

รายงานการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD)

ประจำปี พ.ศ. 2569 กรมกิจการผู้สูงอายุ

โดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมกิจการผู้สูงอายุ

1. ที่มาและความสำคัญ

กรมกิจการผู้สูงอายุ ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาค ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 – 2570) ที่มุ่งเน้นการป้องกันมิให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อบุคลากร ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเปราะบาง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้นำ **กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD)** มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการระบุ ป้องกัน และบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานและบริการของรัฐ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์กระบวนการที่ครอบคลุมทุกมิติ เพื่อสร้างกลไกการเฝ้าระวังที่มีประสิทธิภาพและยกระดับมาตรฐานการเป็นองค์กรต้นแบบด้านสิทธิมนุษยชนที่ยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์

2.1 **เพื่อระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยง** เพื่อสำรวจกระบวนการและการดำเนินงานของกรมกิจการผู้สูงอายุในทุกมิติ ว่ามีจุดใดที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนต่อบุคลากร ผู้รับบริการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มเปราะบาง อันเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ระบุในแผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 - 2570) รวมถึงภาคีเครือข่ายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2 **เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบ** เพื่อจัดทำแนวทางหรือมาตรการในการจัดการกับความเสี่ยงที่พบ โดยมุ่งเน้นการป้องกันมิให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนขึ้น หรือหากเกิดขึ้นต้องมีแผนการบรรเทาและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบและทันทั่วถึง

2.3 **เพื่อพัฒนากลไกการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ** เพื่อให้มั่นใจว่าหากมีการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น กรมกิจการผู้สูงอายุจะมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและกระบวนการเยียวยาที่เข้าถึงง่าย เป็นธรรม และครอบคลุมตามหลักสิทธิมนุษยชน

3. ขั้นตอน...

3. ขั้นตอนการประเมิน

การประเมินใช้หลักการ 5x5 Risk Matrix โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 การระบุความเสี่ยง รวบรวมประเด็นการละเมิดสิทธิจากสถานการณ์จริงหรือสิ่งที้อาจเกิดขึ้น

3.2 การประเมินโอกาส (Likelihood) ที่จะเกิดความเสี่ยง แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1 : โอกาสเกิดน้อยกว่า 10% หรือเกิดได้ยากในอนาคต
- ระดับ 2 : โอกาสเกิดมากกว่า 10% ถึง 25% หรือเกิดภายในรอบหลายปี
- ระดับ 3 : โอกาสเกิดมากกว่า 25% ถึง 50% หรือเกิดภายในรอบ 1 เดือน – 1 ปี
- ระดับ 4 : โอกาสเกิดมากกว่า 50% ถึง 90% หรือเกิดภายในรอบ 1 สัปดาห์ – 1 เดือน
- ระดับ 5 : โอกาสเกิดมากกว่า 90% หรือเกิดภายในรอบ 1 วัน – 1 สัปดาห์

3.3 การประเมินผลกระทบ (Impact) ที่จะเกิดจากความเสี่ยง แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1 : เต็ดร้อนรำคาญ เสียเวลา หรือไม่มีผลกระทบ
- ระดับ 2 : เสียหายเล็กน้อย หรือบาดเจ็บเล็กน้อย
- ระดับ 3 : เสียหายปานกลาง หรือบาดเจ็บ ซึ่งรักษาให้หายได้
- ระดับ 4 : เสียหายมาก หรือบาดเจ็บสาหัส ซึ่งรักษาให้หายยากหรือไม่หาย
- ระดับ 5 : เสียหายรุนแรง หรืออันตรายถึงชีวิต

3.4 การคำนวณคะแนนความเสี่ยง ผลคูณคะแนน โอกาส (Likelihood) × ผลกระทบ (Impact) แล้วนำผลลัพธ์มาจัดลำดับความเสี่ยงดังนี้

- 20 - 25 คะแนน : ความเสี่ยงสูงมาก
- 15 - 16 คะแนน : ความเสี่ยงสูง
- 5 - 12 คะแนน : ความเสี่ยงปานกลาง
- 3 - 4 คะแนน : ความเสี่ยงต่ำ
- 1 - 2 คะแนน : ความเสี่ยงต่ำมาก

3.5 การกำหนดมาตรการ วางแนวทางบรรเทาผลกระทบ (Preventive Action) และแนวทางการเยียวยา (Remediation) พร้อมทั้งระบุผู้รับผิดชอบดำเนินการตามมาตรการ กรอบเวลา งบประมาณ หรือทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการ และตัวชี้วัดความสำเร็จของมาตรการ

4. ผลการประเมิน...

4. ผลการประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

หน่วยงานในสังกัดกรมกิจการผู้สูงอายุ ทั้งส่วนกลางและหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ได้รวบรวมรายการความเสี่ยง ประเมินและจัดลำดับความเสี่ยง พร้อมทั้งระบุแนวทางการบรรเทาและเยียวยาผลกระทบจากความเสียหาย ระยะเวลาและงบประมาณ/ทรัพยากรที่ใช้บรรเทาและเยียวยา และตัวชี้วัดความสำเร็จในการลดความเสี่ยง โดยรวบรวมได้ 9 ประเด็นหลัก เรียงตามลำดับคะแนนความเสี่ยงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับ	รายการความเสี่ยง	ผู้กระทำ/ เหตุปัจจัย	ผู้ได้รับ ผลกระทบ	โอกาส	ผล กระทบ	คะแนน ความเสี่ยง	แนวทางบรรเทา	แนวทางเยียวยา	ระยะเวลา	งบประมาณ/ ทรัพยากร	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
1	การพลัดตกหกล้ม จากความปลอดภัย ของสภาพแวดล้อม	สภาพร่างกาย/ สิ่งแวดล้อม ไม่เหมาะสม	- ผู้สูงอายุ (ตรง) - ญาติ (อ้อม)	5	4	20 (สูงมาก)	ปรับที่อยู่อาศัยและ ที่สาธารณะตามหลัก Universal Design	ปรับสภาพแวดล้อม ที่อยู่อาศัยทันที	ขึ้นอยู่กับ ขนาดสิ่งที่ต้อง ปรับปรุง	ขึ้นอยู่กับ ขนาดสิ่งที่ต้อง ปรับปรุง	ผู้สูงอายุสามารถเดินทาง ได้สะดวก ใช้ชีวิตได้อย่าง มีความปลอดภัย ดูแล ตนเองได้ในเบื้องต้น
2	การเจ็บป่วยของผู้สูงอายุ จากภาวะเครียดของคน ในครอบครัว	คนในครอบครัว /ญาติ	ผู้สูงอายุ	5	4	20 (สูงมาก)	- ให้คำปรึกษา - ประสานตำรวจ/ อพม./อสส. - แยกผู้สูงอายุ ไปอยู่ในที่ปลอดภัย	ทำกลุ่มบำบัดต่อเนื่อง ปรับพฤติกรรม	6 - 12 เดือน	- เงินสงเคราะห์ ผู้สูงอายุในภาวะ ยากลำบาก - เครือข่ายการ ทำงานที่เกี่ยวข้อง	จำนวนผู้สูงอายุได้รับการ ดูแลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี เหมาะสม ปลอดภัยจาก บุคคลในครอบครัวหรือ สภาพแวดล้อม
3	การไม่ได้รับ/เข้าไม่ถึงสิทธิ สวัสดิการที่พึงได้รับได้ ทันเวลาที่เหมาะสม	การดำเนินการของ หน่วยงานที่ล่าช้า	ผู้สูงอายุ	4	5	20 (สูงมาก)	- อำนวยความสะดวก โดยเร็วเมื่อมีการ ร้องเรียน/เรียกร้อง	- อธิบายเหตุผล อย่างตรงไปตรงมา - ให้กำลังใจผู้สูงอายุ	ตามเวลา ที่กำหนดเมื่อมี การร้องขอ	-	ได้ดำเนินการสำเร็จ ตามเวลาที่ผู้สูงอายุร้องขอ
4	ผู้สูงอายุทำร้ายกันเอง ทางร่างกาย/วาจา/มีเหตุ ทะเลาะวิวาท	ผู้สูงอายุ	ผู้สูงอายุ	5	3	15 (สูง)	- พี่เลี้ยงเฝ้าระวัง ผู้สูงอายุ ห้ามปรามการ พูดจาประชดประชัน	- พี่เลี้ยงเข้าไกล่เกลี่ย - แยกผู้สูงอายุไม่ให้อยู่ ใกล้กัน - ตรวจสอบสภาพจิตใจ - ทำบันทึกข้อตกลง/ รับรองว่าจะไม่มีเหตุ เกิดขึ้นซ้ำ	3 วัน	อุปกรณ์ทำแผล/ ห้องพักแยกตัว/ เจ้าหน้าที่	ผู้สูงอายุคู่อริ ยุติการ กระทำ ไม่ละเมิดต่อกัน ไม่ละเมิดต่อผู้อื่นภายใน ศูนย์อีกต่อไป

ลำดับ	รายการความเสี่ยง	ผู้กระทำ/ เหตุปัจจัย	ผู้ได้รับ ผลกระทบ	โอกาส	ผล กระทบ	คะแนน ความเสี่ยง	แนวทางบรรเทา	แนวทางเยียวยา	ระยะเวลา	งบประมาณ/ ทรัพยากร	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
5	เจ้าหน้าที่ทำร้ายผู้สูงอายุ/ ผู้รับบริการทางวาจา หรือ ใช้วาจาไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่/พี่เลี้ยง/ อาสาสมัคร	- ผู้สูงอายุ/ญาติ (ตรง) - องค์กร (อ้อม)	3	4	12 (ปานกลาง)	- อบรมสิทธิมนุษยชน และจริยธรรม - กำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติงาน (SOP) ให้ชัดเจน - ตักเตือนเป็นลาย ลักษณ์อักษร/ภาคทัณฑ์ - ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ อารมณ์ตนเอง หากไม่ สามารถปรับปรุงหรือ ควบคุมได้ให้เปลี่ยนหาผู้ ปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ ใหม่	- สอบข้อเท็จจริง - ขอโทษ - ลงโทษทางวินัย/ตัด เงินค่าตอบแทนพิเศษ - ประกาศแนวทาง คุ้มครองผู้ได้รับ ผลกระทบ - ฟื้นฟูสภาพจิตใจ ผู้สูงอายุ/เจ้าหน้าที่ ผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษา ทางจิตวิทยา	1 – 30 วัน	ใช้บุคลากร เจ้าหน้าที่ และ สถานที่เฉพาะ ที่ เอื้อต่อการให้ คำปรึกษาทาง จิตวิทยา	- จำนวนเจ้าหน้าที่/ พี่เลี้ยงที่กระทำความ รุนแรงทางวาจาต่อ ผู้สูงอายุ ลดลง - จำนวนข้อร้องเรียน ลดลง/ไม่มีเหตุการณ์ เกิดขึ้นซ้ำ - ผู้สูงอายุประเมินความ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 85 ขึ้นไป - เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม จริยธรรม ร้อยละ 100
6	การจัดสิทธิสวัสดิการ ที่ไม่เหมาะสมต่อ ผู้สูงอายุ/ผู้รับบริการ	- เจ้าหน้าที่ - งบประมาณ ที่ไม่เพียงพอ	ผู้สูงอายุในความ ดูแลแบบสถาบัน	3	3	9 (ปานกลาง)	- ชี้แจงสร้างความเข้าใจ ตามระเบียบ - ปรับปรุงสวัสดิการให้ เหมาะสมตามบริบท/ สถานการณ์	- เปิดรับข้อร้องเรียน เร่งปรับปรุงมาตรการ การป้องกันให้เหมาะสม ตามบริบท/สถานการณ์ มากขึ้น - ช่วยเหลือตามความ จำเป็นเร่งด่วน	1 - 15 วัน	เงินสงเคราะห์ ผู้สูงอายุในภาวะ ยากลำบาก	กลุ่มเป้าหมายได้รับ การช่วยเหลือเสร็จสิ้น
7	เจ้าหน้าที่ทำร้ายร่างกาย ผู้สูงอายุ	เจ้าหน้าที่	ผู้สูงอายุ	3	2	6 (ปานกลาง)	- ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ อารมณ์และสภาพจิตใจ ของตนเอง - เน้นย้ำการปรับ อารมณ์เจ้าหน้าที่ - หากควบคุมไม่ได้ ให้เปลี่ยนผู้ดูแล	- สอบถามข้อเท็จจริง - รายงานผู้บังคับบัญชา ทำบันทึกข้อความ - ปรับเปลี่ยนผู้ดูแล - กำหนดแนวทาง ปฏิบัติเพื่ออยู่ร่วมกัน อย่างมีความสุข	3 วัน	ห้อง/พื้นที่เฉพาะ สำหรับให้ คำแนะนำ/ปรึกษา	ผู้สูงอายุและเจ้าหน้าที่มี การปรับตัวและเกิดความ เข้าใจซึ่งกันและกัน

ลำดับ	รายการความเสี่ยง	ผู้กระทำ/ เหตุปัจจัย	ผู้ได้รับ ผลกระทบ	โอกาส	ผล กระทบ	คะแนน ความเสี่ยง	แนวทางบรรเทา	แนวทางเยียวยา	ระยะเวลา	งบประมาณ/ ทรัพยากร	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
								- ให้คำแนะนำ เฝ้าระวัง สอบทานอารมณ์ เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง - ออกห่างผู้สูงอายุ ผู้ที่เป็นเหตุปัจจัยให้เกิด แรงยั่ว			
8	การพลัดตกหกล้มของ ผู้สูงอายุจากภาวะ สมองเสื่อม	ระบบประสาทและ สมองของผู้สูงอายุ ที่ผิดปกติ	- ผู้สูงอายุ (ตรง) - อังค์กร (อ้อม)	1	1	1 (ต่ำมาก)	รวบรวมข้อมูลสาเหตุ แนวทางแก้ไข	ปรับสภาพแวดล้อมการ ดูแลให้มีความใส่ใจมาก ขึ้น	เยียวยาทันที	-	ผู้สูงอายุได้รับการดูแลที่มี ประสิทธิภาพ และรู้สึก ปลอดภัย
9	ผู้มาศึกษาดูงานมีเหตุ ทะเลาะวิวาทกันเอง	ผู้มาศึกษาดูงาน	ผู้มาศึกษาดูงาน	1	1	1 (ต่ำมาก)	ให้บริการตามหลัก สิทธิมนุษยชน ลด โอกาสกระทบกระทั่ง	ปรับความเข้าใจ ให้ความรู้	1 ชั่วโมง	-	ลดจำนวน/ไม่มีเหตุ ทะเลาะวิวาทของผู้มา ศึกษาดูงาน

หมายเหตุ : ผลการประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงข้างต้น เป็นผลการประเมินในภาพรวมที่ได้ผนวกประเด็นเดียวกัน/ใกล้เคียงกันไว้ในรายการความเสี่ยงเดียวกัน ซึ่งมีมากกว่า 1 หน่วยงานที่ระบุประเด็นเดียวกัน/ใกล้เคียงกัน ซึ่งอาจมีบางรายละเอียดที่แตกต่างกัน แต่ในภาพรวมให้คะแนนความเสี่ยงที่อยู่ในระดับเดียวกัน ยกเว้น ประเด็นที่อาจเกิดเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการดูแลผู้สูงอายุแบบสถาบัน อาทิ ผู้สูงอายุทำร้ายกันเองทางร่างกาย/วาจา/มีเหตุทะเลาะวิวาท (15 คะแนน) เจ้าหน้าที่ทำร้ายผู้สูงอายุ/ผู้รับบริการทางวาจา/ใช้วาจาไม่สุภาพ (12 คะแนน) เจ้าหน้าที่ทำร้ายร่างกายผู้สูงอายุ (6 คะแนน) หน่วยงานที่ไม่มีงานบริการดูแลผู้สูงอายุแบบสถาบัน (ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขอนแก่น และศูนย์การเรียนรู้และฝึกอบรมด้านผู้สูงอายุ จังหวัดชลบุรี) จะประเมิน ความเสี่ยงประเด็น กลุ่มดังกล่าวเพียง 1 คะแนน เนื่องจากแทบไม่มีโอกาสและผลกระทบความรุนแรงที่จะเกิดความเสี่ยงดังกล่าวขึ้นได้ภายในหน่วยงาน

5. สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

จากการจัดลำดับคะแนนความเสี่ยง พบประเด็นสำคัญดังนี้

5.1 ความเสี่ยงระดับสูงมาก (20 คะแนน) เน้นไปที่ประเด็น **ความปลอดภัยทางกายภาพ (การล้ม)** และ **ความรุนแรงในครอบครัว** ซึ่งส่งผลกระทบต่อสิทธิในชีวิตและร่างกายอย่างรุนแรง จำเป็นต้องมีมาตรการเชิงรุก เช่น การปรับสภาพบ้านตามหลัก Universal Design และการทำงานร่วมกับเครือข่ายชุมชน เพื่อเฝ้าระวังความรุนแรง

5.2 ความเสี่ยงระดับสูง (15 คะแนน) เน้นไปที่ประเด็น **ความรุนแรงระหว่างผู้สูงอายุในสถานดูแล** มักเกิดจากการกระทบกระทั่งหรือสุขภาพจิต มาตรการเยียวยาต้องเน้นการแยกคู่กรณีและการดูแลสุขภาพจิต โดยนักสังคมสงเคราะห์

5.3 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (12 คะแนน) แม้คะแนนจะเป็นระดับปานกลาง แต่เป็นเรื่องความสัมพันธ์และจริยธรรม มาตรการที่สำคัญ คือ การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) และการจัดอบรมด้านสิทธิมนุษยชนให้เจ้าหน้าที่ครบร้อยละ 100 เพื่อลดการใช้วาจาไม่สุภาพ และการเลือกปฏิบัติ

5.4 แนวทางการเยียวยาภาพรวม หน่วยงานต้องยึดหลัก 5 ประการ คือ **การขอโทษ การคืนสิทธิ การชดเชย การฟื้นฟู และการรับรองว่าจะไม่เกิดซ้ำ** เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้สูงอายุจะได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างแท้จริง
