213761

การศึกษาเรื่องประเด็นพิเศษของการจัดบริการล่ามภาษามือสำหรับคนหูหนวกในทัศนะของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเข้าถึงบริการล่ามภาษามือในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานะ ปัญหาอุปสรรคและความต้องการเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ราคา และการยอมรับของการจัดบริการล่ามภาษามือในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพื่อนำข้อมูลเชิงประจักษ์ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแนวนโยบายและแผนงานในการจัดบริการล่ามภาษามือ

ระเบียบวิธีการวิจัยที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากการวิจัยเอกสารและปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-dept Interview) ประชากรเป้าหมาย 3 กลุ่ม ได้แก่ นักวิชาการ ผู้จัดบริการ และผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น 20 ท่าน ซึ่งได้จากวิธีการสุ่มเลือกประชากรเป้าหมายแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และการแนะนำต่อ (Snow Ball Sampling) แล้วจึงนำผลการสัมภาษณ์มาจัดลำดับและวิเคราะห์โดยใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์เข้าถึงบริการล่ามภาษามือในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลยังอยู่ในขอบเขตจำกัดโดยมีประเด็นพิเศษที่เกี่ยวข้องกับระดับการเข้าถึงบริการ ได้แก่ 1) การศึกษา 2) การรับรู้ข่าวสารและทัศนคติต่อการบริการล่ามภาษามือ 3) การเป็นสมาชิกองค์กร 4) ประสบการณ์การรับบริการล่ามภาษามือ 5) กำลังคนผู้เป็นล่ามภาษามือ ส่วนด้านราคาพบว่ายังไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับค่าตอบแทนการใช้บริการแต่อาจมีต้นทุนที่ไม่เป็นตัวเงินแฝงอยู่ในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ โดยการยอมรับในบริการล่ามภาษามือที่มีการให้บริการเป็นรายบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์กับการเข้าถึงบริการกล่าวคือผู้รับบริการยอมรับในบริการล่ามภาษามือจากแหล่งให้บริการแต่ละแหล่งไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ว่าเรียนรู้และเข้าถึงบริการล่ามจากแหล่งใด ส่วนล่ามสื่อสาธารณะซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียวนั้นผู้ทำหน้าที่ล่ามภาษามือมาจากหลายหน่วยงาน และจอล่ามเล็กมากทำให้คนหูหนวกเข้าใจได้เพียงบางส่วนเท่านั้น

ปัญหาที่เป็นอุปสรรคจากทั้งจากด้านผู้จัดและผู้รับบริการโดยปัญหาด้านผู้จัดบริการได้แก่ 1) ปัญหาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาการได้ยินของคนหูหนวกแต่ละประเภท 2) ปัญหาเอกภาพของภาษามือไทย 3) ปัญหาการขาดแคลนล่ามภาษามือ ส่วนปัญหาด้านผู้รับบริการได้แก่ 1) ปัญหาการเข้าถึงล่ามภาษามือ 2) ปัญหาความสามารถในการใช้ภาษามือของคนหูหนวก 3) ปัญหาของระดับความจำเป็น และความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้คนหูหนวกได้เสนอความเห็นเกี่ยวกับความต้องการในประเด็นต่างๆ หลายประเด็นได้แก่ 1) ต้องการศูนย์ล่ามที่เป็นแหล่งให้บริการและพัฒนาล่ามภาษามือ 2) ต้องการรับบริการล่ามภาษามือโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในทันทีที่มีความต้องการ 3) ต้องการรับบริการในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้แก่ พบแพทย์ ไปสถานีตำรวจ ไปศาลติดต่อราชการ สัมภาษณ์งาน สื่อโทรทัศน์ โดยการพบแพทย์เป็นสถานการณ์ที่ต้องการล่ามภาษามือมากที่สุด 4) ต้องการให้ใช้ภาษามือแบบเดียวกันในการสื่อสาร

This special issue aims at investigating current status, problems and obstacles relevant to the accessibility of the sign language interpreter service, service cost and the people's acceptability of the service in Bangkok and the Vicity. The evidences obtained would be applied to establish a policy and a plan for developing the sign language interpreter service.

The research methodology conducted was qualitative. In terms of data collection, the secondary data were collected from the documents and the primary ones were obtained from an in-dept interview. The population consisted of three groups of people: scholars, service providers and clients. The sample was composed of twenty people selected by purposive sampling and snow ball sampling techniques. The data obtained from the interview were organized and analyzed by means of content analysis.

The findings indicated that the status of the accessibility in sign language interpreter service in Bangkok and the Vicinity was limited. The special issues related to the causes affecting the levels of the accessibility to the service were 1) education 2) the receipt of the information and the attitudes towards the service 3) the membership of the organization and 4) the experience as a client.

Regarding the service cost, it was not certain. However, there might be the implicit cost resulting from contacting process for having a service.

In terms of the acceptability of the service, there was a relationship between personal services and the acceptability. In the other words, the clients who got services from different organizations had different levels of the acceptability. These levels might be caused by different clients' experience and their accessibility of the service.

Sign language interpreter on public media was a one-way communication. The common media providing the signed program was television. These interpreters or signers who provided the interpretation were from various organizations. Moreover, the interpreter usually appears in the bottom corner of the screen, with the program being broadcast absolutely shrunk away from that corner. This might be too tiny to see the sign language clearly. According to this, it allowed the deaf people to partially understand the contents.

Regarding the problems and the obstacles of the service providers and the clients, there were various issues reported. The service providers reported the following problems: 1) the problems relevant to the responsibility to solve the different types of deaf people' hearing problems 2) the problems of the unity in all Thai sign languages and 3) the insufficient number of the sign language interpreters. In terms of the clients, the following problems were reported : 1) the problem of the accessibility to the service 2) the problem about the ability in using sign language of the deaf people and 3) the problems of the need levels for different facilities.

The deaf people reported the needs to improve the service as follows: 1) the center of the sign language interpreter and the development of the sign language were needed 2) a free-of-change service was required 3) the service was needed for different situations such as seeing a doctor, going

to the police station, contacting for official businesses, interviewing for a job and being on TV. The sign language interpreter was really required when these deaf people had to see a doctor. And 4) the unity sign language was needed.