

กระทู้ถามที่ ๙๙๘ ร.

สภาผู้แทนราษฎร

๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ปัญหาการเข้าถึงสวัสดิการและบริการจากหน่วยงานของรัฐ

กราบเรียน ประธานสภาผู้แทนราษฎร

ข้าพเจ้าขอตั้งกระทู้ถาม ถามรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดังต่อไปนี้

ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ยากไร้ เป็นกลุ่มเปราะบางทางสังคมที่มีความจำเป็นต้องได้รับการดูแลและคุ้มครองด้วยสวัสดิการหรือบริการจากหน่วยงานของรัฐตามสิทธิในฐานะพลเมืองและมนุษย์พึงได้รับ หากแต่ยังมีประชาชนอยู่เป็นจำนวนมากที่ยังคงเข้าถึงและไม่ทราบถึงสิทธิสวัสดิการและบริการดังกล่าว

ปัญหาที่เข้าถึงดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นถึงการขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในเชิงรุก ประกอบกับการที่หน่วยงานของรัฐพึ่งพาเพียงแค่การทำงานของอาสาสมัครจากประชาชนด้วยนั้น สะท้อนให้เห็นถึงการขาดกำลังคนในการทำงานที่ไม่เพียงพออันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน จึงขอเรียนถามว่า

๑. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีแนวทางในการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ประชาชนได้ทราบถึงสวัสดิการและบริการตามสิทธิของตนจากหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

๒. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรประจำที่มีคุณลักษณะตามวิชาชีพเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร เพื่อรองรับการทำงานเชิงรุกที่มากขึ้น และเป็นบุคลากรหลักในการทำงาน และลดการพึ่งพาอาสาสมัครในการทำงานลงเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน ขอทราบรายละเอียด

ขอให้ตอบในราชกิจจานุเบกษา

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง

ทิสรัตน์ เลาหพล

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคประชาชน

กรุงเทพมหานคร

คำตอบกระทู้ถามที่ ๙๙๘ ร.

ของ นางสาวทิสรัตน์ เลหาพล สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคประชาชน กรุงเทพมหานคร
เรื่อง ปัญหาการเข้าถึงสวัสดิการและบริการจากหน่วยงานของรัฐ

ข้าพเจ้า นายวราวุธ ศิลปอาชา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง
ของมนุษย์ ขอตอบกระทู้ถามของท่านสมาชิกผู้มีความเกี่ยวข้อง ดังนี้

คำถามข้อที่ ๑

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีแนวทางในการประชาสัมพันธ์เชิงรุก
ให้ประชาชนได้ทราบถึงสวัสดิการและบริการตามสิทธิของตนจากหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร
ขอทราบรายละเอียด

คำตอบข้อที่ ๑

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ขอเรียนว่า มีการดำเนินงาน
ด้านการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ประชาชนได้ทราบถึงสวัสดิการและบริการตามสิทธิของตน
โดยมีการปรับรูปแบบการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ดูน่าสนใจ และเข้าใจง่าย โดยมีการทำแผ่นพับ
โปสเตอร์ อินโฟกราฟิก และคลิปวิดีโอ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ เว็บไซต์
เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ไลน์ ติ๊กต็อก เป็นต้น รวมถึงมีแอปพลิเคชัน อาทิ แอปพลิเคชัน “คุ้มครองเด็ก”
ซึ่งเป็นช่องทางการแจ้งเหตุและการให้ความช่วยเหลือเด็กผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการคุ้มครองเด็ก
(Child Protection Information System : CPIS) แอปพลิเคชัน “เงินเด็ก” เพื่อให้ประชาชน
ยื่นคำร้องขอลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด และแอปพลิเคชัน
“Gold By Dop” เพื่อช่วยเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่วัยสูงอายุ ส่งเสริมความเข้าใจ
ในการดำรงชีวิตประจำวันให้กับผู้ดูแลผู้สูงอายุและผู้สนใจให้สามารถติดตามสถานการณ์ ข้อมูลข่าวสาร
สาระน่ารู้ กฎหมาย กิจกรรมต่าง ๆ และเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการได้ทุกที่ทุกเวลา รวมถึงติดต่อ
ขอความช่วยเหลือในสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันที นอกจากนี้ยังมีการจัดทำคู่มือ อาทิ คู่มือสิทธิผู้สูงอายุ
ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุได้รับทราบสิทธิ
ตลอดจนหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งจะเป็ข้อมูลสำคัญต่อการใช้สิทธิตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย รวมถึง
มีการจัดทำแอนิเมชัน เรื่อง “สิทธิสวัสดิการและการคุ้มครองในมิติต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุพึงจะได้รับ”
 อีกทั้งมีการออกหน่วยเคลื่อนที่ระดับจังหวัด เพื่อประชาสัมพันธ์และให้บริการด้านคำแนะนำ
ช่องทางการเข้าถึงสวัสดิการและบริการแก่ประชาชนในพื้นที่

คำถามข้อที่ ๒

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรประจำ
ที่มีคุณลักษณะตามวิชาชีพเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร เพื่อรองรับการทำงานเชิงรุกที่มากขึ้น

และเป็นบุคลากรหลักในการทำงาน และลดการพึ่งพาอาสาสมัครในการทำงานลงเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน ขอทราบรายละเอียด

คำตอบข้อที่ ๒

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ขอเรียนว่า มีการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของสังคมอย่างมีอาชีพและเหมาะสม โดยมีแนวทางการพัฒนาบุคลากรประจำตามคุณลักษณะของวิชาชีพ เพื่อรองรับการทำงานเชิงรุก ลดการพึ่งพาอาสาสมัครในการทำงานลง โดยได้กำหนดเรื่องการพัฒนาบุคลากรเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรและพัฒนาบุคลากรตามแนวทางของประกาศ อ.ก.พ. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง แนวทางการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพข้าราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งมีประเด็นการพัฒนาบุคลากรเป็นส่วนสำคัญมีการกำหนดหลักสูตรที่มีความหลากหลาย เหมาะสมกับสมรรถนะหลัก คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม และทักษะของบุคลากรในแต่ละระดับ ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความรู้และทักษะดิจิทัล และความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยดำเนินการในรูปแบบผสมผสาน ทั้งการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Online Learning) การพบปะกันอย่างเหมาะสม (Onsite Learning) การศึกษาเรียนรู้ทางไกลผ่านระบบออนไลน์ (e-Learning) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ความสามารถ คุณธรรมและจริยธรรม ดังนี้

๑. หลักสูตรหลักตามเส้นทางความก้าวหน้า (Career Path) ซึ่งมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับระดับของบุคลากรและสอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรประจำที่มีคุณลักษณะตามวิชาชีพ อาทิ

๑.๑ หลักสูตรต้นกล้าข้าราชการ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการบรรจุใหม่ ได้รับความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการ มีคุณลักษณะของข้าราชการยุคใหม่และได้รับการปลูกฝังการประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นข้าราชการที่ดี เกิดแรงบันดาลใจในการเป็นข้าราชการผู้มีคุณธรรมเป็นคนดี คนเก่ง มีจิตสาธารณะ ทำงานเพื่อประเทศชาติ และเกิดเครือข่ายข้าราชการรุ่นใหม่ในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานอย่างบูรณาการซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายและคุณสมบัติ ได้แก่ ข้าราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งใหม่ อายุราชการไม่เกิน ๑ ปี

๑.๒ หลักสูตรนักพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามขีดสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำกลุ่มงาน และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้มีความเชี่ยวชาญ บุคลิกภาพที่ตีมองเห็นมุมมองใหม่ในการทำงานด้านสังคม ยืดหยุ่น บูรณาการการทำงานร่วมกัน สามารถทำงานทดแทนกันได้ และเกิดเครือข่ายข้าราชการกระทรวง พม.

ในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานอย่างบูรณาการซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายและคุณสมบัติ ได้แก่ ข้าราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน ที่ครองระดับมาแล้วไม่น้อยกว่า ๒ ปี ระดับชำนาญงาน ที่ครองระดับมาแล้วไม่เกิน ๔ ปี ประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ ที่ครองระดับมาแล้วไม่น้อยกว่า ๒ ปี ระดับชำนาญการที่ครองระดับมาแล้วไม่เกิน ๔ ปี ที่ยังไม่เคยผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับต้นหรือเทียบเท่ามาก่อน

๑.๓ หลักสูตรนักบริหารการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (นพม.) มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะ ทักษะคิดเชิงบวก การคิดวิเคราะห์และการบริหารจัดการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีภาวะผู้นำรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีความพร้อมในการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน และยุ่งยากได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และเกิดเครือข่ายข้าราชการกระทรวง พม. ในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานอย่างบูรณาการซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายและคุณสมบัติ ได้แก่ ข้าราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประเภททั่วไป ระดับอาวุโส ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ ที่ยังไม่เคยผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับกลาง หรือเทียบเท่ามาก่อน ระดับชำนาญการ ที่ครองระดับมาแล้วไม่น้อยกว่า ๔ ปี

๑.๔ โครงการหลักสูตรผู้นำยุคใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ กรอบความคิด และทักษะที่จำเป็นสำหรับการขับเคลื่อนการดำเนินงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความพร้อมในการก้าวสู่การเป็นผู้นำองค์กร ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยหลักสูตรจะมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้ถึงพร้อมทั้งความรู้ กรอบความคิด (Mindset) และทักษะ (Skill) ที่จำเป็นสำหรับการขับเคลื่อนการดำเนินงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความพร้อมในการก้าวสู่การเป็นผู้นำองค์กร ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ ในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พนักงานของรัฐวิสาหกิจ และองค์กรมหาชน ที่ดำรงตำแหน่งเทียบเท่าข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ ในกำกับของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งดำรงตำแหน่งในระดับดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่า ๒ ปีขึ้นไป

๒. หลักสูตรเฉพาะด้านตามภารกิจงาน (Functional Competency) ตามสายงานหลักของกระทรวง พม. มุ่งเน้นพัฒนาความรู้ สมรรถนะ ทักษะ ที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน และตอบสนองต่อพลวัตที่มีความเปลี่ยนแปลง เพื่อตอบสนองต่อสมรรถนะองค์กร อาทิ

๒.๑ หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ทักษะ และจรรยาบรรณแก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะ ทักษะคิด จรรยาบรรณ และเทคนิคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ เพิ่มศักยภาพ

ในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมตามมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีความเชี่ยวชาญ และพร้อมปฏิบัติงานที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายนักสังคมสงเคราะห์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างบูรณาการซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายและคุณสมบัติ ได้แก่ ข้าราชการในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ ระดับชำนาญการขึ้นไป ข้าราชการในตำแหน่งอื่นที่เคยปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์มาแล้ว ตั้งแต่ ๒ ปีขึ้นไป และพนักงานราชการ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติหน้าที่นักสังคมสงเคราะห์ ตั้งแต่ ๒ ปีขึ้นไป

๒.๒ โครงการหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อแต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และการบังคับใช้แรงงานหรือบริการ และการนำแผนปฏิบัติการว่าด้วยกลไกการส่งต่อระดับชาติ การบริหารจัดการคดี และการช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ และการบังคับใช้แรงงานหรือบริการ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ รวมทั้งเพื่อให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมได้รับการแต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ข้าราชการที่มีคุณสมบัติตามกฎกระทรวงกำหนดคุณสมบัติของผู้ซึ่งจะได้รับการแต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อ ๒ (๑) เป็นข้าราชการซึ่งดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่าข้าราชการพลเรือนสามัญประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการ หรือประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน หรือเทียบเท่า (๒) เคยปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ การตรวจแรงงาน การตรวจสถานประกอบการ การตรวจคุ้มครองคนหางาน การคุ้มครองสิทธิเด็ก สตรี คนพิการ คนไร้ที่พึ่ง คนขอทาน หรือการจัดสวัสดิการสังคมมาแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี จากหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์

๒.๓ โครงการหลักสูตรการอบรมผู้ทำหน้าที่นักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการปฏิบัติหน้าที่เป็นนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีเครือข่ายการทำงานในกลุ่มสหวิชาชีพของผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาในวงกว้างมากขึ้นซึ่งมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ข้าราชการ และพนักงานราชการ ตำแหน่งนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ ในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ทั้งนี้ เนื้อหาหลักสูตรทั้งหมดได้มีการปรับให้ทันสมัยสอดคล้องกับบริบทของการดำเนินงานในปัจจุบัน ซึ่งมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุกมากขึ้นในการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายหรือเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น กระบวนการ Design Thinking ในการทำ Stakeholder Analysis เพื่อวิเคราะห์ทำความเข้าใจสภาพปัญหา กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเครือข่ายที่มีส่วนร่วมในการทำงานต่อไป