

# การติดตามผลการเข้าถึงสิทธิบริการทางการแพทย์ของคนพิการ ที่ใช้บริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

## Following up the Accessing of Disabilities Welfare Services in Thammasat University Hospital

คุณากร สุวรรณเนตร<sup>1</sup>  
Kunakorn Suwannate

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การติดตามผลการเข้าถึงสิทธิบริการทางการแพทย์ของคนพิการที่ใช้บริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเข้าถึงสิทธิและการใช้ประโยชน์จากบริการด้านการแพทย์ตาม มาตรา 20 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ของคนพิการภายหลังใช้บริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และติดตามผลความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการใช้บริการของคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มประชากร คือ คนพิการที่ใช้บริการงานสังคมสงเคราะห์ในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 183 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า การเข้าถึงสิทธิและความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติด้านการให้บริการทางการแพทย์ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางค่าเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .785 ด้านการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์การแพทย์ภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .814 และการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านสถานที่ภายนอกอาคารภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.112 และสถานที่ภายในอาคาร ภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.130

โดยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ทางโรงพยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาการให้บริการเพื่อครอบคลุมความต้องการของคนพิการในแต่ละชนิดความพิการ ควรวิจัยถึงแนวทางในการพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์ และสังคมสงเคราะห์ที่ทำให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงสิทธิและการใช้ประโยชน์จากบริการด้านการแพทย์ตามมาตรา 20 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 เพื่อให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

**คำสำคัญ :** คนพิการ, การเข้าถึงสิทธิ, บริการทางการแพทย์, ติดตามผล

<sup>1</sup> นักสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ Corresponding E-mail :  
kunakorn.tong@hotmail.com

### ABSTRACT

The study “Aftercare follow-up of patients who used the medical services of Thammasat University Hospital through their access rights for persons with disabilities” aimed to examine access to and usage of the medical services through the rights laid out in section 20 of the Persons with Disabilities Empowerment Act B.E. 2550. The study also aimed to investigate how satisfied the patients were with the medical services and facilities for persons with disabilities at Thammasat University Hospital after they had used the services. The participants of this study were 183 persons with disabilities who had used the social welfare services in the hospital. The data was collected by questionnaires and analyzed in the form of descriptive statistics (percentage, mean, and standard deviation).

The results of the studies indicated that the persons with disabilities showed an average level of satisfaction with using their right of access and with using the medical services at Thammasat University Hospital; the mean was 3.21% and the S.D. was 0.785%. In addition, the result of the satisfaction with medical social welfare services for persons with disabilities in the hospital was on an average level of satisfaction; the mean was 3.29% and the S.D. was 0.814%. Finally, the result of the satisfaction with the access to the facilities outside of the building for the persons with disabilities was 3.01% for the mean and 1.112% for S.D. Interestingly, the satisfaction with the access to the facilities inside the building for persons with disabilities was 3.07% for the mean and 1.130 % for S.D. The results also led to the recommendation that the hospital staff should develop more individualized types of services that cover the needs of the persons with disabilities based on their types of disabilities. Furthermore, the study suggests that additional research be done for improving the medical services and social welfare services that facilitate persons with disabilities with access to and usage of the medical services through the rights laid out in section 20 of the Persons with Disabilities Empowerment Act B.E. 2550 in order to improve the quality of life of the persons with disabilities.

**Keywords :** person with disabilities, access rights, medical services, follow-up

## บทนำ

จากรายงานสถานการณ์คนพิการในประเทศไทยโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งสำรวจคนพิการเมื่อปี 2550 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551) พบว่าประเทศไทยมีคนพิการจำนวนประมาณ 1,871,860 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.9 ของจำนวนประชากรทั้งหมด เป็นเพศหญิงในสัดส่วนที่สูงกว่าเพศชายเล็กน้อยคือร้อยละ 3.0 และร้อยละ 2.7 ตามลำดับ และพบว่าคนพิการส่วนใหญ่มีปัญหาที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการของรัฐอย่างแท้จริงทั้งในด้านการสาธารณสุข การศึกษา ที่อยู่อาศัย การประกอบอาชีพ หรือด้านอื่นๆ ถึงแม้ว่าจะมีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ระดมทรัพยากรเข้าไปช่วยเหลือก็ยังไม่เพียงพอกับคนพิการซึ่งมีจำนวน ถึง 1,871,860 คน (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ, ออนไลน์, 2556) แต่การเข้าถึงหรือการใช้สิทธิบริการต่าง ๆ ของคนพิการก็ยังเป็นอุปสรรคและปัญหาอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากคนพิการไม่ทราบว่ามีสิทธิของตนเองที่พึงได้มีอะไรบ้าง รวมไปถึงกระบวนการและขั้นตอนการใช้สิทธิและสิทธิบางอย่างก็อยู่ภายใต้การวินิจฉัยของหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น คนพิการที่มาขอใช้บริการด้านกายอุปกรณ์ก็ต้องได้รับการวินิจฉัยถึงความจำเป็น และความเหมาะสมของแพทย์ ก่อนจึงจะสามารถขอใช้กาย-อุปกรณ์นั้นได้ตามสิทธิทางการแพทย์ เป็นต้น และอุปสรรคอีกประการหนึ่งที่จะทำให้คนพิการบางประเภทไม่สามารถเข้าถึงสิทธิได้มาจากอุปสรรคทางกายภาพ ซึ่ง เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและ ตัวคนพิการเอง ซึ่งสภาพแวดล้อมบางอย่างก็เป็นอุปสรรค

ขัดขวางไม่ให้คนพิการเข้าไปถึงหรือเข้าไปใช้บริการตามสิทธิได้โดยสะดวก เช่น คนพิการทางด้านร่างกายที่ใช้รถเข็นสำหรับคนพิการจะมีปัญหาในการให้บริการสาธารณะ เช่น ตึกหรืออาคารสำนักงานของหน่วยงานภาครัฐบางแห่งมักจะมีบันไดที่ปราศจากทางลาด ทำให้คนพิการไม่สามารถเข้าไปใช้บริการได้หรือเกิดความลำบากในการเข้าไปใช้สิทธิหรือติดต่องานได้ คนพิการทางการได้ยินบ่อยครั้งที่ไม่สามารถสื่อความกับบุคลากรทางการแพทย์ให้เข้าใจถึงอาการบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วย ในฐานะที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นองค์กรหนึ่งของภาครัฐ ได้ตระหนักถึงความสำคัญการให้บริการด้านคนพิการตามกฎหมาย และได้พัฒนาศักยภาพการจัดระบบบริการด้านคนพิการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2554 จัดระบบการเข้าถึงสิทธิคนพิการเพื่อคนพิการรายใหม่ที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติโดยสหวิชาชีพแบบองค์รวม และมีการผลักดันให้เกิดการจัดปรับสถานที่ที่เป็นมิตรกับคนพิการ ปีงบประมาณ 2555 จัดกิจกรรมสร้างจิตอาสา เพื่อช่วยเหลือคนพิการ ปีงบประมาณ 2556 ได้จัดทำโครงการเปลี่ยนภาระให้เป็นโอกาส ซึ่งเป็นการจ้างคนพิการเข้ามาทำงานตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์จากพัฒนาศักยภาพการจัดบริการอย่างต่อเนื่องข้างต้น เพื่อเป็นการทบทวนและพัฒนาคุณภาพระบบบริการสวัสดิการสังคมด้วยหัวใจ โดยคนพิการเพื่อคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

### วัตถุประสงค์

ผู้วิจัยมุ่งวัตถุประสงค์ศึกษาการเข้าถึงสิทธิและการใช้ประโยชน์จากบริการด้านการแพทย์ตามมาตรา 20 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ของคนพิการภายหลังใช้บริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติโดยการวัดการเข้าถึงสิทธิและการใช้ประโยชน์จากบริการ ได้จากการติดตามผลความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการใช้บริการของคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

### วิธีการศึกษา

ผู้วิจัยทำการศึกษาคคนพิการที่ใช้บริการงานสังคมสงเคราะห์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ทั้งหมด โดยศึกษาคคนพิการที่ใช้บริการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2556 ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2556 โดยแบ่งคนพิการออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้ คนพิการทางการมองเห็นคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย คนพิการทางจิตใจ หรือ พฤติกรรม คนพิการทางสติปัญญา คนพิการทางการเรียนรู้ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งเป็นการศึกษาแบบสำรวจและการศึกษาเชิงวิเคราะห์นำเสนอการศึกษาในลักษณะเชิงพรรณนาโดยเครื่องมือวิจัยที่ใช้ศึกษาเป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและการเข้าถึงสิทธิการรักษาพยาบาลของคนพิการ ได้ผ่านการรับรอง EC เลขที่ 139/2557 คณะกรรมการวิจัยใน

คน มธ.เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2557 และแบบสำรวจได้ดำเนินการตามระเบียบวิจัย ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรต่าง ๆ

จากการศึกษาพบว่า การเข้าถึงสิทธิจากบริการทางการแพทย์ของคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติของคนพิการ โดยภาพรวม เคยใช้บริการ ร้อยละ 71.2 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คนพิการเคยใช้บริการการแนะแนว และการให้บริการปรึกษามากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมา เคยใช้บริการการตรวจวินิจฉัย การตรวจทางห้องปฏิบัติการ และการตรวจพิเศษด้วยวิธีอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 79.6 และเคยใช้บริการการให้ยาเพื่อรักษา บำบัด ฟื้นฟู คิดเป็นร้อยละ 75.3 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .785 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คนพิการมีความพึงพอใจต่อการรักษาแบบกิจกรรมบำบัดมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 3.61 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการรักษาแบบกายภาพบำบัด คิดเป็นร้อยละ 3.46 และมีความพึงพอใจต่อการผ่าตัด/ศัลยกรรม คิดเป็นร้อยละ 3.35

การเข้าถึงสิทธิในบริการทางสังคมสงเคราะห์ของคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติด้านการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์การแพทย์

สำหรับคนพิการโดยภาพรวม เคยใช้บริการ ร้อยละ 66.6 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คนพิการเคยใช้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำเกี่ยวกับการบริการจัดสภาพแวดล้อมให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการทางการแพทย์ มากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 88.5 รองลงมา เคยใช้บริการคำแนะนำเกี่ยวกับการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 85.2 และเคยใช้บริการคำแนะนำเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะที่จำเป็นแก่ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 82.0 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบริการทางสังคม สงเคราะห์ของคนพิการในโรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติด้านการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์การแพทย์ ภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .814 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คนพิการมีความพึงพอใจต่อคำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาด้วยพฤติกรรมบำบัดมากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.38 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อคำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาแบบจิตบำบัด มีค่าเฉลี่ย 3.36 และมีความพึงพอใจต่อคำแนะนำการขึ้นทะเบียนขอมีบัตรประจำตัวคนพิการมีค่าเฉลี่ย 3.35ตามลำดับ

การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านสถานที่ภายนอกอาคาร ภาพรวมคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ภายนอกอาคารมีความเหมาะสม ร้อยละ 67.9 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อุปกรณ์

ราวจับที่ติดไว้กับทางลาดเอียงมีความเหมาะสมมากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 75.1 รองลงมา ระดับความลาดเอียงของทางลาดที่ให้บริการสำหรับคนพิการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 73.5 และขนาดความกว้างของทางลาดเอียงที่ให้บริการสำหรับคนพิการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 71.8 ตามลำดับ และการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในโรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านสถานที่ภายในอาคาร ภาพรวมคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ภายในอาคารมีความเหมาะสม ร้อยละ 71.3 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความมั่นคง แข็งแรงของทางลาดและราวจับมีความเหมาะสมมากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 86.2 รองลงมา ความสูงของโต๊ะและเคาน์เตอร์ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 85.6 และขนาด สีของสัญลักษณ์รูปคนพิการที่จัดไว้สำหรับคนพิการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 84.0 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านสถานที่ภายนอกอาคาร ภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.112 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คนพิการมีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์ราวจับที่ติดไว้กับทางลาดเอียงมากเป็นอันดับหนึ่ง ค่าเฉลี่ย 3.26 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อระดับความลาดเอียงของทางลาดที่ให้บริการสำหรับคนพิการ ค่าเฉลี่ย 3.15 และมีความพึงพอใจต่อขนาดความกว้างของทางลาดเอียงที่ให้บริการ

สำหรับคนพิการ ค่าเฉลี่ย 3.11 ตามลำดับ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านสถานที่ภายในอาคาร ภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.130 เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า คนพิการมีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลบริการสำหรับคนพิการมากเป็นอันดับหนึ่ง ค่าเฉลี่ย 3.39 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อความสูงของโต๊ะและเคาน์เตอร์ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.34 และมีความพึงพอใจต่อเครื่องหมายแสดงทิศทางสำหรับตำแหน่งศูนย์บริการข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

จากการศึกษา พบว่า การเข้าถึงสิทธิจากบริการทางการแพทย์ของคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติของคนพิการ ภาพรวม เคยใช้บริการ ร้อยละ 71.2 และมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.21 โดยพบว่า คนพิการมีความพึงพอใจต่อการรักษาแบบกิจกรรมบำบัดมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการรักษาแบบกายภาพบำบัด และมีความพึงพอใจต่อการผ่าตัด/ศัลยกรรมตามลำดับโดยขัดแย้งกับ วาริปัญจะผลินกุล (2543) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การเข้าถึง(Access) บริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ : ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการกรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งกล่าวถึงปัญหาด้านข้อมูลข่าวสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อการใช้ชีวิตของคนพิการ แต่การให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติได้จัดบริการเพื่อให้ผู้พิการเข้าถึงสิทธิต่าง ๆ

เหล่านี้ได้ สำหรับการเข้าถึงสิทธิและความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์ ภาพรวมเคยใช้บริการร้อยละ 66.6และมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 โดยพบว่า คนพิการมีความพึงพอใจต่อคำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาด้วยพฤติกรรมบำบัดมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา มีความพึงพอใจต่อคำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาแบบจิตบำบัด และมีความพึงพอใจต่อคำแนะนำการขึ้นทะเบียนขอมีบัตรประจำตัวคนพิการตามลำดับ ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของ วาริปัญจะผลินกุล (2543) ที่พบว่า ปัญหาของคนพิการ คือ ปัญหาในการได้รับบริการด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพและการรักษาด้วยพฤติกรรมบำบัด แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้พิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากการรักษาด้วยพฤติกรรมบำบัดพร้อมกันนี้

ผลการวิจัยยังกล่าวถึง การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ซึ่งพบว่าการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติทั้งภายในและภายนอกสถานที่มีความเหมาะสม โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งสถานที่ภายในและภายนอก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เต็มพงศ์ ศรีทอง (2554) ที่กล่าวถึง การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการทางสายตาตามมาตรา 20 พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคน

พิการ พ.ศ. 2550 ซึ่งคนพิการทางสายตามี การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกได้

ทั้งนี้ การจัดการบริการของโรงพยาบาล ธรรมศาสตร์ทั้งการให้บริการทางการแพทย์ และการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์ล้วนถึง ทำให้ผู้พิการเข้าถึงสิทธิและการใช้ประโยชน์ จากบริการด้านการแพทย์ตาม มาตรา 20 ของ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ ชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ทั้งสิ้น ดังเช่น ผลการวิจัยของ ศรีธัญญา เชื้อหอม (2548) ที่ กล่าวถึง ปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ ของคนพิการ โดยภาครัฐต้องสนับสนุนและมี มาตรการที่ให้ทุกภาคส่วนเล็งเห็นความสำคัญ และให้คนพิการได้รับสิทธิเช่นเดียวกับคนปกติ ในสังคม แต้มพงศ์ ศรีทอง (2554) ในประเด็น กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานบริการ และการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เกี่ยวกับคนพิการมากขึ้นซึ่ง ทางโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ได้พยายามแก้ไขปัญหาลักษณะข้างต้นได้ด้วยการสร้างให้คนพิการได้รับสิทธิคนพิการตาม พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ ชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 โดยเฉพาะ ข้อ 1 ที่ กล่าวถึงสิทธิในการได้รับการบริการฟื้นฟู สมรรถภาพโดยกระบวนการทางการแพทย์ และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ค่า อุปกรณ์ เครื่องช่วยความพิการ และสื่อ ส่งเสริมพัฒนาการเพื่อปรับสภาพทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือเสริมสร้างสมรรถภาพให้ดีขึ้น โดยเน้นการจัดบริการตามกลุ่มเป้าหมายของ คนพิการตามความเหมาะสม ได้แก่ การจัด

คลินิกสายตาสีตาสีและตรวจวัดสายตา พร้อมทั้งให้อุปกรณ์ช่วยเหลือสำหรับคนพิการ ทางสายตา การจัดบริการด้านการฟื้นฟู กายภาพบำบัดสำหรับผู้พิการทางการ เคลื่อนไหว การจัดบริการฝึกพัฒนาการ สำหรับคนพิการทางสติปัญญาและการเรียนรู้ การจัดบริการบำบัดฟื้นฟูสำหรับคนพิการทาง พฤติกรรมจิตใจ เป็นต้นในส่วนของการสังคม สงเคราะห์ได้ดำเนินงานด้านคนพิการ คือ จัดระบบการเข้าถึงสิทธิคนพิการเพื่อคนพิการ รายใหม่ที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติโดยการให้ความรู้ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการคนพิการ พร้อมส่งเสริมการมีบัตรประจำตัวคนพิการ อย่างถูกต้อง นอกจากนี้โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติได้ปรับปรุงพื้นที่ ต่างๆเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงบริการได้ อย่างสะดวกและเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป

### ผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “การติดตามผล การเข้าถึงสิทธิบริการทางการแพทย์ของคน พิการที่ใช้บริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การเข้าถึงสิทธิและการใช้ประโยชน์จากบริการ ด้านการแพทย์ตามมาตรา 20 ของ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ ชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ของคนพิการ ภายหลังใช้บริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ และติดตามผลความพึงพอใจ ต่อบริการทางการแพทย์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการใช้บริการของคนพิการใน โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ใน การศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่ม

ประชากร คือ คนพิการที่ใช้บริการงานสังคมสงเคราะห์ในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 183 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. การเข้าถึงสิทธิและความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติด้านการให้บริการทางการแพทย์การเข้าถึงสิทธิจากบริการทางการแพทย์ของคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติของคนพิการ โดยภาพรวม เคยใช้บริการ ร้อยละ 71.2 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คนพิการเคยใช้บริการการแนะแนว และการให้บริการปรึกษาเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมา เคยใช้บริการการตรวจวินิจฉัยการตรวจทางห้องปฏิบัติการ และการตรวจพิเศษด้วยวิธีอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 79.6 และเคยใช้บริการการให้ยาเพื่อรักษา บำบัดฟื้นฟู คิดเป็นร้อยละ 75.3 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .785 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คนพิการมีความพึงพอใจต่อการรักษาแบบกิจกรรมบำบัดมากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 3.61 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการรักษาแบบกายภาพบำบัด คิดเป็นร้อยละ 3.46 และมีความพึงพอใจต่อการ

ผ่าตัด/ศัลยกรรม คิดเป็นร้อยละ 3.35

2. การเข้าถึงสิทธิและความพึงพอใจต่อบริการทางสังคมสงเคราะห์ของคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติด้านการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์การแพทย์

การเข้าถึงสิทธิในบริการทางสังคมสงเคราะห์ของคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์การแพทย์คนพิการ โดยภาพรวม เคยใช้บริการร้อยละ 66.6 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คนพิการเคยใช้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำเกี่ยวกับการบริการจัดสภาพแวดล้อมให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากการฟื้นฟูสมรรถภาพ โดยกระบวนการทางการแพทย์ มากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 88.5 รองลงมา เคยใช้บริการคำแนะนำเกี่ยวกับการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 85.2 และเคยใช้บริการคำแนะนำเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะที่จำเป็นแก่ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 82.0 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบริการทางสังคมสงเคราะห์ของคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์การแพทย์ ภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .814 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าคนพิการมีความพึงพอใจต่อคำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาด้วยพฤติกรรมบำบัด มากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.38 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อคำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาแบบจิตบำบัด มี

ค่าเฉลี่ย 3.36 และมีความพึงพอใจต่อคำแนะนำการขึ้นทะเบียนขอมีบัตรประจำตัวคนพิการ มีค่าเฉลี่ย 3.35 ตามลำดับ

3. การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านสถานที่ภายนอกอาคาร ภาพรวมคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ภายนอกอาคารมีความเหมาะสม ร้อยละ 67.9 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอุปกรณ์ราวจับที่ติดไว้กับทางลาดเอียงมีความเหมาะสมมากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 75.1 รองลงมา ระดับความลาดเอียงของทางลาดที่ให้บริการสำหรับคนพิการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 73.5 และขนาดความกว้างของทางลาดเอียงที่ให้บริการสำหรับคนพิการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 71.8 ตามลำดับ

และการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านสถานที่ภายในอาคาร ภาพรวมคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ภายในอาคารมีความเหมาะสม ร้อยละ 71.3 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความมั่นคงแข็งแรงของทางลาดและราวจับมีความเหมาะสมมากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 86.2 รองลงมา ความสูงของโถ้และเคาน์เตอร์ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 85.6 และขนาด สีของสัญลักษณ์รูป

คนพิการที่จัดไว้สำหรับคนพิการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 84.0 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านสถานที่ภายนอกอาคาร ภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.112 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คนพิการมีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์ราวจับที่ติดไว้กับทางลาดเอียงมากเป็นอันดับหนึ่ง ค่าเฉลี่ย 3.26 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อระดับความลาดเอียงของทางลาดที่ให้บริการสำหรับคนพิการ ค่าเฉลี่ย 3.15 และมีความพึงพอใจต่อขนาดความกว้างของทางลาดเอียงที่ให้บริการสำหรับคนพิการ ค่าเฉลี่ย 3.11 ตามลำดับ

และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้านสถานที่ภายในอาคาร ภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.130 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คนพิการมีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลบริการสำหรับคนพิการมากเป็นอันดับหนึ่ง ค่าเฉลี่ย 3.39 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อความสูงของโถ้และเคาน์เตอร์ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.34 และมีความพึงพอใจต่อเครื่องหมายแสดงทิศทางสำหรับตำแหน่งศูนย์บริการข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

### อภิปรายและสรุปผล

จากการศึกษา พบว่า การเข้าถึงสิทธิจากบริการทางการแพทย์ของคนพิการใน

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติของ  
คนพิการ ภาพรวม เคยใช้บริการ ร้อยละ 71.2  
และมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.21  
โดยพบว่า คนพิการมีความพึงพอใจต่อการ  
รักษาแบบกิจกรรมบำบัดมากเป็นอันดับหนึ่ง  
รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการรักษาแบบ  
กายภาพบำบัด และมีความพึงพอใจต่อการ  
ผ่าตัด/ศัลยกรรมตามลำดับ (ตาราง 4-5)  
ขัดแย้งกับ วารีย์ ปัญจะผลินกุล (2543)  
ที่ทำการวิจัยเรื่อง การเข้าถึง (Access)  
บริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ : ศึกษา  
เฉพาะกรณีของสำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟู  
สมรรถภาพคนพิการกรมประชาสงเคราะห์ ซึ่ง  
กล่าวถึงปัญหาด้านข้อมูลข่าวสาร และสิ่ง  
อำนวยความสะดวก ส่งผลต่อการใช้ชีวิตของ  
คนพิการ แต่การให้บริการของโรงพยาบาล  
ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติได้จัดบริการ  
เพื่อให้ผู้พิการเข้าถึงสิทธิต่าง ๆ เหล่านี้ได้

สำหรับการเข้าถึงสิทธิและความพึง  
พอใจต่อบริการทางการแพทย์ของคนพิการใน  
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้าน  
การให้บริการทางสังคมสงเคราะห์ ภาพรวม  
เคยใช้บริการร้อยละ 66.6 และมีความพึง  
พอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 โดยพบว่า คน  
พิการมีความพึงพอใจต่อคำแนะนำเกี่ยวกับการ  
รักษาด้วยพฤติกรรมบำบัด มากเป็นอันดับ  
หนึ่ง รองลงมา มีความพึงพอใจต่อคำแนะนำ  
เกี่ยวกับการรักษาแบบจิตบำบัด และมีความ  
พึงพอใจต่อคำแนะนำการขึ้นทะเบียนขอมี  
บัตรประจำตัวคนพิการ ตามลำดับ (ตารางที่  
4.6) ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของวารีย์ ปัญจะ  
ผลินกุล (2543) ที่พบว่า ปัญหาของคนพิการ  
คือ ปัญหาในการได้รับบริการด้านการฟื้นฟู

สมรรถภาพและการรักษาด้วยพฤติกรรม  
บำบัด แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้พิการ  
สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากการการ  
รักษาด้วยพฤติกรรมบำบัด

พร้อมกันนี้ ผลการวิจัยยังกล่าวถึง  
การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคน  
พิการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  
สำหรับคนพิการในโรงพยาบาล  
ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ซึ่งพบว่า การ  
เข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ  
ในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ  
ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ที่มีความ  
เหมาะสม โดยมีความพึงพอใจในระดับปาน  
กลางทั้งสถานที่ภายในและภายนอก  
สอดคล้องกับผลการวิจัยของ แต้มพงศ์ ศรี  
ทอง (2554) ที่กล่าวถึง การเข้าถึงและใช้  
ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกของคน  
พิการทางสายตาตามมาตรา 20 พ.ร.บ.  
ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.  
2550 ซึ่งคนพิการทางสายตามีการเข้าถึงและ  
ใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกได้

ทั้งนี้ การจัดบริการของโรงพยาบาล  
ธรรมศาสตร์ทั้งการให้บริการทางการแพทย์  
และการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์ล้วนทำ  
ให้ผู้พิการเข้าถึงสิทธิและการใช้ประโยชน์จาก  
บริการด้านการแพทย์ตามมาตรา 20 ของ  
พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ  
ชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ทั้งสิ้น ดังเช่น  
ผลการวิจัยของ ศรีณญา เชื้อหอม (2548)  
ที่กล่าวถึง ปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ  
ของคนพิการ โดยภาครัฐต้องสนับสนุนและมี  
มาตรการที่ให้ทุกภาคส่วนเล็งเห็นความสำคัญ  
และให้คนพิการได้รับสิทธิเช่นเดียวกับคนปกติ

ในสังคม แต้มพงศ์ ศรีทอง (2554)ในประเด็นกลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานบริการ และการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เกี่ยวกับคนพิการมากขึ้นซึ่งทางโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติได้พยายามแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคข้างต้นได้ด้วยการสร้างให้คนพิการได้รับสิทธิคนพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 โดยเฉพาะ ข้อ 1 ที่กล่าวถึงสิทธิในการได้รับการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการทางการแพทย์และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ค่าอุปกรณ์ เครื่องช่วยความพิการ และส่งเสริมพัฒนาการเพื่อปรับสภาพทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือเสริมสร้างสมรรถภาพให้ดีขึ้น โดยเน้นการจัดบริการตามกลุ่มเป้าหมายของคนพิการตามความเหมาะสม ได้แก่ การจัดคลินิกสายตาสีตาขาวและตรวจวัดสายตา พร้อมทั้งให้อุปกรณ์ช่วยเหลือสำหรับคนพิการทางสายตา การจัดบริการด้านการฟื้นฟูกายภาพบำบัดสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว การจัดบริการฝึกพัฒนาการสำหรับคนพิการทางสติปัญญาและการเรียนรู้ การจัดบริการบำบัดฟื้นฟูสำหรับคนพิการทางพฤติกรรมจิตใจ เป็นต้น ในส่วนของงานสังคมสงเคราะห์ได้ดำเนินงานด้านคนพิการ คือ จัดระบบการเข้าถึงสิทธิคนพิการเพื่อคนพิการรายใหม่ที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติโดยการให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการคนพิการ พร้อมส่งเสริมการมีบัตรประจำตัวคนพิการอย่างถูกต้อง

นอกจากนี้โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติได้ปรับปรุงพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การติดตามผลการเข้าถึงสิทธิบริการทางการแพทย์ของคนพิการที่ใช้บริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ” ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการพัฒนาการให้บริการเพื่อครอบคลุมความต้องการของคนพิการในแต่ละชนิดความพิการดังนี้

ด้านบริการทางการแพทย์ที่ครอบคลุมการพัฒนาด้านการบริการอุปกรณ์เทียม อุปกรณ์เสริม หรือเครื่องช่วยความพิการโดยควรจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ จากองค์กรคนพิการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคนพิการได้ทันที ในกรณีที่คนพิการที่ใช้บริการยังไม่มีบัตรประจำตัวคนพิการนักสังคมสงเคราะห์ควรแนะนำถึงประโยชน์ของการมีบัตรประจำตัวคนพิการและจัดทำเอกสารแจกผู้ให้บริการถึงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการมีบัตรประจำตัวคนพิการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีบัตรประจำตัวแล้วควรแนะนำถึงวิธีใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวคนพิการในการขอรับสวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น การลดหย่อนภาษีของคนพิการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้ดูแลคนพิการเพื่อให้ตัวคนพิการและครอบครัวคนพิการสามารถเข้าถึงสวัสดิการที่รัฐจัดให้อย่างเหมาะสม

ด้านบริการทางสังคมสงเคราะห์ ควรออกไปให้ความรู้ในภาคชุมชนรอบๆและสร้างเครือข่ายกับองค์กรคนพิการต่างๆเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงสวัสดิการคนพิการและเป็นการผลักดันให้คนพิการมีบทบาทในภาคชุมชนมากขึ้น ห้องน้ำสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา ต้องมีลักษณะ คือ มีพื้นที่ว่างภายในห้องส้วมเพื่อให้เก้าอี้ล้อสามารถหมุนตัวกลับได้ซึ่งมีเส้นผ่านศูนย์กลางไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร ประตูของห้องที่ตั้งโถส้วมเป็นแบบบานเปิดออกสู่ภายนอก โดยต้องเปิดค้างได้ไม่น้อยกว่า 90 องศา หรือเป็นแบบบานเลื่อน และมีสัญลักษณ์รูปผู้พิการติดไว้ที่ประตูด้านหน้าห้องส้วม พื้นห้องส้วมต้องมีระดับเสมอกับพื้นภายนอก ถ้าเป็นพื้นต่างระดับต้องมีลักษณะเป็นทางลาด และวัสดุปูพื้นห้องส้วมต้องไม่ลื่น มีราวจับบริเวณด้านที่ชิดผนังเพื่อช่วยในการพยุงตัว เป็นราวจับในแนวนอนและแนวดิ่งโดย และติดตั้งระบบสัญญาณแสงและสัญญาณเสียงให้ผู้ที่อยู่ภายนอกแจ้งภัยแก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา และระบบสัญญาณแสงและสัญญาณเสียงให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถแจ้งเหตุหรือเรียกหาผู้ช่วยในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินไว้ในห้องส้วม โดยมีปุ่มกดหรือปุ่มสัมผัสให้สัญญาณทำงานซึ่งติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถใช้งานได้สะดวก ในกรณีตำแหน่งที่จอดรถคนพิการ ควรจัดไว้ให้มองเห็นได้ง่ายและสะดวกสำหรับ การใช้งานคนพิการต้องจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราอย่างน้อยตามอัตราส่วน ดังนี้ ถ้าจำนวนที่จอดรถตั้งแต่ 10 คัน แต่ไม่เกิน 50 คัน ให้มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และ

คนชราอย่างน้อย 1 คันถ้าจำนวนที่จอดรถตั้งแต่ 101 คัน ขึ้นไป ให้มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชราอย่างน้อย 2 คัน และเพิ่มขึ้นอีก 1 คัน สำหรับทุก ๆ จำนวนรถ 100 คันที่เพิ่มขึ้นเศษของ 100 คัน ถ้าเกินกว่า 50 คัน ให้คิดเป็น 100 คัน เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้มากขึ้นตามสัดส่วน และการปรับปรุงทางลาดเอียงที่ให้บริการคนพิการที่เหมาะสมทางลาดควรมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ พื้นผิวทางลาดต้องเป็นวัสดุที่ไม่ลื่น พื้นผิวของจุดต่อเนื่องระหว่างพื้นกับทางลาดต้องเรียบไม่สะดุด มีพื้นที่หน้าทางลาดเป็นที่ว่างยาวไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร และทางลาดที่มีความยาวตั้งแต่ 2,500 มิลลิเมตร ขึ้นไป ต้องมีราวจับทั้งสองด้าน และมีป้ายแสดงทิศทาง ตำแหน่งหรือหมายเลขชั้นของอาคารที่คนพิการทางการมองเห็น และคนชราสามารถทราบความหมายได้ ตั้งอยู่บริเวณทางขึ้นและทางลงของทางลาดที่เชื่อมระหว่างชั้นของอาคารต้องมีสัญลักษณ์รูปผู้พิการติดไว้ในบริเวณทางลาดที่จัดไว้ให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา

ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่ยังไม่ได้มาตรฐานให้ถูกต้องตามหลักมาตรฐานสากลเพื่อจะได้เป็นโรงพยาบาลต้นแบบของการให้บริการ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรวิจัยถึงแนวทางในการพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์ และสังคมสงเคราะห์ ที่ทำให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงสิทธิและการใช้

ประโยชน์จากบริการด้านการแพทย์ตาม  
มาตรา 20 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและ  
พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ของ  
คนพิการภายหลังใช้บริการในโรงพยาบาล  
เพื่อให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

### กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษา เรื่อง การติดตามผลการ  
เข้าถึงสิทธิบริการทางการแพทย์ของคนพิการ  
ที่ใช้บริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิม  
พระเกียรติ จะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าไม่มีปัจจัยต่าง ๆ  
ที่คอยสนับสนุนผู้ศึกษา

ขอขอบคุณ พ่อ แม่ ที่ไม่เคยเหน็ดเหนื่อย  
หน่วยกับการใช้ชีวิตของข้าพเจ้า ในวันที่  
ข้าพเจ้าเฝ้าเวลาเฝ้าเฝ้าและเฝ้าเฝ้าเฝ้า

ขอบคุณ ครู อาจารย์ คอยให้ความรัก  
เมตตาช่วยเหลือให้ข้าพเจ้าดำเนินชีวิตอัน  
ตั้งอยู่บนการปฏิบัติปฏิบัติชอบตลอดมา

ขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ที่ยืน  
เคียงข้างให้กำลังใจ ในวันที่รู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง  
และหมดพลังในการทำงาน

ขอบคุณสถานที่ทุก ๆ สถานที่ ที่  
อำนวยความสะดวกให้สามารถดำเนิน  
การศึกษา ได้อย่างไร้อุปสรรค

ขอบคุณอากาศบริสุทธิ์ที่ยังมีอยู่ให้  
ข้าพเจ้าหายใจในวันที่อับจนหนทางในการ  
ทำงานวิจัยสุดท้ายนี้ขอขอบคุณทุกสรรพสิ่งที่  
ทำให้การศึกษานี้สำเร็จได้

ขอขอบคุณ สังกศ.สงเคราะห์  
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ที่เปิดโอกาสให้ได้

ร่วมขับเคลื่อนบริการผู้พิการโดยคนพิการ

ขอบคุณโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ ที่  
เปิดโอกาสให้งบประมาณสนับสนุนการทำวิจัย  
ครั้งนี้

### เอกสารอ้างอิง

แต่มพงศ์ ศรีทอง. (2554). การเข้าถึงและใช้  
ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวก  
ของคนพิการทางสายตาตามมาตรา  
20 พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนา  
คุณภาพชีวิตคนพิการพ.ศ. 2550.  
สารนิพนธ์ สส.ม. (สังคมสงเคราะห์  
ศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วาริปัญจะผลินกุล. (2543). การเข้าถึงบริการ  
ฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการ : ศึกษา  
เฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการ  
ฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการกรม  
ประชาสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์สส.ม.  
(การบริหารและนโยบายสวัสดิการ  
สังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศรัณยา เชื้อหอม. (2548). ความต้องการของ  
คนพิการในการเข้าถึงบริการธนาคาร  
อิเล็กทรอนิกส์ (E-Banking).  
วิทยานิพนธ์สส.ม. (การบริหารและ  
นโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ :  
บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคน  
พิการแห่งชาติ. (2554). จำนวนคน

พิการ.(ออนไลน์). แหล่งที่มา :

<http://www.nep.go.th/home.php>.

15 มกราคม 2557.

สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ. (2550).

โครงการตรวจสอบฐานข้อมูล

ทะเบียนคนพิการสำนักงานส่งเสริม

และพิทักษ์คนพิการ. (ออนไลน์).

แหล่งที่มา : <http://>

[www.opp.go.th](http://www.opp.go.th). 15 มกราคม 2557.