

รายงานผลโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ “การยกระดับการดูแลผู้สูงอายุ บนพื้นฐานสิทธิมนุษยชน”

วันอังคารที่ 31 มีนาคม 2569 เวลา 09.00 – 12.00 น.

ณ ห้องประชุมโปิยเขียน 705 ทรัพย์เจริญสุข ชั้น 7 กรมกิจการผู้สูงอายุ กรุงเทพมหานคร
และผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Zoom Meeting

1. ผู้เข้าร่วมโครงการ

ผู้บริหารและบุคลากรในสังกัดกรมกิจการผู้สูงอายุ จำนวนทั้งสิ้น 108 คน ประกอบด้วย

1.1 หน่วยงานส่วนกลาง จำนวน 40 คน เข้าร่วม ณ ห้องประชุมฯ ได้แก่

คณะผู้บริหาร

- | | |
|---------------------------|---------------------------------|
| 1) นายโชคชัย วิเชียรชัยยะ | อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ |
| 2) นางวรรณภา สุขคง | รองอธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ |
| 3) นางวาสนา ทองจันทร์ | รองอธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ |
| 4) นางสาวกอบกุล กวังชวน | ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้สูงอายุ |

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| 5) นางสาวสุชาดา อดทน | ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน |
| 6) นางสาวสายวรินทร์ ปิตยานนท์ | นักพัฒนาสังคมชำนาญการ |
| 7) นางสาวชยาภรณ์ ท่าตะเคียน | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |
| 8) นางสาวปองจิต ทับเที่ยง | นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ |
| 9) นางสาวธาริณี ขาวสะอาด | นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ |
| 10) นางสาวธัญทิพย์ มีประเสริฐ | เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานด้านวิชาการ |

กองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ

- | | |
|--------------------------------|---|
| 11) นางสาวอัญชลี จิตรเสนาะ | ผู้อำนวยการกองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ |
| 12) นายวิรัชศักดิ์ แจ่มกระจ่าง | นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ |
| 13) นางสาวจุฑารัตน์ มณีฉาย | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ |
| 14) นางสาวธาริตรี เคียนทอง | นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ |

กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ

- | | |
|---------------------------------|---|
| 15) นางพัชรมณฑิ ปิติปัญญากุล | ผู้อำนวยการกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ |
| 16) นางสาวชนภัทร พ่วงเกตุรา | นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ |
| 17) นางสาวพัฒนาวดี ธรรมรัตน์พฤษ | นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ |
| 18) นางสาวบัณฑิตา พรรณขาม | นักพัฒนาสังคมชำนาญการ |
| 19) นางสาวสุธิดา สิงห์สุด | นักพัฒนาสังคมชำนาญการ |

สำนักงานเลขานุการกรม

- | | |
|------------------------------|---------------------------|
| 20) นางตะติยา ไกรศรีศรี | เลขานุการกรม |
| 21) นางสาวจิราภรณ์ รุ่งเรือง | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |

- | | |
|---------------------------------|-----------|
| 10) นางสาวอรอนงค์ ธาณีบุตร | พี่เลี้ยง |
| 11) นางสาวสร้อย ขำคำ | พี่เลี้ยง |
| 12) นายปรีดา โทอิน | คนงาน |
| 13) ว่าที่ ร.ต.ปริญญา ขวากุดแช่ | คนงาน |

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดปทุมธานี

- | | |
|------------------------------|----------------------------------|
| 14) นายพิรพล สอนไข | ผู้อำนวยการ ศพส. จังหวัดปทุมธานี |
| 15) นางสาวอริภา คมศิลป์เจริญ | นักพัฒนาสังคม |
| 16) นางสาวอุมา สีสี | นักพัฒนาสังคม |

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุวาสนะเวศม์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

- | | |
|-------------------------------|------------------------------------|
| 17) นางสาวผิงพันธ์ เผ่าจินดา | ผู้อำนวยการ ศพส. วาสนะเวศม์ |
| 18) นางสาวจันทวรรณ ยิ้มทรัพย์ | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน |
| 19) นางสาวณัฐกานต์ มงคลทรง | เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน |
| 20) นายฉลองชัย วาชาญ | พนักงานการเงินและบัญชี ส.3 |
| 21) นางสาวนิตยา รอดพันทุกซ์ | พนักงานช่วยการพยาบาล |
| 22) นางสาวบุญผา เขียนรูปครุฑ | แม่บ้าน |

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี

- | | |
|-----------------------------|------------------------------------|
| 23) นางสาวอรอุมา อินทฉาย | ผู้อำนวยการ ศพส. บ้านบางละมุง |
| 24) นางวรรณปิณี อิมพิชัย | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ |
| 25) นางดวงพร จันทร์เต็มดวง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 26) นางสาวมาลัย ศิลปธรรม | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน |
| 27) นางสาวสุรีย์พร มธุรส | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| 28) นางสาวชลธิชา เขียวสนิท | เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน |
| 29) นางบุศรา เรืองศักดิ์ | ครูฝึกอาชีพสงเคราะห์ ช.3 |
| 30) นางสาวเบญจวรรณ ภู่อุทธิ | นักพัฒนาสังคม |
| 31) นางสาวจันทิมา เจริญไช | พนักงานช่วยการพยาบาล |
| 32) นางสาวกรกันยา งามวิลัย | พนักงานช่วยการพยาบาล |
| 33) นางสาวภัคจีรา สอนพันธ์ | ช่วยปฏิบัติงานการเงินและบัญชี |
| 34) นางสาววาสนา ชันธวัช | พี่เลี้ยง |
| 35) นางสาวพิมพ์ใจ บุญพวง | พี่เลี้ยง |
| 36) นางสาวสรินณา เขียนดี | พี่เลี้ยง |
| 37) นางสาวเบญจมาศ ทัพส่วย | พี่เลี้ยง |

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่

- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| 38) นางสาวอภิรชญา ชัยติกุล | ผู้อำนวยการ ศพส. บ้านธรรมปกรณ์ |
|----------------------------|--------------------------------|

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 65) นางสาวจิรนนท์ เขาโคกกรวด | เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานธุรการและงานบริการ |
| 66) นางสาวชลลดา อนันต์ | เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานด้านวิชาการและแผน |
| 67) นางสาวธัญชนก จันทร์สวัสดิ์โคกสูง | เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานบริการ |
| 68) นายสมพงษ์ ปากานนท์ | เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานซ่อมบำรุงและดูแลอาคารสถานที่ |

2. สารสำคัญ

2.1 พิธีเปิดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ “การยกระดับการดูแลผู้สูงอายุ บนพื้นฐานสิทธิมนุษยชน” โดย นายโชคชัย วิเชียรชัยยะ อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ เป็นประธานในพิธีเปิด พร้อมให้อิโวาทผ่านการบรรยายพิเศษ “ปรับบทบาทภารกิจ ผส. จากการสงเคราะห์สู่การคุ้มครองสิทธิ” โดยเน้นย้ำให้บุคลากรกรมกิจการผู้สูงอายุปรับกระบวนการทัศน์อันเป็นพื้นฐานในการทำงานตามภารกิจ จากแนวคิด “การสงเคราะห์” (Welfare-based) ที่เน้นการช่วยเหลือเป็นครั้งคราว ไปสู่ “การทำงานบนพื้นฐานสิทธิมนุษยชน” (Rights-based Approach) ซึ่งถือเป็นหน้าที่ของรัฐที่พึงปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิที่ติดตัวมนุษย์มาแต่กำเนิด

ทั้งนี้ กล่าวรายงานและชี้แจงวัตถุประสงค์ โดย นายนิติเวท มีสงฆ์ หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

2.2 การบรรยายให้ความรู้ หัวข้อ “สิทธิผู้สูงอายุ...ไม่ใช่แค่เรื่องสงสาร” โดย นางสาวกอบกุล กวังชวน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้สูงอายุ

2.2.1 หัวใจสิทธิมนุษยชน 5 ประการของสหประชาชาติ

หลักการสหประชาชาติว่าด้วยผู้สูงอายุ (UN Principles for Older Persons) ประกอบด้วยหัวใจสำคัญ 5 ประการในการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนในผู้สูงอายุ ได้แก่

(1) **การมีอิสระ (Independence)** ผู้สูงอายุมีสิทธิ “เลือกเองได้ เข้าถึงได้” ในการเข้าถึงปัจจัยพื้นฐาน มีสิทธิในการเลือกและตัดสินใจด้วยตนเองว่าต้องการใช้ชีวิตอย่างไร トラบที่ยังมีสติสัมปชัญญะครบถ้วน

(2) **การมีส่วนร่วม (Participation)** ผู้สูงอายุเป็นผู้ที่ “ยังมีคุณค่า สังคมต้องการ” โดยมีสิทธิในการมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายที่กระทบต่อชีวิตตนเอง การแบ่งปันความรู้และทักษะให้คนรุ่นหลัง และการรวมกลุ่มเป็นอาสาสมัครหรือองค์กรผู้สูงอายุเพื่อขับเคลื่อนสังคม

(3) **การได้รับการดูแล (Care)** ผู้สูงอายุพึงได้รับการดูแลที่ “อบอุ่น ปลอดภัย ได้มาตรฐาน” จากครอบครัวและชุมชน รวมถึงการเข้าถึงบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสม เพื่อคงไว้ซึ่งสภาวะทางกาย จิตใจ และอารมณ์ที่ดีที่สุด โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและศักดิ์ศรี

(4) **การมีความพึงพอใจในตนเอง (Self-fulfilment)** ผู้สูงอายุสามารถ “เรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาศักยภาพ” โดยมีสิทธิในการพัฒนาตนเองอย่างเต็มตามศักยภาพ การเข้าถึงทรัพยากรด้านการศึกษา วัฒนธรรม ความเชื่อทางศาสนา และนันทนาการ เพื่อให้การใช้ชีวิตในช่วงวัยสูงอายุมีความหมายและมีความสุขในแบบที่ตนเองต้องการ

(5) **การมีศักดิ์ศรี (Dignity)** ผู้สูงอายุพึงได้รับการ “เคารพตัวตน พ้นจากการถูกละเมิด” มีสิทธิในการอยู่อย่างมีศักดิ์ศรีและปลอดภัย ปราศจากการถูกทารุณกรรมทั้งทางร่างกายและจิตใจ และการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมโดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติเพียงเพราะเหตุแห่งอายุ

2.2.2 การขจัดอคติทางอายุ

อคติทางอายุ หรือ **วัยาคติ (Ageism)** คือ การตีตราหรือเหมารวม (Stereotype) การมีอคติ (Prejudice) การเลือกปฏิบัติ (Discrimination) ต่อบุคคลหรือกลุ่มคนโดยใช้อายุเป็นเกณฑ์ ผ่าน 3 มิติ ได้แก่

(1) **ความคิด (Cognitive)** เช่น คิดว่าคนที่แก่แล้วไม่สามารถเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้

(2) **ความรู้สึก (Affective)** เช่น รู้สึกรำคาญเมื่อผู้สูงอายุพูดซ้ำ ทำสิ่งต่าง ๆ ซ้ำ

(3) **การกระทำ (Behavioral)** เช่น เลือกที่จะไม่จ้างงานผู้สูงอายุ ละเลยการรับฟังความคิดเห็นจากคนรุ่นก่อนหน้า

โดยอคติทางอายุมักมาจากความเชื่อ มุมมอง การรับรู้ที่ผิด ซึ่งส่งต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง และยังคงพบได้บ่อย เช่น เชื่อว่าผู้สูงอายุทุกคนเหมือนกัน เป็นภาระ และตัดสินใจเองไม่ได้ ซึ่งในความเป็นจริงผู้สูงอายุแต่ละคนเมื่อยังมีอายุมาก ยังมีความหลากหลายสูงขึ้นไปตามประสบการณ์ชีวิตที่แต่ละคนสั่งสมมา ผู้สูงอายุคือทรัพยากรทรงภูมิปัญญาและมีส่วนช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก และตราบไต่ที่ผู้สูงอายุยังมีสติสัมปชัญญะครบถ้วน ย่อมมีสิทธิในการกำหนดรูปแบบและความต้องการในการใช้ชีวิตของตนเอง

อคติทางอายุส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุ โดยบั่นทอนความภูมิใจในตนเอง (Self-esteem) สุขภาพจิตแย่ลง และอาจทำให้อายุขัยสั้นลงถึง 7.5 ปี (World Health Organization, 2025) **ต่อสังคม** โดยจะสูญเสียโอกาสในการใช้ศักยภาพจากผู้มีประสบการณ์ และอาจทำให้ช่องว่างระหว่างวัย (Generation gap) มีระยะห่างมากขึ้น **และต่อหน่วยงาน** โดยการบริการกลุ่มเป้าหมายจะเป็นการเน้นการสงเคราะห์ ซึ่งแสดงถึงการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์น้อยกว่าการส่งเสริมสิทธิสวัสดิการที่ผู้สูงอายุพึงได้รับเป็นพื้นฐาน

ผลกระทบเชิงลบดังกล่าวถือเป็นเหตุผลสำคัญที่บุคลากรกรมกิจการผู้สูงอายุและทุกคนต้องมุ่งขจัดอคติทางอายุให้หมดไป สามารถทำได้โดยเริ่มต้นจากการสังเกตพฤติกรรมของตนเองอันเป็น **“สัญญาณเตือน” ว่ากำลังมีอคติทางอายุ 5 ข้อ** คือ (1) **Elderspeak** ใช้น้ำเสียงหรือคำพูดที่ทำให้ผู้สูงอายุถูกกลายเป็นเด็กเล็ก (2) **Over-protection** ห้ามผู้สูงอายุทำกิจกรรมมากเกินไปจนปิดกั้นโอกาสแสดงศักยภาพ (3) **Invisible person** พุดคุยกับญาติหรือลูกหลานแทนที่จะถามจากตัวผู้สูงอายุโดยตรง (4) **Assumed disability** คิดไปเองว่าผู้สูงอายุมีความผิดปกติทางร่างกาย ทั้งที่จริงแล้วร่างกายผู้สูงอายุยังปกติ และ (5) **Digital Exclusion** กีดกันไม่ให้ผู้สูงอายุเรียนรู้หรือใช้งานเทคโนโลยีเพราะคิดว่าท่านทำไม่ได้หรือใช้งานไม่เป็น

เมื่อสังเกตสัญญาณเตือนดังกล่าวแล้ว ให้ปรับเปลี่ยนทัศนคติไปสู่ **พฤติกรรมเชิงบวก** อันเป็นการขจัดอคติทางอายุเบื้องต้น 4 ประการ ได้แก่

(1) **สบตาและฟัง** ให้เวลากับผู้สูงอายุ และรับฟังอย่างตั้งใจ

(2) **ถามก่อนช่วย** ให้เคารพความเป็นอิสระทางความคิดของผู้สูงอายุ ถามความสมัครใจหรือความต้องการก่อนยื่นมือเข้าไปจัดการสิ่งต่าง ๆ

(3) **เปลี่ยนวิธีใช้ภาษา** หลีกเลี่ยงการใช้คำและภาษาเชิงลบต่อตัวผู้สูงอายุ รวมถึงการกล่าวถึงผู้สูงอายุในเชิงลบ เช่น แก่ หลงลืม เป็นภาระ เปลี่ยนเป็นการใช้คำและภาษาที่ส่งเสริมพลังบวกต่อผู้สูงอายุ รวมถึงการกล่าวถึงผู้สูงอายุในเชิงบวก เช่น ผู้มากประสบการณ์ ปราชญ์ชาวบ้าน

(4) **มองศักยภาพ** เปลี่ยนจากการมองเห็นเฉพาะสิ่งที่ผู้สูงอายุสูญเสียไปตามวัย แล้วให้มุ่งเน้นที่การให้คุณค่าในศักยภาพที่ผู้สูงอายุสามารถทำได้หรือต่อยอดได้

2.2.3 กฎหมายที่ต้องรู้และจริยธรรมที่พึงมีของบุคลากรกรมกิจการผู้สูงอายุ

(1) “พีระมิดกฎหมาย” (The Legal Pyramid) บุคลากรกรมกิจการผู้สูงอายุพึงมีความรู้ด้านระเบียบข้อบังคับและขั้นตอนปฏิบัติงานเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ โดยสรุปภาพรวมตามลำดับชั้นของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้สูงอายุ เป็น “พีระมิดกฎหมาย” ดังนี้

- **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2560)** โดยเฉพาะมาตรา 71 วรรคสาม ระบุว่า รัฐพึงให้ความช่วยเหลือเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และคุ้มครองป้องกันมิให้บุคคลดังกล่าวถูกใช้ความรุนแรงหรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

- **พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม** เป็นกฎหมายแม่บทที่กำหนดสิทธิพื้นฐานของผู้สูงอายุ 13 ด้าน โดยมาตรา 11 ระบุว่า ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

มาตรา 11 (1) การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ

มาตรา 11 (2) การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

มาตรา 11 (3) การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพตามความเหมาะสม

มาตรา 11 (4) การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน

มาตรา 11 (5) การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคารสถานที่ ยานพาหนะหรือบริการสาธารณะอื่น

มาตรา 11 (6) การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม

มาตรา 11 (7) การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ

มาตรา 11 (8) การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกรังแกหรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือถูกทอดทิ้ง

มาตรา 11 (9) การให้คำแนะนำ ปรีกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดี หรือในทางการแก้ไขปัญหาครอบครัว

มาตรา 11 (10) การจัดที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง

มาตรา 11 (11) การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

มาตรา 11 (11/1) การจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยตามมาตรา 15/3

มาตรา 11 (12) การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี

มาตรา 11 (13) การอื่นตามที่คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติประกาศกำหนด

- **แผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุ** เป็นยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนงานในระดับนโยบาย โดยฉบับปัจจุบัน เป็นแผนปฏิบัติการระยะที่ 3 (พ.ศ. 2566 – 2580)

• **อนุสัญญาและหลักการสากล** เป็นกรอบอ้างอิงแนวปฏิบัติร่วมกันในระดับโลก ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างการยกร่างอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของผู้สูงอายุ ภายใต้การกำกับขององค์การสหประชาชาติ (United Nations)

(2) **การคุ้มครองผู้สูงอายุจากการถูกทารุณกรรม** เป็นสิ่งที่บุคลากรกรมกิจการผู้สูงอายุ ต้องตระหนักเป็นพิเศษสำหรับการปฏิบัติงาน โดยนิยามของ “การถูกทารุณกรรม” ครอบคลุมทั้งการถูกทำร้ายร่างกาย ทอดทิ้ง กักขัง คุกคามให้อับอาย การแสวงหาประโยชน์จากทรัพย์สิน บุคลากรกรมกิจการผู้สูงอายุผู้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ พึงให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุตามสิทธิที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 11 (8) และ (9) และเมื่อเจ้าหน้าที่พบเห็นหรือได้รับแจ้งเหตุทารุณกรรมอันเป็น ความรุนแรงทางอาญา ต้องดำเนินการช่วยเหลือตามกระบวนการทันที หากละเลยหรือเพิกเฉย จะมีความผิด ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 157 ฐานละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

(3) **กฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้อง** บุคลากรกรมกิจการผู้สูงอายุพึงต้องรู้กฎหมายใหม่ เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของหน่วยงานที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล รวมถึงเพื่อการคุ้มครอง ความปลอดภัยของผู้รับบริการ ยกกระดับหน่วยงานให้คล่องตัวและทันสมัย ได้แก่ **พระราชบัญญัติคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562** หรือ **พ.ร.บ. PDPA** โดยเฉพาะในกรณีการบันทึกภาพผู้สูงอายุหรือผู้รับบริการ เพื่อการจัดทำรายงานหรือเผยแพร่สู่สาธารณะ เจ้าหน้าที่ต้องขอความยินยอมจากบุคคลผู้ถูกบันทึกภาพเสมอ รวมถึงกรณีการเก็บข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุหรือผู้รับบริการใด ๆ ต้องเป็นความลับและมีความปลอดภัยขั้นสูง และ **พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565** โดยเฉพาะในการอำนวยความสะดวก ในการยื่นคำขอรับสิทธิหรือบริการใด ๆ ให้มีช่องทางการดำเนินการผ่านระบบออนไลน์เพื่อลดภาระ ด้านการเดินทางของผู้สูงอายุ

(4) **จริยธรรมเจ้าหน้าที่รัฐกับสิทธิมนุษยชน** บุคลากรกรมกิจการผู้สูงอายุพึงปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานจริยธรรมที่สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน ได้แก่ **ความโปร่งใส (Transparency)** เจ้าหน้าที่ต้องชี้แจง สิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับให้ผู้สูงอายุทราบอย่างชัดเจน ไม่ปิดบังข้อมูล **การไม่เลือกปฏิบัติ (Non-discrimination)** เจ้าหน้าที่ต้องให้การบริการด้วยความเท่าเทียม ปราศจากการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งอายุ ฐานะ ความสนิทสนม หรือเหตุอื่นใด และ **ความรับผิดชอบ (Accountability)** เจ้าหน้าที่ต้องพร้อมแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิด ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

(5) 5 ขั้นตอนปฏิบัติเมื่อพบการละเมิดสิทธิผู้สูงอายุ

ขั้นตอนที่ 1 การรับเรื่องและประเมินสถานการณ์เบื้องต้น

- การรับแจ้ง : รับเรื่องผ่านสายด่วน 1300 / การลงพื้นที่ / การส่งต่อจากเครือข่าย
- ประเมินความเร่งด่วน : ตรวจสอบร่องรอยการถูกทำร้ายร่างกาย (Physical Abuse) /

สภาวะจิตใจที่วิกฤต

- ตรวจสอบสิทธิ : ผู้สูงอายุเป็นผู้ทรงสิทธิตาม พ.ร.บ. ผู้สูงอายุ มาตรา 11 หรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 การคุ้มครองความปลอดภัยทันที

- กรณีอันตรายถึงชีวิต : ประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือทีมแพทย์ เพื่อนำตัวส่งโรงพยาบาลทันที

- การแยกตัว : หากถูกทำร้ายในครอบครัว ต้องพิจารณานำส่งสถานพักพิงชั่วคราว (Shelter) เพื่อความปลอดภัย

- การรักษาความลับ : ปิดบังข้อมูลผู้แจ้งและผู้ถูกละเมิดตามหลัก PDPA และเพื่อความปลอดภัย

ขั้นตอนที่ 3 การสืบเสาะและหาข้อเท็จจริง

- ทีมสหวิชาชีพ : ทำงานร่วมกับนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา และนิติกร

- การสัมภาษณ์ : ใช้เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ (Active listening) ไม่ตัดสิน (Non-judgmental)

และเคารพศักดิ์ศรี

- รวบรวมหลักฐาน : บันทึกภาพ (ต้องขออนุญาต) พยานแวดล้อม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการระงับการละเมิดสิทธิ

- การช่วยเหลือคุ้มครอง : ตามมาตรา 11 (8) และ (9) แห่ง พ.ร.บ. ผู้สูงอายุ เพื่อเยียวยาผลกระทบจากการถูกละเมิด

- การบังคับใช้กฎหมาย : หากเป็นการกระทำผิดอาญาร้ายแรง ต้องประสานพนักงานสอบสวนเพื่อดำเนินคดี

- การให้คำปรึกษา : ให้ความรู้แก่ผู้กระทำผิดถึงผลทางกฎหมายและปรับทัศนคติ

ขั้นตอนที่ 5 การติดตามและเยียวยา

- แผนการดูแลรายบุคคล : ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ภายใน 1, 3, และ 6 เดือน

- การฟื้นฟู : ส่งเสริมให้กลับไปใช้ชีวิตในชุมชนได้อย่างมีศักดิ์ศรี (Reintegration)

- การประเมินผล : บันทึกสถิติเพื่อนำไปสู่การวางแผนป้องกันในระดับนโยบายต่อไป

ข้อควรระวังสำหรับเจ้าหน้าที่

- ข้อควรปฏิบัติ (Do) : เชื่อในสิ่งที่ผู้สูงอายุเล่าไว้ก่อน และให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

- ข้อควรหลีกเลี่ยง (Don't) : ไม่รับปากในสิ่งที่ทำไม่ได้ ไม่ตำหนิผู้สูงอายุว่าทำไมถึงยอม

ให้ถูกทำร้าย และไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวในที่สาธารณะ

- การดูแลตนเอง (Self-Care) : เจ้าหน้าที่ควรปรึกษาทีมผู้ปฏิบัติงานหรือนักจิตวิทยา เพื่อลดความเครียดจากการรับฟังเรื่องราวความรุนแรง

- ข้อเน้นย้ำ : เจ้าหน้าที่คือปราการด่านสุดท้าย การพบเห็นการละเมิดแล้วเพิกเฉย อาจเท่ากับ การสนับสนุนการละเมิดสิทธิ การทำงานเชิงรุกตามขั้นตอนข้างต้นจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้

2.3 กิจกรรมกลุ่ม สิทธิมนุษยชนกับผู้สูงอายุในสถานการณ์ปัจจุบัน

ผู้เข้าร่วมโครงการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค แบ่งกลุ่มตามตามภารกิจหน่วยงานของตนเอง (กอง/สำนัก/กลุ่มเทียบเท่า/ศูนย์) เพื่อให้บุคลากรประยุกต์ใช้ความรู้เรื่องสิทธิมนุษยชนมาวิเคราะห์สถานการณ์จริง สามารถระบุและจัดลำดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และวางแนวทางป้องกันการละเมิดสิทธิผู้สูงอายุ ได้อย่างเป็นรูปธรรม

2.3.1 การวิเคราะห์สถานการณ์จริง (Situation Analysis) ผู้เข้าร่วมโครงการระบุเหตุการณ์ หรือกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจริง หรือมีแนวโน้มจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงาน โดยมีตัวอย่าง

ประเด็นที่นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ **รูปแบบการละเมิดสิทธิ** เช่น การละเมิดความเป็นส่วนตัว การตัดสินใจแทนผู้สูงอายุโดยไม่ถามความสมัครใจ การตีตราหรือเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งอายุ และการออกนโยบายหรือมาตรการที่ไม่เป็นธรรม **การระบุตัวบุคคล** ต้องระบุให้ชัดเจนว่าใครคือ “ผู้กระทำ” หรือผู้ที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง และใครคือ “ผู้ถูกกระทำ” หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3.2 การประเมินและจัดลำดับความเสี่ยง (Risk Assessment) ผู้เข้าร่วมโครงการต้องนำรายการความเสี่ยงที่รวบรวมได้มาประเมินระดับความรุนแรง โดยใช้เครื่องมือ 5x5 Risk Matrix ซึ่งพิจารณาจาก 2 องค์ประกอบหลักคือ **โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood)** แบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 1 (เกิดได้ยาก/น้อยกว่า 10%) ไปจนถึงระดับ 5 (โอกาสเกิดสูงมาก/มากกว่า 90% หรือเกิดแทบทุกสัปดาห์) **ผลกระทบ (Impact)** ประเมินว่าหากเกิดเหตุการณ์นั้นขึ้น จะส่งผลเสียต่อสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุรุนแรงในระดับใด แล้วจัดลำดับความเสี่ยงจากผลการประเมินคะแนนความเสี่ยง

2.3.3 การกำหนดแนวทางบรรเทาและเยียวยา (Mitigation & Remediation) จากการระบุประเมิน และจัดลำดับความเสี่ยง แต่ละกลุ่มต้องสามารถกำหนดมาตรการจัดการ 2 รูปแบบ ได้แก่

(1) **แนวทางบรรเทาผลกระทบ (Mitigation Measures)** เน้นมาตรการเชิงป้องกันเพื่อไม่ให้ปัญหาขยายตัว เช่น การปรับปรุงสัญญาจ้างให้เป็นธรรม หรือการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องสิทธิแก่เจ้าหน้าที่และคนในชุมชน

(2) **แนวทางการเยียวยา (Remediation)** ในกรณีที่เกิดการละเมิดขึ้นแล้ว หน่วยงานต้องรับผิดชอบเพื่อคืนสิทธิให้ใกล้เคียงสภาพเดิมที่สุด ซึ่งมีหลายรูปแบบ อาทิ

- การขอโทษและยอมรับผิดอย่างเป็นทางการ
- การคืนสิทธิ์ เช่น การรับกลับเข้าทำงาน หรือการคืนทรัพย์สิน
- การชดเชยค่าเสียหาย ทั้งในรูปของเงินหรือการรักษาพยาบาล/เยียวยาทางจิตใจ
- การรับรองว่าจะไม่เกิดเหตุการณ์ซ้ำ โดยการเปลี่ยนนโยบายหรือระบบงานใหม่

หลังจากระดมสมองเสร็จสิ้น ได้เปิดเวทีแบ่งปันผลการวิเคราะห์ต่อที่ประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน โดยข้อมูลจากการทำกิจกรรมนี้จะถูกรวบรวมเพื่อจัดทำเป็น **แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)** ในการให้บริการผู้สูงอายุบนฐานสิทธิมนุษยชนต่อไป

3. ผลการประเมินความรู้ด้วยแบบทดสอบก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ

ผู้เข้าร่วมโครงการได้ทำแบบทดสอบประเมินความรู้ก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ สรุปผลได้ดังนี้

ระดับคะแนน	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ก่อนการอบรม (ร้อยละ)	30.67	29.33	18.67	8.00	4.00	1.33	1.33	2.67	2.67	1.33
การเปลี่ยนแปลง	+61.33	-22.66	-17.34	-8.00	-4.00	-1.33	-1.33	-2.67	-2.67	-1.33
หลังการอบรม (ร้อยละ)	92.00	6.67	1.33	-	-	-	-	-	-	-

สรุปการวิเคราะห์ผลการประเมินความรู้ด้วยแบบทดสอบก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ แสดงให้เห็นว่าการจัดโครงการครั้งนี้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีผลการประเมินความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิมนุษยชนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ถึงร้อยละ 61.33 ของจำนวนผู้เข้าร่วมทั้งหมด

4. ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดโครงการ

การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ “การยกระดับการดูแลผู้สูงอายุบนพื้นฐานสิทธิมนุษยชน” สรุปผลคะแนนเฉลี่ย (เต็ม 5 คะแนน) และคิดเป็นร้อยละ ได้ดังนี้

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
ด้านที่ 1 เนื้อหาและการเรียนรู้		4.49	89.80
1.1	ความเหมาะสมและความทันสมัยของเนื้อหา	4.44	88.80
1.2	เนื้อหาสอดคล้องกับภารกิจของกรมกิจการผู้สูงอายุ	4.51	90.20
1.3	เนื้อหาสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายและไม่ซับซ้อน	4.53	90.60
ด้านที่ 2 วิทยากร		4.54	90.80
2.1	วิทยากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่บรรยาย	4.56	91.20
2.2	วิทยากรมีเทคนิคการถ่ายทอดและการกระตุ้นการมีส่วนร่วม	4.55	91.00
2.3	วิทยากรให้คำตอบหรือคำแนะนำที่นำไปใช้ได้จริง	4.51	90.20
ด้านที่ 3 การบริหารจัดการและสถานที่		4.45	89.00
3.1	ความสะดวกในการลงทะเบียน	4.43	88.60
3.2	ความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	89.00
3.3	คุณภาพของสัญญาณภาพและเสียง (Zoom Meeting)	4.41	88.20
3.4	ความเหมาะสมของช่วงเวลาและระยะเวลา	4.51	90.20
ด้านที่ 4 การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์		4.29	85.80
4.1	ระดับความรู้ความเข้าใจก่อนการอบรม	4.03	80.60
4.2	ระดับความรู้ความเข้าใจหลังการอบรม	4.37	87.40
4.3	สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.35	87.00
4.4	ความมั่นใจว่าความรู้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงาน	4.40	88.00
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม		4.44	88.85

ข้อสังเกต

- **การพัฒนาความรู้** : ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าผู้เข้าร่วม มีระดับความรู้ที่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน โดยคะแนนเฉลี่ยการประเมินตนเองด้านความเข้าใจหลังการอบรม (4.37) สูงกว่าก่อนการอบรม (4.03)
- **จุดที่ควรให้ความสำคัญ** : แม้คะแนนจะอยู่ในเกณฑ์สูง แต่ด้านคุณภาพสัญญาณภาพและเสียงผ่านระบบ Zoom (4.41) และ ความสะดวกในการลงทะเบียน (4.43) เป็นหัวข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่น ซึ่งสอดคล้องกับที่มีผู้ให้คะแนนในระดับต่ำ (1-2 คะแนน) ในบางช่วงของการอบรม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้เข้าร่วมมีความสนใจต้องการให้อบรมเพิ่มเติมในประเด็น กฎหมายผู้สูงอายุ สิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และ การให้เกียรติผู้สูงอายุ ในโครงการครั้งต่อไป

ภาพโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ “การยกระดับการดูแลผู้สูงอายุ บนพื้นฐานสิทธิมนุษยชน”
วันอังคารที่ 31 มีนาคม 2569 เวลา 09.00 – 12.00 น.
ณ ห้องประชุมโป๊ยเซียน 705 ทรัพย์สินเจริณสุข ชั้น 7 กรมกิจการผู้สูงอายุ กรุงเทพมหานคร
และผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Zoom Meeting



