์ดูแลคนพิการที่จังหวัดชลบุรีเราก็ไม่ต้องเคลื่อนย้ายคนพิการไปไหนไกลเพราะเราสามารถดูแลทุกคนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน [3]

ด้วยเหตุนี้คณะผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจศึกษาปัญหาของคนที่พิการทางสายตารั้งนี้ เป็นการค้นหาปัญหาทางการรับรู้ข่าวสารทางด้านสุขภาพ และสิทธิทางด้านสุขภาพของผู้พิการทางสายตาในครั้งนี้ จะสะท้อนประสบการณ์จริง แล้วนำมาถ่ายทอดบทเรียนเพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการจัดการปัญหาพร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสบการณ์เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารทางการบริการทางสุขภาพของผู้พิการทางสายตา

2. เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจต่อสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพของผู้พิการทางสายตา

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อต้องการทำความเข้าใจในระดับลึกเกี่ยวกับประสบการณ์เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพ ความรู้ ความเข้าใจต่อสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพของผู้พิการทางสายตาโดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้นักวิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญสืบค้นข้อมูล

วิธีดำเนินการวิจัย

ก่อนดำเนินการวิจัยผู้วิจัยได้มีการพิทักษ์สิทธิก่อนเก็บข้อมูลภาคสนาม และได้รับอนุมัติการรับรองจริยธรรมจากมหาวิทยาลัยมหิดลเลขที่ CAO No. 2012/096.2203

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก

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

เครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก In-depth interview และ สัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (informal interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด

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

สรุปผลการวิจัย

1 ทศนคติเชิงบวกต่อการรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพของผู้พิการทางสายตา

1.1 การรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพ

การรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพของผู้ให้ข้อมูลหลักจะได้รับรู้ข้อมูลสิทธิทางบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์พื้นฐาน ในเรื่องสิทธิบัตรทอง บัตรผู้พิการ การยื่นบัตรที่กล่าวข้างต้นในการเข้ารักษาฟรี รวมไปถึงการได้รับเบี้ยเลี้ยงคนพิการ เดือนละ 500 บาทจากรัฐบาล ซึ่งขณะที่อยู่กับครอบครัวที่บ้านจะรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพจากผู้ปกครอง อาทิเช่น พ่อ รวมทั้งจากจากบุคคลกรทางสุขภาพ อาทิเช่นเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยและเจ้าหน้าที่รพ.ที่ผู้พิการทางสายตาเข้ารับบริการ และในขณะที่ฝึกอาชีพที่ศูนย์ จะได้รับข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพ ผู้ดูแล เช่น ชีตเตอร์ เพื่อนๆที่ศูนย์ฝึกอาชีพ และเจ้าหน้าที่ทางสุขภาพที่เข้ามาให้ข้อมูลที่ฝึกอาชีพในบางครั้งดังการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมีการรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพ ดังต่อไปนี้

“พอแล้วก็เพื่อนๆที่เคยไปรพ.เล่าให้ฟังบ้างค่ะเขาบอกว่าให้เราเอาสมุดคนพิการบัตรประชาชนแล้วก็บัตรทองไปด้วยไม่ต้องเสียตังค่ะ”

คุณไอ นามสมมุติ

“ทราบที่ใช้สิทธิในการรักษาฟรี และเบี้ยคนพิการเดือนละ 500 บาท

“ซิสเตอร์มาอ่านหนังสือให้ฟังบางทีก็ฟังทางวิทยุและโทรทัศน์ และบางครั้งก็จะมีทางโรงพยาบาลเข้ามาแนะนำเกี่ยวกับอะไรหลายๆอย่าง”

คุณบี นามสมมุติ

1.2 การดูแลตัวเองเมื่อเจ็บป่วย

การดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วยของผู้ให้ข้อมูลหลัก จะเป็นการพึ่งพาบุคคลที่ดูแลโดยเมื่ออยู่ที่บ้านจะเป็นผู้ปกครอง คือ พ่อ แม่ ดูแลพาไปรักษาที่โรงพยาบาลใกล้ๆบ้าน อาทิเช่น สถานีอนามัย โรงพยาบาลในอำเภอ ในจังหวัด รวมไปถึงคลินิก และในขณะที่มาศึกษาอยู่ที่ศูนย์ฝึกอาชีพ จะทานยาเอง นอนพัก จะไปหาหมอเมื่อไม่สบายหนักๆเท่านั้น ซึ่งจะอาศัยความช่วยเหลือจากผู้ดูแล คือ ซิสเตอร์ ในการดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วยดังข้อมูลการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้าอยู่ใกล้ๆ บ้านจะไปโรงพยาบาลที่อำเภอ คุณแม่พาไปบ้างและไม่เคยไปไหนมาไหนเอง ”

“ถ้าไม่สบายน้องไอทานยาเองค่ะ แล้วก็นอนพัก หนูไม่เคยป่วยหนักค่ะ ป่วยแค่เป็นไข้ แล้วก็บอก Sister แล้วเอายามากินแล้วนอนพักก็หายแล้วค่ะ”

คุณไอ นามสมมุติ

1.3 ลักษณะของบริการสุขภาพ ประกอบไปด้วยการบริการดังต่อไปนี้

การเดินทางและผู้ดูแลในการเดินทาง

ในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางที่มีโอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุแม้ว่าร่างกายของคนเหล่านั้นจะครบสมบูรณ์แข็งแรง และยังมีกลุ่มคนอีกกลุ่มหนึ่งมีปัญหาทางด้านการมองเห็นซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิต การทำงานและการเดินทางและจำเป็นที่จะต้องมียุติดูแลในการเดินทาง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมีวิธีการในการเดินทางและผู้ดูแลในการเดินทาง 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

การสื่อสารที่ถูกต้องของผู้ทำการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการทางสุขภาพกับผู้พิการที่จะต้องมีความรู้ ทักษะ เจตคติที่ดีต่อการให้บริการในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นคนปกติหรือคนพิการ โดยเฉพาะผู้ที่มีความพิการจำเป็นจะต้องได้รับการสื่อสารที่มีความเฉพาะชัดเจนมากกว่าบุคคลทั่วไป จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักได้รับบริการด้านการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

“เขาดูแลให้บริการดี ที่สถานีอนามัยจะคอยบอกว่าต้องทำอะไรแล้วไปกันก็ทำที่มกกันนะคะ เขาพูดคุยกับคุณพ่อเลยไม่มีปัญหาในการติดต่ออะไรค่ะ”

คุณกวาง นามสมมุติ

“ดีค่ะ ถึงแม้ว่าเราจะไปกับเจ้าหน้าที่ที่นี้เขาก็ไม่ได้ลัดคิวให้เรา ก็ทำไปตามคิว พอเขารู้ว่าเราพิการทางสายตาเขาก็จะคอยดูแลตลอด”

คุณบี นามสมมุติ

2 ทศนคติเชิงลบต่อการรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพของผู้พิการทางสายตา

2.1 การรับรู้ข่าวสารทางด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์

ทศนคติเชิงลบต่อการรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพของผู้พิการทางสายตา ด้านการรับรู้ข่าวสารทางด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์ของผู้ให้ข้อมูลบางส่วน พบว่า มีทัศนคติต่อการได้รับสิทธิที่ควรพึงได้ของตนว่าไม่เป็นธรรม ได้รับบริการที่ไม่เหมาะสม อาทิเช่น การรับเบี้ยคนพิการรายเดือน รวมไปถึงการรับรู้ข่าวสารทางด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์ ที่ยังคงได้รับรู้ค่อนข้างน้อยดังต่อไปนี้

“ยังไม่เพียงพอค่ะ อยากให้มีการแจ้งอย่างเป็นทางการหรือหากมีข่าวสารอะไรใหม่ๆสำหรับคนพิการอยากให้มีการออกสาร แผ่นพับ อักษรเบรลล์ อยากให้แจ้งข่าวให้ทั่วถึงค่ะ”

“ก็อยากให้พวกผู้ใหญ่บ้าน อบต. เข้ามาดูแลในกรณีที่เราเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเข้ามาดูแลไม่ทั่วถึง เพื่อให้ผู้พิการได้รับการดูแลได้ทั่วถึง และทราบสิทธิของตนเอง หรือมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้พิการ เพราะถือเป็นบุคคลในท้องถิ่นของตนเอง จะเห็นจากข่าวบ่อย ๆ ว่ามีผู้พิการอยู่ในกระท่อมคนเดียวไม่มีใครดูแล ก็อยากให้ส่วนนี้เข้ามาดูแลให้มากขึ้น”

2.2 การดูแลตัวเองเมื่อเจ็บป่วย

ทศนคติเชิงลบของการดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วยของผู้ให้ข้อมูลหลัก จะเป็นการพึ่งพาบุคคลที่ดูแลโดยเมื่ออยู่ที่บ้านจะเป็นผู้ปกครอง คือ พ่อ แม่ ดูแลพาไปรักษาที่โรงพยาบาลใกล้บ้าน อาทิเช่น สถานีอนามัย โรงพยาบาลในอำเภอ ในจังหวัด รวมไปถึงคลินิก และในขณะที่มาฝึกอาชีพอยู่ที่ศูนย์ฝึกอาชีพ จะทานยาเอง นอนพัก จะไปหาหมอเมื่อไม่สบายหนักๆเท่านั้น ซึ่งจะอาศัยความช่วยเหลือจากผู้ดูแล คือซิสเตอร์ ในการดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วย และเคยมีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อการรักษาดูแล ดังการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมีการดูแลตัวเองเมื่อเจ็บป่วย ดังต่อไปนี้

“ไม่ได้ไปไหนหรอกค่ะ ไปไหนมาไหนลำบากค่ะมองไม่เห็นด้วย ในกรุงเทพเดินทางลำบาก รถเยอะ น่ากลัว ถ้าไม่สบายจะหายาทานเอง ไปเอายาซิสเตอร์บ้าง ก็เพื่อนบ้างแล้วนอนพักก็หายแล้วค่ะ”

2.3 ลักษณะการบริการสุขภาพ

2.3.1. การเดินทางและผู้ดูแลในการเดินทาง

การดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางก็มีโอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุแม้ว่าร่างกายของคนเหล่านั้นจะครบสมบูรณ์แข็งแรง และยังมีกลุ่มคนอีกกลุ่มหนึ่งมีปัญหาทางด้านการมองเห็นซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตการทำงานและการเดินทางและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการดูแลในการเดินทาง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมีวิธีการในการเดินทางและผู้ดูแลในการเดินทาง ดังต่อไปนี้

“แม่พาไปตลอด ไม่อยากไปเองหรอกค่ะต้องนั่งรถโดยสารนาน แล้วไปเองก็กลัวด้วยเราไม่รู้เรื่อง”

“ไม่ได้ไปไหนหรอกค่ะ ไปไหนมาไหนลำบากค่ะมองไม่เห็นด้วย ในกรุงเทพเดินทางลำบาก รถเยอะ น่ากลัว ถ้าไม่สบายจะหายาทานเอง ไปเอายาซิสเตอร์ บ้าง ก็เพื่อนบ้างแล้วนอนพักก็หายแล้วค่ะ”

2.3.2. สถานที่และอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก

คนพิการมีปัญหาด้านการเข้าถึงบริการสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอ หรือไม่มีการปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อคนพิการ เช่น ในระบบการคมนาคมขนส่งสาธารณะ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักได้รับบริการด้านอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

“เมื่อก่อนเขาก็ดูแลดีให้บริการดี ไปถึงก็มีรถเข็นมา รับให้เรานั่งรอแค่ช่วงหลังๆนี้ไม่มีแล้วนะ ปลดปล่อยเราไปกันเองพ่อแม่ลูกค่ะ”

“ก็อยากให้เพิ่มในส่วนอุปกรณ์ต่างๆสำหรับเฉพาะคนพิการค่ะ อย่างพวกมีไม้เท้าให้เวลาไปโรงพยาบาล หรือมีรถเข็นนั่งรอเฉพาะในส่วนที่แยกจากคนปกติ เพื่อที่จะได้ไม่เกิดการแซงคิวกันด้วย”

2.3.3. การสื่อสารและการให้บริการของบุคลากร

ทัศนคติการสื่อสารและการให้บริการของบุคลากรเชิงลบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักได้รับบริการด้านการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

“เป็น โรงพยาบาลในอำเภอค่ะ ไปหาหมอเนื่องจากเป็นไข้หวัดธรรมดา เวลาทำอะไรก็บอกก่อนเสมอ มีพนักงานเจ้าหน้าที่คอยดูแลอยู่เสมอแต่บางคนจะพูดกับเราไม่เพราะ หงุดหงิดใส่ ก็มีค่ะ”

“ก็อย่างที่ได้ออกมาก็ในเรื่องของการบริการอย่างเช่นในเรื่องของการลัดคิวต่างๆที่เรามาก่อนและเป็นหนักกว่าพวกเขาก็มาลัดคิวเรา ทำให้เรารู้สึกไม่ดี แต่ถ้าเป็นผู้สูงอายุก็ว่าไปอย่างเช่นนั่งรถเข็นมาเราก็สามารถเสียสละให้เขาได้แต่ที่เจอมาก็จะเป็นคนปกตินี้ละค่ะ ถ้าจะให้ไปได้อย่างไรก็ไม่รู้จะพูดอย่างไร”

3. ลักษณะประสบการณ์การรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพของผู้พิการทางสายตา

การรับรู้ข่าวสารทางด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์

สิ่งที่เป็นปัญหามากที่สุดสำหรับผู้พิการทางสายตาคือการรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพของผู้พิการทางสายตาซึ่งในปัจจุบันก็ยังประสบปัญหาการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ โดยที่บริการด้านสุขภาพในสังคมไทยจะเป็นในลักษณะรัฐสวัสดิการเป็นส่วนใหญ่ทั้งนี้เสนอให้มีการบรรจุเรื่องปัญหาทางด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และสิทธิทางด้านสุขภาพของผู้พิการทางสายตาเพื่อการช่วยเหลือคนพิการให้ได้รับสิทธิอย่างเท่าเทียมกัน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมีการรับรู้ข่าวสารด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพ ดังต่อไปนี้

“ทราบว่าตนเองใช้บัตรทองที่สถานีอนามัยข้างๆ บ้าน มีบัตรคนพิการ” “พอกับเจ้าหน้าที่ที่สถานีอนามัยบอกค่ะ”

“พอกับเจ้าหน้าที่ที่สถานีอนามัยบอกค่ะ แต่ก็ไม่ค่อยได้รับข่าวสารอะไรหรอกไม่ค่อยมีคนบอกเล่าอะไรให้ฟังหรอก รู้เท่านี้ก็ดีแล้วค่ะ”

การอภิปรายผล

การศึกษาประสบการณ์การรับรู้ข่าวสารทางด้านการบริการทางสุขภาพและสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพของผู้พิการทางสายตากรณีศึกษาศูนย์ฝึกอาชีพผู้พิการทางสายตาสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อศึกษาสภาพความจริงและประสบการณ์เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารทางด้านการบริการทางสุขภาพของผู้พิการทางสายตา และศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ต่อสิทธิทางด้านการแพทย์และสุขภาพของผู้พิการทางสายตาและเพื่อศึกษาการบริการสุขภาพของคนพิการทางสายตาสิทธิทางการแพทย์และสุขภาพของผู้พิการทางสายตา พบว่าคนพิการทางสายตาที่ศึกษาจำนวน 8 คน ประกอบด้วยหญิงพิการทางสายตา อายุในช่วง 15 – 22 ปี กรณีศึกษาทั้งหมดมีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด ครอบครัวมีฐานะยากจน อยู่ในชนบท ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม รับจ้าง และค้าขาย ส่วนใหญ่เป็นครอบครัวใหญ่มีลูกหลายคน ทุกคนในครอบครัวต่างมีหน้าที่ ต้องช่วยเหลือกันในการประกอบอาชีพเลี้ยงปากท้อง จึงไม่ค่อยมีเวลาพอที่จะดูแลสมาชิกผู้พิการทางสายตาได้ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้พิการมาตั้งแต่กำเนิด และมีการพิการทางสายตาภายหลัง โดยเกิดจากการรับประทานยาโรคประจำตัว คนพิการทางสายตาขาดระบบบริการสุขภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกลักษณ์ คลาญญู [5,8] ที่เสนอว่า ควรกระจายบริการให้ครอบคลุม คนพิการทุกประเภท และควรพัฒนารูปแบบบริการให้หลากหลาย จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นให้เพียงพอ จัดสถานที่ให้เหมาะสม และมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับกิจกรรมฟื้นฟูสุขภาพคนพิการและสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศที่พบว่าการจัดรูปแบบการพัฒนาคนพิการควรได้รับสิทธิประโยชน์สำหรับการป้องกันความพิการซึ่งจะลดต้นทุนในการรักษาในอนาคตได้ ข้อมูลข่าวสารสุขภาพที่ดีพอ ไม่สามารถเข้าถึง ทรัพยากรต่างๆทางสังคมแต่ละคนแสวงหาแนวทางการรักษาพยาบาลตนเองถูกบ้าง ผิดบ้าง จึงส่งผลให้ การเข้าถึงบริการสุขภาพของรัฐยังไม่เพียงพอต่อการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพงศ์ สงวนเดือน [6] ที่วิจัยความต้องการของคนพิการด้านการบริการและการสงเคราะห์จากภาครัฐพบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 60 – 70 ปี มีสถานภาพสมรสอยู่เขตนอกเทศบาล มีการศึกษาที่ระดับประถมศึกษา ไม่ทำงาน มีความพิการทางการมองเห็นมีระยะเวลานาน 5 ปี หรือต่ำกว่า ไม่มีความลำบากในการประกอบ กิจกรรมประจำวัน ไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือ และมีความต้องการทางด้านการบริการและการสงเคราะห์จากภาครัฐ

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เรียนจบในชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น แต่มีความต้องการมีอาชีพและมีรายได้ สามารถหาเลี้ยงตัวเองได้ รวมทั้งไม่เป็นภาระของบุคคลอื่นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครพรรณ ขวัญชื่น [7,8] ได้ศึกษาเกี่ยวกับวิถีชีวิต และสวัสดิการของคนพิการทางกาย ผลการวิจัยพบว่าคนพิการได้รับโอกาสทางการศึกษาน้อยโดยเฉพาะคนพิการซึ่งประสบอุบัติเหตุจนพิการ ก็จะไม่ได้ศึกษาต่อ อย่างไรก็ตาม บางคนได้รับโอกาสจากหน่วยงาน ของรัฐและเอกชน ให้ความช่วยเหลือด้านการศึกษาด้วยสภาพแวดล้อม ที่ไม่อำนวยความสะดวกคนพิการทางกาย ทำให้เป็นอุปสรรคที่ใหญ่หลวงต่อการศึกษาศึกษาของคนพิการ นอกจากนั้นยังมีปัญหาด้านความพร้อมของ สถานศึกษา ครู และนักเรียน

สรุป

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ยังมีปัญหาทางด้านข้อมูลข่าวสารทางด้านการสุขภาพ และสิทธิผู้พิการทางด้านสายตา สิ่งที่เป็นปัญหามากที่สุดสำหรับผู้พิการทางสายตาคือการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งทางด้านข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ข้อมูลข่าวสารทางด้านการสุขภาพ และสิทธิทางด้านสุขภาพอาทิเช่นถ้าหากได้รับข่าวสารทางโทรทัศน์ถึงแม้เราจะได้ยินเสียงหากแต่เราก็ไม่สามารถอ่านตัวอักษรที่วิ่งขึ้นหน้าจอได้ เพราะไม่มีการสื่อสารผ่านเสียงหรือเป็นตัวอักษรก็จะทำให้เราพลาดข้อมูลตรงส่วนนั้นไป สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยได้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นก็ได้ทำการเปิดสายด่วน 1414 เพื่อช่วยประสานและรับข้อมูลและให้ความช่วยเหลือกับคนพิการทางด้านสายตาอย่างถูกวิธีเพื่อช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

1. ควรให้ความรู้ ความเข้าใจด้านสิทธิการรักษาสำหรับผู้พิการทางสายตามากขึ้น

2. สถานบริการควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ควรศึกษาในกลุ่มคนพิการทางสายตาที่หลากหลาย แตกต่างและประเภทในบริบทอื่น ๆ เพื่อที่จะเป็นข้อมูลและเป็นองค์ความรู้ใหม่ในงานด้านการศึกษาค้นคว้าในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] ทวี เชื้อสุวรรณทวี และ ศรีแพร หนูแก้ว. งานวิจัยด้าน ความพิการ: การวิเคราะห์ห้วงกิมานและการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ. วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล (รายงานการวิจัย) :2553.
- [2] สุขศิริ ประสมสุข, ทวี เชื้อสุวรรณทวี, ชนิดา มัททวงกูรและดลพร เผือกคง. การสังเคราะห์สถานการณ์การด้านสุขภาพและสังคมสำหรับคนพิการในทศวรรษของประเทศไทย วารสารวิชาการของสมาคมอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 2(2) ธันวาคม 2556.
- [3] แพรว เอี่ยมน้อย. การสนับสนุนทางสังคมของผู้พิการทางร่างกายในจังหวัดนครปฐม.วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชางานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, มหาวิทยาลัยมหิดล; 2550.
- [4] นงลักษณ์ วิรัชชัย และ สุวิมล ว่องวานิช. การสังเคราะห์งานวิจัยทางการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ห้วงกิมานและการวิเคราะห์เนื้อหา. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.(รายงานการวิจัย);2541.
- [5] สุกลักษณ์ คล้ายบุญ. แนวทางการพัฒนาบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการของสถานสงเคราะห์คนพิการและทุพพลภาพพระประแดง สังกัดกรมการพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์;2551.
- [6] อรรถพงศ์ สงวนเดือน,ชญานิษฐ์ กุลรัตนมณีพร.(2548). ผู้พิการสูงอายุกับความต้องการบริการและการสงเคราะห์จากภาครัฐ. การประชุมวิชาการ ประชากรศาสตร์แห่งชาติ ;2548 197-200.
- [7] อัครพรณ ขวัญชื่น และ สุภรธรรม มงคลสวัสดิ์.วิถีชีวิตและสวัสดิการของคนพิการทางกาย. ชุดโครงการการพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคนด้อยโอกาสในสังคมไทย; 2546.
- [8] ฉัตรพิไล เจียรน้อย, สาวิตรี ลิ้มชัยอรุณเรืองและเพชรน้อย สิงห์ช่างชัย. บริการสุขภาพสำหรับคนพิการจังหวัดสตูล. วารสารวิชาการสาธารณสุข 2553; 19(5).
- [9] สุขศิริ ประสมสุข. ประสบการณ์ของคนพิการทางสายตากับการเข้าถึงบริการสุขภาพ ศูนย์ฝึกอาชีพของหญิงดาบอดสามพราน จังหวัดนครปฐม. รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 6 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี;2559.