

การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการทางการเห็นแบบออนไลน์ในช่วงโควิด-19:
ด้านการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว
การให้คำปรึกษาทางจิตใจ และคอมพิวเตอร์พื้นฐาน

ONLINE REHABILITATION SERVICES FOR PERSONS WITH VISUALLY IMPAIRED
DURING COVID-19: ORIENTATION AND MOBILITY (O&M), PSYCHOLOGICAL
COUNSELING AND BASIC COMPUTERS

Received: APRIL 2, 2021

Revised: MAY 24, 2021

Accepted: MAY 30, 2021

ณัฐกา สงวนวงษ์¹, ณุชนาฏ โต๊ะดี², เจน ชัยเดช³, ยุทธิชัย รัตนสากร⁴
และ เนตรนภา อณุประเสริฐ⁵
Nattaka Sanguanwong¹, Nuchanard Todee², Jane Chaiyadech³, Yaticchai Rattanasakol⁴
and Netnapa Anuprasert⁵

¹นักให้คำปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ สำนักบริการวิชาการ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

²นักวิชาการศึกษา (ผู้ชำนาญการพิเศษ) สำนักบริการวิชาการ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

^{3,5}นักเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ สำนักบริการวิชาการ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

⁴นักวิชาการศึกษา สำนักบริการวิชาการ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

^{1,2,3,4,5} Office of Academic Services, Ratchasuda College, Mahidol University, Nakhon Pathom 73170, Thailand

² Corresponding author, E-mail: nuchanard.tod@mahidol.ac.th

บทคัดย่อ

การฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการภายหลัง ด้วยสถานการณ์โควิด 19 ส่งผลกระทบต่อการเข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ วิทยาลัยราชสุดาจึงมีการปรับรูปแบบการให้บริการ คือ (1) บริการฟื้นฟูทักษะการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว (Orientation and Mobility: O&M) ปรับจากเดิมที่เป็นสอนแบบกลุ่มนอกสถานที่ เป็นการสอนแบบตัวต่อตัวผ่านโทรศัพท์และแอปพลิเคชันไลน์ โดยให้ฝึกปฏิบัติที่บ้านและนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยน (2) บริการฟื้นฟูทางด้านจิตใจจากการให้คำปรึกษาแบบพบหน้า ปรับเป็นการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์และแอปพลิเคชันไลน์ รวมทั้งให้พบ Role Model ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทดแทนการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพบหน้า (3) บริการด้านการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและคอมพิวเตอร์ โดยเพิ่มทางเลือกในการเรียนคอมพิวเตอร์พื้นฐานแบบออนไลน์ผ่าน Google Meet สำหรับผู้ที่มีความพร้อมด้านทักษะและอุปกรณ์ โดยมีการบันทึกวิดีโอลงยูทูปให้ผู้เรียนทบทวนได้วันต่อวัน

ผลการประเมินความพึงพอใจและการเรียนรู้หลังการอบรมโดยการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ และการทดสอบของผู้สอน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง มีทัศนคติที่ดีต่อการรับบริการ และมีการเปลี่ยนแปลงในประเด็นสำคัญคือ (1) ด้านเจตคติ มีการยอมรับตัวเอง เชื่อว่าตัวเองสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ มีความมั่นใจในการเดินทางด้วยตัวเอง (2) ด้านทักษะความรู้ ได้รับความรู้และทักษะใหม่ที่จะช่วยในการเดินทาง

และการใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างปลอดภัยและสะดวกมากขึ้น ทั้งการป้องกันตัว การใช้ประสาทสัมผัส การใช้ไม้เท้า และการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน (3) ด้านการนำไปใช้ สามารถเดินทางนอกบ้านได้ด้วยตนเอง ใช้ไม้เท้าในการเดินทางทุกครั้ง เดินทางไปต่างจังหวัดคนเดียวได้ และสามารถใช้อุปกรณ์พื้นฐานในชีวิตประจำวัน รวมทั้งผู้ให้บริการได้ปัจจัยสำคัญในการจัดบริการรูปแบบออนไลน์คือ การมีความพร้อมด้านทักษะและอุปกรณ์ การสอนกลุ่มเล็กไม่เกิน 5 คน การมีส่วนร่วมของครอบครัว การผลิตสื่อวิดีโอสำหรับการเรียนรู้ และผู้สอนมีการใช้ภาษาในการอธิบายที่ทำให้เกิดความเข้าใจชัดเจน

คำสำคัญ: การฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการทางการเห็น, การให้บริการแบบออนไลน์, โควิด 19

ABSTRACT

Rehabilitation of disabled persons is an important part of supporting the independent living of people with disabilities. With the situation of COVID 19 which has an impact on the rehabilitation services. Ratchasuda College therefore has adjusted the service model, namely (1) Orientation and Mobility (O&M) skills rehabilitation service, which has been adjusted from the traditional group teaching off-site to One-on-one teaching over the phone and Line application by providing practice at home and sharing experiences. (2) Psychological rehabilitation services, adjusted from face-to-face counseling to telephone counseling and counseling through the LINE application, as well as to meet the role model through the LINE application instead of face-to-face group counseling. (3) Assistive Technology and Computing Services offers basic online computer training through Google Meet for those with equipment availability. The videos were recorded on YouTube for students to review day by day.

The results of the assessment of satisfaction and learning after the training were conducted by interviewing clients and testing of the instructors showed that the participants had a positive attitude to the service and were highly satisfied. And there are changes in the key points: (1) Attitudes: self-acceptance, self-reliance, self-confidence to travel. (2) Skill and Knowledge: Acquire new knowledge and skills that facilitate safer and more convenient travel and daily life, such as self-defense skills, using the senses, using a white cane, And basic computer usage (3) Practical aspects: able to travel outside the home by themselves, use a white cane for every trip, can travel to other provinces alone, and can use computer skills in daily life. In addition, the service providers have found the key issues in the online form of service are: Availability of skills and equipment, Teaching small groups of up to 5 people, Family involvement, production of learning videos and the teacher uses clear explanatory language.

Keywords: Rehabilitation of the Visually Impaired, Online Service, COVID 19

บทนำ

การเข้าถึงการฟื้นฟูสมรรถภาพเป็นส่วนสำคัญเพื่อให้คนพิการมีสุขภาพดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ มีความสามารถด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และอาชีพอย่างเต็มที่ดำรงไว้ซึ่งความเป็นอิสระสูงสุด การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการมีเป้าประสงค์ในการช่วยเหลือผู้สูญเสียความสามารถที่เคยมีอันเนื่องมาจากโรคหรือการบาดเจ็บ ให้ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ในการทำกิจกรรมประจำวันต่างๆ เพื่อฟื้นฟูทักษะความสามารถที่เคยมีให้ได้มากที่สุด และสามารถมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างเต็มที่ในทุกด้านของชีวิต ทั้งนี้ การที่คนพิการสามารถเข้าสู่กระบวนการรักษาและกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพตั้งแต่เริ่มแรกยังมีส่วนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วย โดยเฉพาะผู้พิการภายหลัง (องค์การอนามัยโลก, 2556, น.37) สำหรับผู้พิการทางการเห็นในประเทศไทย จากรายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2563 พบว่ามีจำนวน 191, 264 คน (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2563) (เอกสารจากเว็บไซต์)

ในการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการทางการเห็น ทักษะที่สำคัญลำดับแรกคือการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว (Orientation and Mobility: O&M) ซึ่งเป็นการสอนทักษะที่จำเป็นในการดำรงชีวิตเพื่อให้ผู้พิการทางการเห็นสามารถเดินทางได้อย่างปลอดภัย สามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ได้ (แฉล้ม แยมเอี่ยม และคณะ, 2563, น.2) นอกจากนี้ยังมีการฟื้นฟูทางด้านจิตใจซึ่งเป็นหนึ่งในบริการสำคัญที่ช่วยให้คนพิการและผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าใจ ยอมรับ ปรับเปลี่ยนแนวคิด จนสามารถปรับตัวได้ดีขึ้น (วัชรา รวีไพบูลย์ และคณะ, 2562, น.55) รวมทั้งเรื่องการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญในการเข้าถึงสิ่งแวดล้อมรอบตัว การเรียนรู้เกี่ยวกับโลก ใช้ประโยชน์ทั้งในการเรียน การดำรงชีวิต และการทำงาน (Presley & D'Andrea, 2009, p.4-5) การฟื้นฟูสมรรถภาพเหล่านี้เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้พิการทางการเห็นที่จำเป็นต้องได้รับบริการต่อเนื่อง (Battistin et al, 2021, p.2)

อย่างไรก็ตามด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 รอบแรก ในประเทศไทยช่วงเดือนมีนาคม – มิถุนายน 2563 มีการปิดประเทศ และวิทยาลัยราชสุดาจัดการจัดการเรียนการสอนรูปแบบปกติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการจัดบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการทางการเห็นของวิทยาลัยในหลายบริการ เนื่องจากการอบรมด้าน O&M จะเน้นที่การฝึกปฏิบัติการเดินทางไปในสถานที่สาธารณะเป็นส่วนใหญ่ ขณะที่ผู้เข้าร่วมอบรมส่วนหนึ่งเป็นผู้สูงอายุที่อายุเกินกว่า 60 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง โดยเฉพาะผู้ที่มีความบกพร่องทางการเห็น นั้นพบว่ามีแนวโน้มที่จะเสี่ยงต่อการติดเชื้อและได้รับผลกระทบจากโควิด 19 มากกว่าคนที่ไม่มีความบกพร่องทางสายตา (Senjam, 2020, p.1367) ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้แผนการอบรมฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการในรูปแบบปกติจำเป็นต้องเลื่อนออกไปอย่างไม่มีกำหนด

ด้วยความตระหนักถึงสิทธิประโยชน์และโอกาสของผู้พิการที่จะสามารถเข้าถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วที่สุดหลังจากจบกระบวนการรักษา เพื่อผลที่ดีที่สุดต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้พิการโดยรวม (องค์การอนามัยโลก, 2556, น.37) วิทยาลัยราชสุดาจึงพยายามพัฒนาวิธีการใหม่ๆ ในการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการทางการเห็นในรูปแบบออนไลน์ ตามสถานการณ์ที่ปรับเข้าสู่วิถีชีวิตรูปแบบใหม่ที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม (Lewis, 2020, p.171) เพื่อให้ผู้พิการทางการเห็นสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่

หยุดชะงัก (Battistin et al, 2021, p.5) ไม่ต้องรออยู่อย่างโดดเดี่ยวที่บ้านโดยไม่มีกำหนด และในบทความนี้จึงนำเสนอลักษณะการจัดบริการฟื้นฟูสมรรถภาพของวิทยาลัยราชสุดา และการปรับวิธีการให้บริการในช่วงสถานการณ์โควิด ในบริการด้านทักษะ O&M การฟื้นฟูทางด้านจิตใจ และการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก คอมพิวเตอร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่รอคอยอยู่ รวมทั้งผลของการจัดบริการและสรุปบทเรียนเพื่อการพัฒนาต่อไป

1. การจัดบริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการทางการเห็นในสถานการณ์ปกติ

1.1 ด้านทักษะการทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว (O&M)

กรอบเนื้อหาหลักของการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการทางการเห็นในด้านทักษะ O&M ครอบคลุมเกี่ยวกับการใช้ประสาทสัมผัสที่มีอยู่ คือ การใช้สายตาบางส่วน การฟังเสียง การสัมผัส การดมกลิ่น การชิมรส การใช้ประสบการณ์เดิม รวมถึงทักษะการสำรวจและรับรู้สิ่งแวดล้อม โดยการใช้ไม้เท้าขาวเป็นอุปกรณ์ช่วยในการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ตามต้องการได้อย่างสะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว และสง่างาม สำหรับหลักสูตรของวิทยาลัยราชสุดาใช้ระยะเวลาอบรม 1 เดือน เป็นหลักสูตรบูรณาการนอกจากฝึกทักษะการเดินทาง การใช้ไม้เท้าขาว การฝึกประสาทสัมผัส การใช้ชีวิตประจำวันพื้นฐานแล้ว ยังมีการฟื้นฟูทางด้านจิตใจผ่านการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มรวมอยู่ด้วย ซึ่งเป็นกระบวนการที่ควบคู่ไปในการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอื่นๆ รวมทั้งยังมีการให้ความรู้พื้นฐานในเรื่องอุปกรณ์เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ อักษรเบรลล์ และการทำงานศิลปะปั้นเซรามิกด้วย

การอบรมแต่ละครั้งจะอบรมกลุ่มละ 6-10 คน มีการเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ทั้งในสถานที่ของวิทยาลัย พื้นที่สาธารณะที่อยู่ใกล้เคียงในจังหวัดนครปฐมและกรุงเทพฯ โดยฝึกการเดินทางหลายลักษณะ เช่น รถสองแถว รถโดยสารประจำทางแบบรถร้อน รถแอร์ รถไฟ รถไฟฟ้าใต้ดิน รถไฟฟ้า BTS เป็นต้น และในการฝึกการเดินทางนั้นมีทั้งฝึกเป็นกลุ่ม เป็นคู่ และไปคนเดียว โดยมีครูผู้สอนคอยดูแลอยู่ห่างๆ ในระยะที่ปลอดภัย มีการทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติด้วย ส่วนใหญ่ผู้เข้าร่วมอบรมจะมาพักอาศัยที่หอพักของวิทยาลัย เพื่อความสะดวกในการเดินทาง และเป็นโอกาสได้พูดคุย ทำความรู้จักคุ้นเคยกับเพื่อนในกลุ่มจนสร้างความผูกพันกันขึ้นมา

1.2 ด้านการให้คำปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพ

การให้คำปรึกษาในกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการทางการเห็นในสถานการณ์ปกติที่ผ่านมา มีทั้งการให้คำปรึกษาครอบครัว การให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล และการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ซึ่งนัดหมายที่ห้องให้คำปรึกษาภายในวิทยาลัยราชสุดาเป็นหลัก เริ่มจากการให้คำปรึกษาพร้อมการสัมภาษณ์ประวัติร่วมกับครอบครัว มีการประเมินความต้องการในการฟื้นฟูสมรรถภาพในแต่ละด้าน และให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพ และบางกรณีมีบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ต่อเนื่องก่อนเริ่มเข้ารับการอบรมฟื้นฟูสมรรถภาพ ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในหลักสูตรอบรม O&M นั้น จะมีสมาชิกกลุ่มราว 6-10 คน มีการนัดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง รวม 6-8 ครั้ง การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะเริ่มตั้งแต่วันแรกของการอบรมเพื่อให้

สมาชิกกลุ่มได้เริ่มทำความรู้จักสร้างความคุ้นเคยกับเพื่อน และในครั้งที่สองผู้นำกลุ่มจะเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มได้พบกับตัวแบบที่เป็นผู้พิการทางการเห็นที่เคยผ่านประสบการณ์และประสบความสำเร็จมาก่อนเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ จากนั้นในครั้งต่อไปให้สมาชิกกลุ่มได้สำรวจความสามารถของตัวเอง เพื่อให้เรียนรู้ที่จะมองสิ่งที่ตัวเองยังสามารถทำได้ในปัจจุบัน และครั้งต่อไปเริ่มพิจารณาความเป็นตัวตนของตัวเอง เพื่อค้นหาตัวตนตามที่มองเห็นตามความเป็นจริง และที่คาดหวัง จากนั้นจึงให้แต่ละคนได้ตั้งเป้าหมายการดำเนินชีวิตต่อไป โดยระหว่างกระบวนการจะมีการสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ และการเปลี่ยนแปลงของตัวเองเป็นระยะ รวมทั้งได้พูดคุยแลกเปลี่ยนปรับทัศนคติกับเพื่อนสมาชิกกลุ่ม ซึ่งทำให้ผู้รับบริการได้เปิดเผยตัวเอง มีความตระหนักในตนเอง ได้ความคิดและมุมมองใหม่ที่นำไปปรับในชีวิต และยังได้พัฒนาสัมพันธภาพกับเพื่อนที่ต่อเนื่องไปหลังการอบรม ซึ่งมีส่วนช่วยหนุนเสริมกำลังใจซึ่งกันและกันในระยะยาว

1.3 ด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และคอมพิวเตอร์

การให้บริการในด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และคอมพิวเตอร์นั้น ตามปกติจัดบริการให้ทั้งแบบรายบุคคลตามแต่ที่ผู้รับบริการติดต่อมา และให้บริการข้อมูลแบบเป็นกลุ่มสำหรับผู้อบรมที่เข้าร่วมในการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านทักษะ O&M ในระยะเวลา 3-6 ชั่วโมง นอกจากนี้ยังมีการจัดหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานเฉพาะสำหรับผู้พิการทางการเห็น โดยเปิดให้ผู้ที่ผ่านการอบรมทักษะ O&M ที่มีต้องการฝึกทักษะคอมพิวเตอร์เข้าร่วมอบรมต่อ เพื่อนำทักษะไปใช้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งสำหรับนักเรียนนักศึกษาและคนทำงานที่ต้องการทักษะคอมพิวเตอร์ไปใช้ในการเรียน การเข้าศึกษาต่อ และการประกอบอาชีพ อบรมครั้งละ 5-8 คน ระยะเวลา 1 เดือน โดยจัดบริการภายในวิทยาลัยราชสุดาเท่านั้น มีการบันทึกเสียงการอบรมในเนื้อหาวิชาที่สำคัญให้ผู้เข้าร่วมอบรมนำไปทบทวนด้วยตัวเอง และหลังจากจบการอบรมคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานผู้ที่ผ่านการประเมินยังสามารถเข้าร่วมการอบรมคอมพิวเตอร์ในชั้นประยุกต์ซึ่งเป็นขั้นที่สูงขึ้น สำหรับนำไปใช้ในการทำงานหรือการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

2. การจัดบริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการทางการเห็นที่ปรับเปลี่ยนในสถานการณ์โควิด

กระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้พิการทางการเห็นในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด 19 ระยะแรก (มีนาคม – มิถุนายน 2563) ที่มีการห้ามการเดินทาง และปิดวิทยาลัย ได้มีการปรับรูปแบบจากเดิมไป ดังนี้

2.1 การสอนทักษะ O&M แบบตัวต่อตัวผ่านโทรศัพท์และแอปพลิเคชันไลน์

สำหรับการสอนทักษะ O&M เมื่อไม่สามารถเรียนเป็นกลุ่มได้จึงมีการปรับการสอนเป็นแบบรายบุคคลเรียนตัวต่อตัวผ่านทางโทรศัพท์และแอปพลิเคชันไลน์ มีการนัดหมายสัปดาห์ละ 2 วัน ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง ต่อเนื่อง 3 เดือน (หรือตามเหมาะสม) โดยมีการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ในส่วนของภาคปฏิบัติใช้วิธีพูดให้ฟังเป็นหลัก เมื่อผู้เรียนฟังแล้วจินตนาการภาพ แล้วนำไปทำตาม บางครั้งมีการส่งภาพให้ดูด้วย โดยครูมีการให้โจทย์การบ้านให้ผู้เรียนไปฝึกปฏิบัติเองที่บ้าน ที่นอกบ้าน รวมทั้งการเดินทางไปที่สาธารณะ แล้วนำประสบการณ์มาพูดคุยกัน นำปัญหาอุปสรรคที่พบในการเดินทางในประสบการณ์จริงมาปรึกษา โดยครูให้ข้อเสนอแนะ ให้แนวทาง วิธีการในการปรับปรุงแก้ไข และนำมาแลกเปลี่ยนกันต่อไป นอกจากนี้ยังมีการสอบ

แบบย่อยๆ โดยให้ฝึกทำตามทีละสอน แล้วให้ญาติหรือผู้ดูแลที่บ้านช่วยบันทึกภาพวิดีโอส่งกลับมาให้ดูเพื่อตรวจสอบว่าผู้เรียนมีความเข้าใจและสามารถทำได้ถูกต้องหรือไม่ด้วย

มุมมองของผู้รับบริการ

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ กรณีศึกษาจำนวน 1 ท่าน ที่ได้เข้าร่วมกระบวนการอย่างต่อเนื่องในช่วงระยะ 3 เดือน สะท้อนว่า การเรียนทางโทรศัพท์ ใช้การฟังเสียงจากสิ่งที่ครูอธิบายแล้วจินตนาการภาพตาม แล้วก็ทำตาม ก็พอนึกภาพออก หลังจากการเรียนครูจะส่งภาพตัวอย่างกลับมาให้ดู และเมื่อเรานำไปฝึกก็ให้มีการถ่ายรูปกลับมาส่งให้ครูดูว่าเราทำถูกต้องหรือไม่ นำไปทำแล้วพบปัญหาในสถานการณ์จริงอย่างไรก็นำมาปรึกษา เมื่อได้รับการแนะนำก็นำไปปรับแก้ไขต่อ

“แม้ยังไม่มีโอกาสได้ฟื้นฟูแบบเต็ม 20 วัน แต่การที่ได้มีโอกาสเรียนทางโทรศัพท์ เหมือนทำให้ได้เตรียมตัว ทำให้เรารู้ว่าเราจะสามารถใช้ทักษะนี้ช่วยตัวเองในอนาคตได้ และดีกว่าที่เราจะนั่งรออยู่บ้านเฉยๆ”

2.2 การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์และการพบตัวแบบ (Role Model) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์

สำหรับการให้คำปรึกษาในกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้พิการทางการเห็นในช่วงสถานการณ์โควิด มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์และแอปพลิเคชันไลน์ในบุคคลที่มีความต้องการเร่งด่วนและมีความพร้อมในการรับบริการ ทั้งการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ต่อเนื่องทุกสัปดาห์ มีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ มีการประเมินเบื้องต้นและส่งต่อให้ได้รับการบริการตามความต้องการจำเป็น คือ (1) ส่งต่อรับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการใช้เทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา คือ การใช้ voice over ในโทรศัพท์ รวมทั้งแอปพลิเคชันอื่นๆ โดยรับบริการผ่านทางโทรศัพท์และแอปพลิเคชันไลน์ (2) ส่งต่อให้ได้รับการประเมินและการสอนในเรื่องทักษะการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว (Orientation and Mobility: O&M) โดยรับบริการผ่านทางโทรศัพท์และแอปพลิเคชันไลน์ (3) ส่งต่อให้ได้แลกเปลี่ยนกับคนที่เป็นตัวแบบ ที่เป็นผู้พิการทางการเห็นที่เคยผ่านประสบการณ์และประสบความสำเร็จมาก่อน เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และช่วยในเรื่องการยอมรับตัวเองและการปรับตัว

นอกจากนี้ ในส่วนของการให้คำปรึกษาทำในรูปแบบการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลเป็นหลัก และเพื่อทดแทนการแลกเปลี่ยนเป็นกลุ่ม มีการเชิญชวนผู้ที่เคยผ่านกระบวนการอบรมฟื้นฟูสมรรถภาพจากวิทยาลัยราชสุดาแล้ว โดยพิจารณาผู้ที่มีประสบการณ์ชีวิตที่สามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์เรียนรู้ได้ มาร่วมแลกเปลี่ยนเพื่อให้ผู้รับบริการที่เพิ่มประสบปัญหาในช่วงเริ่มต้นและกำลังปรับตัว ได้มีโอกาสเรียนรู้แนวทางในการปรับตัว แนวทางการใช้ชีวิตของคนที่ผ่านมาประสบการณ์มาก่อน เพื่อสร้างกำลังใจ และค้นหาแนวทางที่เหมาะสมสำหรับตัวเองต่อไป ผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้นำในการสนทนาแบบกลุ่มผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์

มุมมองของผู้รับบริการ

เสียงสะท้อนจากผู้รับบริการที่ได้รับบริการด้านการให้คำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ และได้คุยกับเพื่อนคนอื่นๆ ทางแอปพลิเคชันไลน์ มีความคิดว่าการได้คุยทางโทรศัพท์มีความสะดวก ไม่ได้เป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรค

สามารถพูดคุยสอบถามในสิ่งที่ต้องการได้ สามารถแลกเปลี่ยนความคิด และประสบการณ์อย่างที่ต้องการได้ โดยที่อยู่ในพื้นที่ที่รู้สึกปลอดภัย จึงมีความสบายใจ

“การคุยทางโทรศัพท์แบบนี้ตัวเองมองว่าสะดวกดี ทำให้เราพูดคุยได้เลย ไม่มีความเขินอาย ไม่ต้องมาละลายพฤติกรรมกันก่อน เราสามารถถาม พูดคุยเรื่องที่ต้องการตรงๆได้เลย สามารถสัมผัสถึงความจริงใจได้ สำหรับตัวเองยังไม่พบว่าเมื่อปลบรรคอะไร ตอนนี่คิดว่าเทคโนโลยีไปไกลแล้ว ทำให้การเรียนรู้แบบนี้ทำได้”

2.3 การอบรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานสำหรับผู้พิการทางการเห็นแบบออนไลน์

ในการอบรมคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานนั้น มีความพยายามปรับการอบรมให้เป็นแบบผสมผสาน โดยมีทั้งการเรียนที่วิทยาลัย 2 สัปดาห์ จากนั้นเป็นรูปแบบออนไลน์ 2 สัปดาห์ โดยผ่านการใช้โปรแกรม Google Meet ซึ่งเป็นการเปิดทางเลือกให้ผู้พิการทางการเห็นที่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีสัญญาณ WiFi ที่บ้าน และคนที่อยู่ต่างจังหวัดสามารถเข้าเรียนออนไลน์จากที่บ้านได้โดยไม่ต้องเดินทางเข้ามาที่วิทยาลัย ลดความเสี่ยงในการเดินทางในที่สาธารณะและการต้องใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ใช้เวลาโดยเรียนครั้งละ 2-3 ชั่วโมง ในช่วงเช้า และฝึกปฏิบัติในช่วงบ่าย พร้อมทั้งยังมีการบันทึกวิดีโอลงยูทูปทุกวัน เพื่อผู้เข้าอบรมสามารถทบทวนบทเรียนได้ด้วยตัวเอง โดยอบรมออนไลน์รุ่นละไม่เกิน 5 คน และมีผู้สนใจเข้าร่วมในลักษณะการสังเกตการณ์อีกส่วนหนึ่งด้วย

มุมมองของผู้รับบริการ

ผู้เข้าร่วมอบรมทุกคนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนออนไลน์ในระดับสูงมาก โดยให้เหตุผลว่า มีความสะดวก ไม่ต้องเดินทาง ทำให้คนที่อยู่ไกลหรืออยู่ต่างจังหวัดก็สามารถเข้าเรียนได้พร้อมกัน และบางคนมองว่าการเรียนออนไลน์ยังทำให้มีสมาธิมากขึ้นกว่าเรียนในห้องเรียน เพราะไม่มีเสียงรบกวน ทั้งเสียงจากลำโพงของแต่ละเครื่อง หรือเสียงของเพื่อน จึงมีสมาธิจดจ่อได้ดีกว่า เวลามีปัญหา ติดขัด ไม่เข้าใจ สามารถเปิดไมค์ถามครูได้ และครูสามารถตอบคำถามเป็นขั้นตอนได้ชัดเจน และทุกคนเห็นว่าการบันทึกวิดีโอให้เปิดใน YouTube ได้ เป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์อย่างมาก ช่วยให้สามารถทบทวนบทเรียนภายหลังได้ โดยเฉพาะในเรื่องที่ตามไม่ทัน หรือคนที่อาจเข้าเรียนช้าหรือพลาดในบางวัน สามารถเรียนได้เข้าใจ ไม่ต่างจากที่เรียนในห้องเรียน

“เรียนเข้าใจ ไม่มีปัญหาเลย เรียนอยู่ที่บ้านทำให้มีสมาธิมากขึ้น สะดวกกว่า เรียนรู้เรื่องมากขึ้น เหมือนได้เรียนแบบตัวต่อตัว ไม่เข้าใจตรงไหนก็สามารถเปิดไมค์ถามได้เลย ไม่ต้องตะโกนถามครูเสียงดังๆ แข่งกับเสียงจากลำโพงคนอื่น ติดตรงไหนก็ถามได้ ครูตอบเข้าใจชัดเจน เราก็อำนาจต่อได้”

อย่างไรก็ตาม แม้การเรียนแบบออนไลน์จะมีความสะดวกและมีข้อดีหลายด้าน แต่ก็ยังมีผู้เรียนบางคนที่ไม่พร้อมในด้านอุปกรณ์ หรือไม่สะดวกในการเรียนแบบออนไลน์ จึงยังมีการจัดอบรมที่วิทยาลัยราชสุดาภายใต้แนวปฏิบัติ New normal โดยผู้รับบริการต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา รักษาระยะห่าง 1 – 2 เมตร หมั่นล้างมือด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์ ตรวจสอบอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารเรียน ลดจำนวนผู้รับบริการเพื่อให้เหมาะสมกับขนาดพื้นที่ของห้องพัก ห้องเรียน และจำนวนครูผู้สอนด้วย

แผนภาพ 1 การปรับวิธีการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการทางการเห็นแบบออนไลน์ในระยยะโควิด 19

	รูปแบบตามสถานการณ์ปกติ	ปรับในสถานการณ์โควิด
<p>การรวบรวมข้อมูล</p> <p>-สัมภาษณ์ผู้รับบริการและครอบครัว</p> <p>บันทึกประวัติ / ประเมินความต้องการ / ให้ข้อมูลกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพ/ ให้คำปรึกษาเบื้องต้น</p>	<p>-นัดสัมภาษณ์ผู้รับบริการและครอบครัวครั้งแรกที่วิทยาลัยราชสุดา ระยะเวลา 1-2 ชั่วโมง</p> <p>-ให้คำปรึกษารายบุคคลทางโทรศัพท์ต่อ (บางกรณี)</p>	<p>-นัดสัมภาษณ์ผู้รับบริการและครอบครัวทางโทรศัพท์และโปรแกรมไลน์</p> <p>-ให้คำปรึกษารายบุคคลทางโทรศัพท์ต่อ (บางกรณี)</p>
<p>-ประเมินสมรรถภาพ/ทักษะ</p> <p>การมองเห็น / การเดินทาง / การทำกิจกรรมประจำวัน / การใช้เทคโนโลยี/ คอมพิวเตอร์ /เบรลล์ อื่นๆ</p>	<p>-เข้ารับการประเมินด้านต่างๆ ที่วิทยาลัยราชสุดา</p>	<p>-เข้ารับการประเมินเฉพาะด้านที่ต้องการฟื้นฟูก่อน ผ่านการพูดคุยทางโทรศัพท์และโปรแกรมไลน์</p>
<p>การฟื้นฟูสมรรถภาพ</p> <p>1.ด้านทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว</p>	<p>-ผู้เข้าร่วมเป็นกลุ่ม 6-10 คน</p> <p>-เรียนทฤษฎีและปฏิบัติในสถานที่ (วิทยาลัยราชสุดา) และนอกสถานที่ (ในกรุงเทพฯ)</p> <p>-ระยะเวลา 1 เดือน</p> <p>-มีญาติเข้ามาร่วมสังเกตการณ์ (บางกรณี)</p>	<p>-เรียนแบบตัวต่อตัว</p> <p>-เรียนทฤษฎีผ่านโทรศัพท์/ไลน์ และให้ฝึกปฏิบัติเองที่ในบ้าน/นอกบ้าน</p> <p>แล้วนำประสบการณ์มาพูดคุย</p> <p>-มีการบ้านและการสอบโดยให้บันทึกภาพวิดีโอส่งกลับมาให้ดู</p> <p>-นัดสัปดาห์ละ 2 วัน ครั้งละ 2 ชั่วโมง ต่อเนื่อง 3 เดือน (หรือตามเหมาะสม)</p> <p>-ญาติมีส่วนร่วมสังเกตและบันทึกภาพ</p>
<p>2.ด้านการให้คำปรึกษาทางจิตใจ</p> <p>-การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม</p> <p>-การให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลและครอบครัว</p>	<p>-การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม</p> <p>สมาชิกกลุ่ม 6-10 คน ที่วิทยาลัยราชสุดา สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ต่อเนื่อง 6-8 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง ใน 1 เดือน</p> <p>-การให้คำปรึกษารายบุคคลและครอบครัว ที่วิทยาลัยราชสุดา</p>	<p>-ไม่มีการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม แต่จัดให้ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนกับผู้ที่เคยผ่านประสบการณ์และประสบความสำเร็จมาก่อน (Role Model) ผ่านการโทรไลน์กลุ่มตามความเหมาะสม</p> <p>-การให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลทางโทรศัพท์/ไลน์</p>
<p>3.ด้านการใช้เทคโนโลยี</p> <p>สิ่งอำนวยความสะดวก และคอมพิวเตอร์</p>	<p>-ให้ข้อมูลเรื่องเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก คอมพิวเตอร์ เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มที่วิทยาลัย</p> <p>-อบรมทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานที่วิทยาลัยราชสุดา</p> <p>ระยะเวลา 1 เดือน ครั้งละ 5- 8 คน</p>	<p>-อบรมทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน โดยมี 2 ทางเลือก ตามความสะดวกของผู้รับบริการ (1) แบบออนไลน์โดยใช้โปรแกรม Google Meet ครั้งละ 5 คน มีบันทึกวิดีโออยู่ ทูปเพื่อทบทวนบทเรียนทุกวัน (2) แบบมาเรียนที่วิทยาลัย 1 เดือน</p>

3. การศึกษาผลการเข้ารับบริการรูปแบบใหม่โดยผ่านโทรศัพท์และแอปพลิเคชัน

ผลการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการทางการเห็น ทั้งการสอนทักษะ O&M แบบตัวต่อตัวผ่านโทรศัพท์และแอปพลิเคชัน การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์และการพบตัวแบบ (Role Model) ผ่านแอปพลิเคชัน และอบรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานแบบผสมผสานที่มีการใช้รูปแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม Google Meet พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่ดีทั้งด้านเจตคติ ด้านทักษะความรู้ ด้านการนำไปใช้รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ดังนี้

3.1 ด้านเจตคติ: สามารถตั้งตัวเองให้ลุกขึ้นมาได้ คิดว่าเราสามารถอยู่ได้

สำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้พิการทางการเห็นในภายหลังที่ติดต่อมาของรับบริการให้คำปรึกษาด้านจิตใจนั้น ข้อมูลจากการประเมินพบว่าสภาพจิตใจ มีความเครียด กังวล ท้อใจ และสูญเสียความมั่นใจ มักคิดกังวลซ้ำๆ ถึงอนาคต มีความคิดว่าตัวเองทำอะไรไม่ได้เหมือนเดิม และยังรู้สึกกลัว ไม่มั่นใจในการเดินทาง

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการที่เป็นผู้พิการทางการเห็นในภายหลังจากการเจ็บป่วย เพศหญิง อายุราว 40 ปี ซึ่งได้เข้ารับบริการให้คำปรึกษาทางจิตใจร่วมกับการฝึกทักษะ O&M ผ่านโทรศัพท์และไลน์หลังรับบริการต่อเนื่อง 3 เดือน และการติดตามผลหลังจากนั้นในระยะ 6 เดือน สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงด้านความคิดจิตใจที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีการยอมรับตัวเองในปัจจุบันมากขึ้น รู้สึกมีกำลังใจ และมีความเชื่อว่าตัวเองสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ในการเดินทางมีความกลัวลดลง มีความมั่นใจในการเดินทางเพิ่มขึ้น

“สุขภาพจิตดีกว่าตอนแรกมาก ช่วยให้ตัวเองลุกขึ้นมาได้ไม่จมลงไปแบบเดิม ด้วยการให้คำปรึกษา การแบ่งปันประสบการณ์ของครู ของเพื่อน ทำให้รับรู้ว่ามีคนที่เข้าใจเรา มีคนที่พร้อมจะช่วยให้เราไม่ต้องพยายามช่วยตัวเองให้ได้ และคิดว่าเราทำได้ ขึ้นอยู่กับเราที่จะกล้าหรือไม่...พอได้เรียนเพิ่มเติมทำให้กลัวน้อยลง ยิ่งตอนหลังได้มาทำกิจกรรมร่วมกับคนอื่นๆ ทำให้มีความกล้าในการเดินทางมั่นใจ พอออกมาแล้วพบว่า ไม่น่ากลัวอย่างที่คิด มีส่วนช่วยเรื่องจิตใจด้วย รู้สึกว่าปรับตัวได้มากขึ้น ยอมรับตัวเองได้มากขึ้น”

ในกระบวนการของการให้คำปรึกษาที่ได้จัดประสบการณ์ให้ผู้รับบริการได้พูดคุยแลกเปลี่ยนกับคนที่เคยผ่านประสบการณ์มาก่อนเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสนับสนุนด้านจิตใจสำหรับผู้รับบริการ ทำให้ได้รับความเข้าใจ ได้เห็นแบบอย่างของคนอื่น ทำให้มีการปรับเปลี่ยนความคิด ว่าไม่ใช่ตัวเองเพียงคนเดียวที่เคยผ่านเหตุการณ์เช่นนี้ และมีกำลังใจมากขึ้นว่าตนเองจะสามารถก้าวเดินไปถึงจุดที่คนอื่นสามารถเดินไปถึงแล้วได้

“สิ่งที่เขาพูดมาจากการผ่านประสบการณ์นั้นมาแล้วจริงๆ เรา รู้สึกเชื่อ เรา รู้ว่าเรามีความเข้าใจ ทำให้เรารู้สึกดีขึ้น เมื่อเขาผ่านเรื่องที่แย่ ผ่านช่วงเวลาที่หนักมาก แต่เขาก็ยังมีสามารถมีชีวิตอยู่ต่อไป ไม่ใช่เราคนเดียวที่เป็นแบบนี้ แต่มีคนอื่นที่เคยเป็นและผ่านมาได้ คิดว่าเราก็น่าจะทำได้เหมือนกัน เราต้องอยู่ให้ได้ การได้คุยทำให้เรามีตัวอย่าง ได้มองเห็นเส้นทางที่คนอื่นได้ทำไว้ให้แล้ว ซึ่งจะช่วยให้เราเดินได้ง่ายขึ้น”

สรุปว่า ผู้รับบริการสามารถดึงจิตใจตัวเองให้ลุกขึ้นมาได้ มีการยอมรับตัวเองในปัจจุบันมากขึ้น เชื่อว่าตัวเองสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยใช้ศักยภาพในส่วนอื่นๆ มีกำลังใจ มีความมั่นใจในการเดินทางด้วยตัวเองเพิ่มขึ้น

3.2 ด้านทักษะความรู้ : ได้ความรู้และทักษะใหม่ที่ช่วยในเดินทาง การใช้ชีวิตอย่างสะดวก ปลอดภัยมากขึ้น

สำหรับผู้พิการทางการเห็นที่ขอเข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพนั้น ข้อมูลจากการประเมินในช่วงเริ่มต้นพบว่า ผู้รับบริการยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับการเดินทางอย่างปลอดภัย หรือมีความรู้เพียงบางส่วนแต่ยังไม่สามารถนำไปใช้ได้อย่างมั่นใจ ในส่วนคนที่อบรมด้านคอมพิวเตอร์นั้นจะยังไม่มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พื้นฐานสำหรับผู้พิการทางการเห็นซึ่งเป็นโปรแกรมแบบใช้เสียง

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการที่ได้เข้ารับบริการฟื้นฟูทักษะ O&M ทางแอปพลิเคชันไลน์ สะท้อนถึงความรู้และทักษะสำคัญที่ได้เรียนรู้เพิ่มเติม คือเรื่องการเดินทาง การใช้แขนป้องกันตนเอง การใช้ไม้เท้า วิธีการป้องกันให้ตัวเองมีความปลอดภัย วิธีการสังเกตสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดสังเกต (Land Mark) เช่น การสังเกตเสียง ที่มา ทิศทางของเสียง การใช้ไม้เท้าให้สัมพันธ์กับการเดิน ฯลฯ ซึ่งทั้งหมดเป็นการเรียนรู้วิธีการที่ทำให้ตัวเองมีความปลอดภัยและสามารถใช้ชีวิตอย่างเป็นปกติได้

“แม่เคยเรียนมาบ้างแล้ว แต่ครั้งนี้ได้เรียนรู้ทักษะและเทคนิคหลายอย่างเพิ่มเติมจากที่เคยเรียนมา สิ่งสำคัญที่ได้เรียนรู้ในเรื่องการเดินทาง คือได้เรียนรู้วิธีการทำอะไรให้ตัวเองมีความปลอดภัยในชีวิต และเรียนรู้ว่าแม้เรามีความบกพร่อง แต่เราก็สามารถใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างเป็นปกติได้”

สำหรับผู้เข้าอบรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานจำนวน 4 คนที่ได้เข้าเรียนแบบออนไลน์ ได้เพิ่มเติมความรู้ในด้านการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน คือ การใช้โปรแกรม Window media player การใช้ search engine ค้นหาข้อมูล multimedia ในอินเทอร์เน็ต การใช้ Microsoft word และการบันทึกข้อมูลลงแผ่น CD ซึ่งจากการประเมินของครูผู้สอนที่มีการสังเกตพฤติกรรมระหว่างการเรียนรู้ การประเมินผลงานหลังการเรียนรู้ พบว่าผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ในระดับดี สอดคล้องกับที่ผู้เรียนได้ประเมินตนเอง ซึ่งปัจจัยส่วนหนึ่งมาจากผู้เรียนกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่เป็นคนสายตาเลือนรางที่อยู่ในวัยเรียน ระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษา อายุยังน้อย มีความจำที่ดี มีทักษะพื้นฐานที่ดีจากการเรียนก่อนหน้านี้ มีความพร้อมในการเรียนสูง ทั้งด้านอุปกรณ์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต และในผู้เรียนที่ตาบอดจะมีผู้ปกครองช่วยเหลืออยู่ที่บ้านด้วย

สรุปว่า ผู้รับบริการได้รับความรู้และทักษะใหม่ ซึ่งเพิ่มเติม เสริม และต่อยอดจากความรู้เดิม ที่ช่วยให้การเดินทางและการใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างปลอดภัยและสะดวกมากขึ้น ทั้งในเรื่องการใช้แขนป้องกันตัว การใช้ประสาทสัมผัส การใช้ไม้เท้าในการเดินทาง การทำกิจวัตรประจำวัน และการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน

3.3 ด้านการนำไปใช้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

จากการประเมินผู้พิการทางการเห็นในเรื่องทักษะของการเดินทาง เนื่องจากเป็นผู้มีสายตาลีอนราง ยังพอมีการมองเห็นเหลืออยู่ และเคยได้รับความรู้เรื่องการเดินทางโดยใช้ไม้เท้ามาบ้าง แต่ผู้รับบริการยังมีความไม่ชัดเจนในบางเรื่อง จึงทำให้ยังรู้สึกไม่มั่นใจ และยังไม่เดินทางออกไปข้างนอกมากนัก

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้รับบริการได้นำความรู้และเทคนิคที่ได้รับการแนะนำไปใช้ใน ชีวิตประจำวันจริง ทั้งในการเดินภายในบริเวณบ้าน เดินออกไปสถานที่ข้างนอกบ้าน เช่น ไปวัด ไปหน่วยบริการทางการแพทย์ มีการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ สำหรับการใช้ไม้เท้ามีการใช้งานจริงในชีวิตประจำวันแต่ละวัน และเวลาออกไปข้างนอกทุกครั้งโดยใช้ร่วมกับการมองเห็นของตัวเองที่ยังเหลืออยู่บางส่วน และประเมินตนเองว่าได้ใช้ราวร้อยละ 80

“ตอนนี้เวลาออกไปข้างนอกจะใช้ไม้เท้าทุกครั้ง ถ้าไม่มีไม้เท้าจะทำให้รู้สึกกลัว การมีไม้เท้าทำให้คนอื่นมองเห็นเราและระวังเรามากขึ้น ขณะที่ตัวเราเองก็ได้มีสิ่งที่ป้องกันตัวเองได้อีกแรงหนึ่ง นอกไปจากการมองเห็นที่ยังเหลืออยู่”

หลังจากการติดตามผลในภายหลังการอบรมระยะ 3 เดือน พบว่าผู้รับบริการมีการนำความรู้ไปใช้ในการเดินทางที่ไกลออกไปจากที่เคยทำ คือผู้รับบริการสามารถเดินทางไปธุระที่ต่างจังหวัดด้วยตัวเองคนเดียวได้ ซึ่งสะท้อนถึงผลที่เป็นรูปธรรมของความมั่นใจที่เพิ่มมากขึ้น ความกลัวที่ลดลง และยังสามารถแสดงออกถึงความสามารถในการดำรงชีวิตอิสระ

“ครั้งหนึ่งได้เดินทางไป จ.ชลบุรีคนเดียว โดยมีคนคอยรับอยู่ที่ปลายทางและช่วยพาไปทำธุระจนเสร็จแล้วมาส่งขึ้นรถ เราต้องขึ้นรถที่หมอขีด ต้องขอความช่วยเหลือคนอื่น ให้คนที่อยู่บนรถช่วยเรียก รถแท็กซี่ พอขึ้นรถแท็กซี่ก็บอกเขาว่าเราตาไม่คีนะ ช่วยหน่อย ซึ่งทุกคนก็ให้ความช่วยเหลืออย่างดี ทำให้รู้สึกดี พอออกไปข้างนอกจริงๆ ก็เลยไม่ได้รู้สึกว่าการกลัวอย่างที่คิด ตอนนี้ไม่กลัวแล้ว ปรับตัวได้แล้ว”

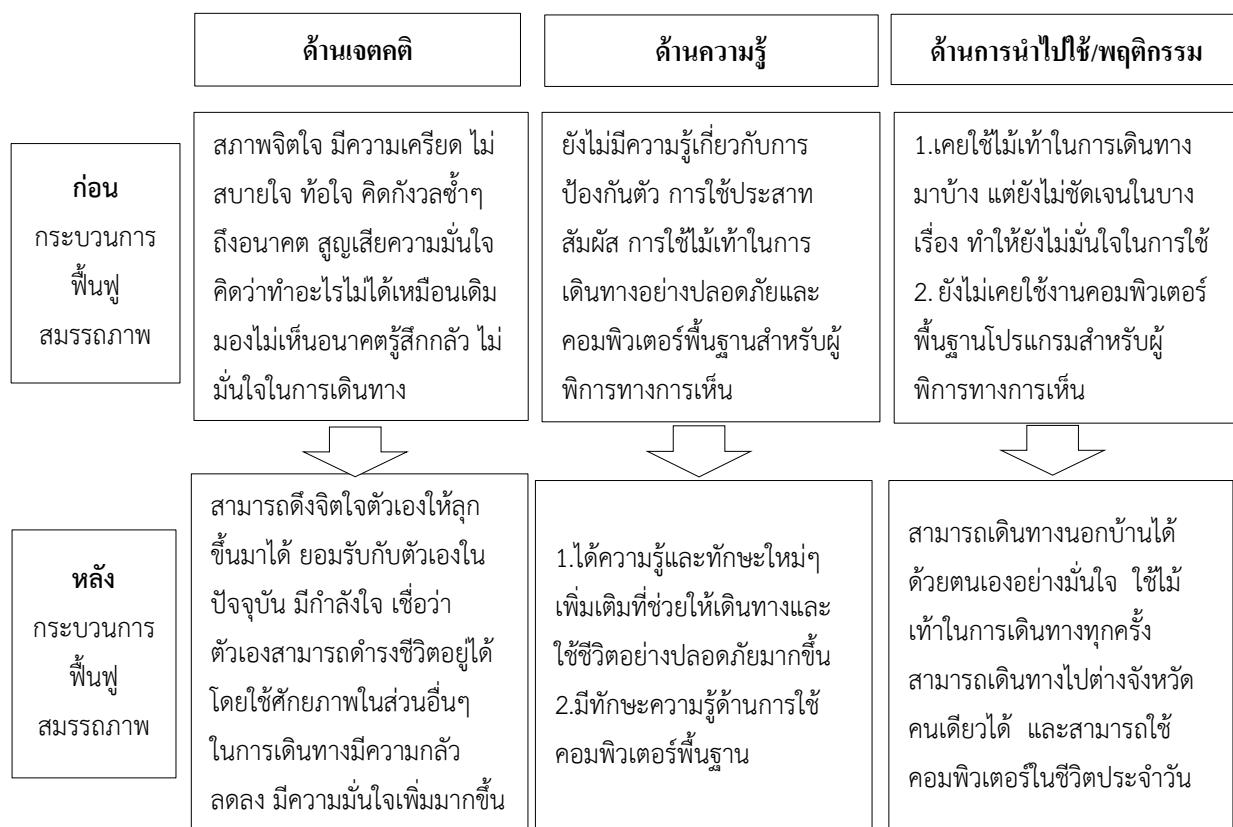
สำหรับกลุ่มที่เรียนคอมพิวเตอร์พื้นฐานสำหรับผู้พิการทางการเห็นผ่านทางโปรแกรม Google meet ซึ่งทั้งหมดเป็นกลุ่มคนสายตาลีอนราง และเคยชินกับการใช้คอมพิวเตอร์มาบ้างในตอนที่ยังมองเห็นมากกว่านี้ ร่วมทั้งเป็นกลุ่มวัยเรียนถึงวัยทำงาน จากการสัมภาษณ์ทั้งผู้เรียนและผู้ปกครอง สะท้อนว่าได้นำความรู้ที่เรียนไปใช้ในชีวิตประจำวันได้จริงโดยทันที ดังที่ผู้ปกครองท่านหนึ่งให้ข้อมูลว่า

“ตอนนี้น้องสามารถเปิดเครื่องปิดเครื่องเองได้ เปิด Microsoft word มาพิมพ์งานได้ รู้คำสั่งปุ่มกดทางลัดต่างๆ กดปุ่มสลับหน้าต่าง ใช้ Notepad ได้ โหลดข้อมูลไฟล์ MP.3 ข้อมูลจาก You tube ได้ สามารถแก้ปัญหา NVDA ได้... จำคำสั่งต่างๆ ได้แม่น เพราะครูอธิบายละเอียดเป็นขั้นตอน บางครั้งเพื่อนคนอื่นมาถาม ก็สามารถบอกขั้นตอนให้เพื่อนฟังและเพื่อนทำตามได้ ตอนนี้เริ่มนำไปใช้ในการพิมพ์นิยาย และเนื่องจากเรียนแบบบ้านเรียน (Home school) จะต้องมีการบันทึกร่องรอยการเรียนรู้ ตอนนี้พิมพ์ได้แล้ว ก็จะทำให้บันทึกการเรียนรู้ในแต่ละวันของตัวเองต่อไป”

สรุปว่า ผู้รับบริการได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันจริง โดยสามารถเดินทางนอกบ้านได้ด้วยตนเองอย่างมั่นใจ มีการใช้ไม้เท้าในการเดินทางทุกครั้ง สามารถเดินทางไปต่างจังหวัดคนเดียวได้ และสามารถใช้อุปกรณ์ระดับพื้นฐานในชีวิตประจำวัน การเรียน และการทำงาน

แผนภาพ 2

สรุปผลการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการทางการเห็นแบบออนไลน์และแบบผสมผสานในระยะโควิด :
ด้านการทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว การให้คำปรึกษาทางจิตใจ และการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และคอมพิวเตอร์



4. ผลลัพธ์ที่เกินกว่าคาดหวัง

จากการปรับการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการทางการเห็นของงานบริการวิชาการ วิทยาลัยราชสุดา ในระยะที่มีการระบาดของโรคโควิด 19 นอกจากได้สร้างผลลัพธ์ที่ดีตามเป้าหมายของการจัดบริการในแต่ละด้านแล้ว ยังเห็นผลลัพธ์ที่ดีหลายอย่างซึ่งเกินกว่าที่คาดหวังไว้ใน 4 ประเด็นสำคัญ คือ

4.1 การทำให้ผู้พิการสามารถเปิดตัวออกสู่สังคมได้ สำหรับผู้พิการภายหลังที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการปรับตัวและจำเป็นต้องเข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพอย่างเร่งด่วน แต่มาพบกับสถานการณ์โควิดที่ทำให้ไม่สามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติ มีภาวะเก็บตัวอยู่กับตัวเอง และอยู่กับความรู้สึกมีดม่นในใจโดยยังมองไม่เห็นหนทางกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพที่ปรับรูปแบบไป สามารถช่วยให้ผู้สายตาเลือนรางที่รู้สึกมีดม่นได้รู้สึกเห็นแสงสว่าง

ได้เพื่อนใหม่ ได้เปิดตัวเองเข้าสู่สังคมใหม่ มีการปรับความคิดจิตใจไปในทางบวก เริ่มมองเห็นเส้นทางชีวิตของตัวเอง และสามารถใช้ชีวิตได้อย่างเป็นอิสระมากยิ่งขึ้น

4.2 เกิดกระบวนการเสริมพลังซึ่งกันและกันผ่านการคุยกับ Role Model การที่ผู้ผ่านประสบการณ์มาก่อนได้แบ่งปันกับเพื่อนใหม่ ได้รับการเสริมพลังภายในตนทำให้ได้รับรู้ถึงความสามารถของตน ตระหนักว่าประสบการณ์เป็นประโยชน์กับคนอื่น เพิ่มความรู้สึกทางบวก เป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ทางสังคมที่ได้เสริมพลังซึ่งกันและกัน ซึ่งทำให้เกิดการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ระหว่างผู้พิการ

4.3 การค้นพบรูปแบบวิธีการจัดบริการใหม่ๆ การทดลองปรับจัดบริการฟื้นฟูสมรรถภาพสำหรับผู้พิการทางการเห็นในรูปแบบที่ต่างไป ทำให้ค้นพบว่าวิธีการจัดบริการใหม่ๆ ที่สามารถเป็นทางเลือกในการจัดบริการได้ เช่นพบว่าการจัดให้พบเพื่อนใหม่ผ่านแอปพลิเคชันไลน์เป็นช่องทางที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ได้ และพบว่าการเรียนออนไลน์เป็นทางเลือกที่เพิ่มโอกาสให้คนพิการสามารถเข้าถึงทักษะความรู้จากที่บ้านได้ ทำให้การฟื้นฟูสมรรถภาพเปลี่ยนจากที่สถานบริการไปเกิดขึ้นที่บ้านและเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างผู้รับบริการผู้เชี่ยวชาญ และครอบครัว จึงเป็นทางเลือกในการจัดบริการที่สามารถพัฒนาต่อไปแม้ในสถานการณ์ปกติ (Battistin et al., 2021, p.6)

4.4 การพัฒนาทักษะเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีและใช้อุปกรณ์ Software ต่างๆ เป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการทางการเห็นในศตวรรษที่ 21 (Connors & Lee, 2020 , p.173) ขณะเดียวกันความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก็เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพของผู้พิการทางการเห็นโดยเฉพาะในกลุ่มวัยเรียน (Eligi & Mwantimwa, 2017, p.87-88) และสถานการณ์โควิด 19 ได้เป็นตัวบังคับให้การจัดบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการต้องเปิดช่องทางการสื่อสารและการเรียนรู้ทางออนไลน์ ทั้งผู้พิการทางการเห็นและบุคลากรผู้ให้บริการได้มีโอกาสพัฒนาทักษะเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกับวงการวิชาชีพอื่น ทั้งในประเทศไทยและในประเทศอื่นๆ (Battistin et al, 2021, p.5)

5. สรุปบทเรียนเพื่อการพัฒนาต่อ

ในการปรับวิธีการให้บริการในรูปแบบออนไลน์นั้นยังพบมีว่า ข้อจำกัด ความท้าทาย รวมทั้งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จ เช่นในหลักสูตรทักษะ O&M พบข้อจำกัดเรื่องการใช้ภาษาในการสื่อสารเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของสมาชิกในครอบครัวที่ยังมีไม่มาก รวมทั้งความพร้อมของสื่อการสอน เช่น วีดีโอ เสียงบรรยายที่คนพิการทางการเห็นสามารถเข้าถึงได้ จึงทำให้สรุปบทเรียนสำคัญของการเรียนรู้แบบออนไลน์สำหรับหลักสูตรทักษะ O&M ว่า (1) การเรียนรู้ที่บ้านต้องอาศัยความร่วมมือของสมาชิกในครอบครัวช่วยสนับสนุนในการเรียนรู้ด้วย (2) การเรียนออนไลน์ต้องมีการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมจะช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกการเรียนรู้

สำหรับหลักสูตรคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานก็พบข้อจำกัดในความพร้อมด้านอุปกรณ์ ความแตกต่างของโปรแกรม Software และรุ่นของ Window รวมทั้งความพร้อมด้านทักษะส่วนบุคคล ที่จะต้องมีความสามารถในการพิมพ์สัมผัส มีความคล่องในการใช้คีย์บอร์ด การใช้คำสั่งพื้นฐาน การจัดการไฟล์และโฟลเดอร์ จึงจะ

สามารถเรียนแบบออนไลน์ที่บ้านได้ดี โดยมีการสรุปปัจจัยที่สนับสนุนการจัดการเรียนรู้แบบออนไลน์ คือ (1) ผู้เรียนต้องมีความพร้อมด้านอุปกรณ์และมีทักษะความรู้พื้นฐานเพียงพอ (2) ควรจัดสอนออนไลน์ครั้งละไม่เกิน 5 คน เพื่อผู้สอนสามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง (3) ต้องบันทึกวิดีโอลง YouTube ทุกครั้ง เพื่อประโยชน์ในการทบทวนบทเรียน (4) ทักษะความชำนาญของครูในการช่วยเหลือ/บอกวิธีการแก้ไขให้ผู้เรียนทางออนไลน์ได้อย่างชัดเจนเป็นขั้นตอน จนผู้เรียนแก้ไขปัญหาได้เอง มีส่วนช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนทางออนไลน์ที่บ้านได้ประสบความสำเร็จ

จากการสรุปบทเรียนทำให้เห็นประเด็นสำคัญเบื้องต้นในการจัดกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการทางการเห็นแบบออนไลน์ที่ต้องพัฒนาต่อไปเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่มากยิ่งขึ้น คือ (1) ผู้เรียนต้องมีความพร้อมด้านทักษะพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีและมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ (2) การสอนควรเป็นกลุ่มเล็กไม่เกิน 5 คน เพื่อสามารถดูแลได้ทั่วถึง (3) คนที่บ้านต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้หรือช่วยสนับสนุนในระหว่างเรียนด้วยเช่นเรื่องเทคโนโลยี ซึ่งจะส่งผลดีต่อการเรียนที่บ้านสำหรับผู้พิการทางการเห็นทั้งวัยเด็ก วัยผู้ใหญ่ ไปจนถึงผู้สูงอายุ (Lewis, S. ,2020) (4) ควรมีสื่อการสอนเช่นวิดีโอเพื่อให้ผู้เรียนและญาติสามารถเรียนรู้และทบทวนได้ด้วยตัวเอง (5) ครูผู้สอนต้องมีความชำนาญและสามารถใช้ภาษาในการสื่อสารให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจได้ชัดเจน

6. การขยายผลต่อ

บทเรียนและองค์ความรู้จากการปรับการให้บริการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการทางการเห็นในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ได้นำไปสู่การพัฒนาารูปแบบบริการใหม่ๆ ต่อ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่หลากหลาย และให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม คือ (1) มีการทดลองปรับการให้บริการทักษะ O&M แบบกลุ่มที่ปกติเรียนที่วิทยาลัย 1 เดือน ให้เป็นแบบผสมผสาน โดยมีการเรียนแบบกลุ่มออนไลน์ผ่านระบบโปรแกรม Cisco Webex Meeting ระยะ 2 เดือน ร่วมกับการนัดหมายมาทดสอบและเรียนเพิ่มเติมที่วิทยาลัย 1 สัปดาห์ (2) เพิ่มบริการสอนการใช้โทรศัพท์ Smart Phone และการใช้แอปพลิเคชันต่างๆ สำหรับผู้พิการทางการเห็นที่ยังไม่มีทักษะนี้เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์เพิ่มขึ้นในอนาคต และ(3) การปรับรูปแบบการอบรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานเป็นแบบผสมผสาน เรียนที่วิทยาลัย 2 สัปดาห์เรียนออนไลน์ 2 สัปดาห์ รวมทั้งปรับการอบรมคอมพิวเตอร์ขั้นประยุกต์สำหรับคนที่มีพื้นฐานแล้วเป็นแบบออนไลน์ทั้งหมด เป็นต้น

7. สรุป

การจัดบริการฟื้นฟูสมรรถภาพสำหรับผู้พิการทางการเห็นนั้นเป็นบริการสำคัญ ที่สามารถดำเนินการได้ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ที่แม้จำเป็นต้องเว้นระยะห่างและลดการเดินทาง แต่กระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นเร่งด่วนสามารถดำเนินการต่อได้โดยไม่หยุดชะงัก ทั้งนี้ต้องอาศัยการออกแบบวิธีการให้บริการใหม่ๆ ที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับเป้าหมายของผู้พิการแต่ละคนโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ สำหรับการจัดบริการที่ผ่านมาได้ทำให้เกิดผลทั้งในด้านจิตใจ ทักษะความรู้ และการปรับพฤติกรรมที่ช่วย

สนับสนุนผู้พิการในการปรับตัว การอยู่ร่วมในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุขยิ่งขึ้น และพร้อมสำหรับการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอื่นต่อ และในส่วนของผู้ให้บริการยังได้พัฒนาวิธีการให้บริการใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับสังคมและตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะของผู้พิการ ทั้งนี้ยังต้องมีการนำบทเรียนไปพัฒนาต่อเพื่อสามารถใช้อำนาจการดำเนินชีวิตอย่างเป็นอิสระตามเป้าหมายสูงสุดของการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2563). รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย. กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. สืบค้นจาก <https://dep.go.th/th/law-academic/knowledge-base/disabled-person-situation>
- แฉล้ม แยมเอี่ยม, อนุชานฎ โตะดี, และจันจิรา เปี่ยมพูล. (2563). การทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว *Orientation and Mobility*. เอกสารอัดสำเนา.
- วัชรารัฐ วัชรวิบูลย์, อาตัม นิละไพจิตร, มะลิวัลย์ เรือนคำ, แพรว เอี่ยมน้อย, อัสสร จินดาพงษ์, และณัฐญา ศิลปอนันต์. (2562). รายงานวิจัย เรื่องการศึกษาโอกาสและข้อจำกัดในการร่วมจัดบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ โดยศูนย์คนพิการทั่วไป. วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- องค์การอนามัยโลก. (2556). *CBR Guidelines ขององค์การอนามัยโลก*. ฉบับภาษาไทย: องค์ประกอบด้านสุขภาพ. กรุงเทพฯ : พรี่เมี่ยม เอ็กซ์เพรส.
- Battistin, T., Mercuriali, E., Zanardo, V., Gregori, D., Lorenzoni, G., Nasato, L., & Reffo, M. E. (2021). *Distance support and online intervention to blind and visually impaired children during the pandemic COVID-19*. *Research in Developmental Disabilities*, 108. <https://doi-org.ejournal.mahidol.ac.th/10.1016/j.ridd.2020.103816>
- Connors, E., & Lee, H. (2020). *Roles of Vision Rehabilitation Therapists in the 21st Century*. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 114(3), 173–184.
- Eligi, I., & Mwantimwa, K. (2017). *ICT Accessibility and Usability to Support Learning of Visually-Impaired Students in Tanzania*. *International Journal of Education and Development Using Information and Communication Technology*, 13(2), 87–102.
- Lewis, S. (2020). *Education for Students with Visual Impairments in the Time of Coronavirus: An Approach to Education Through Videoconferencing*. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 114(3), 171-172.
- Presley, I., & D'Andrea, F. M. (2009), *Assistive Technology for Students Who Are Blind or Visually Impaired: A Guide to Assessment*. New York: AFB Press.
- Senjam, SS. (2020). *Impact of COVID-19 pandemic on people living with visual disability*. *Indian Journal of Ophthalmology*. 68 (7), 1367-1370.