



สรุปข่าวการประชุมคณะรัฐมนตรี

วันที่ 1 เมษายน 2568

ประเด็นเศรษฐกิจและกระทรวงการคลัง

1. เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและมอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เสนอ

สาระสำคัญของเรื่อง

สปน. รายงานว่า ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1.1 สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่าน ช่องทางการร้องทุกข์ 1111* รวมทั้งสิ้น 30,595 ครั้ง หรือคิดเป็น 14,530 เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน 11,237 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 77.34 และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3,293 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.66

1.2 หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด 5 ลำดับแรก ดังนี้

(1) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (1,616 เรื่อง) กระทรวงคมนาคม (503 เรื่อง) กระทรวงการคลัง (450 เรื่อง) กระทรวงแรงงาน (335 เรื่อง) และกระทรวงสาธารณสุข (322 เรื่อง)

(2) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (101 เรื่อง) การประปาส่วนภูมิภาค (65 เรื่อง) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (63 เรื่อง) การไฟฟ้านครหลวง (53 เรื่อง) และธนาคาร ออมสิน การรถไฟแห่งประเทศไทย บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (48 เรื่อง)

(3) จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (721 เรื่อง) จังหวัดนนทบุรี (212 เรื่อง) จังหวัดชลบุรี (142 เรื่อง) จังหวัดปทุมธานี (138 เรื่อง) และสมุทรปราการ (129 เรื่อง)

2. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สรุปได้ ดังนี้

2.1 สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ ผ่านมา ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 14,530 เรื่อง น้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 2,520 เรื่อง (มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 17,050 เรื่อง)

2.2 ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด 10 ลำดับแรก ได้แก่

(1) **เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** เช่น เสียงดังจากร้านอาหารสถานบันเทิงที่มีการเปิดเพลง การเล่นดนตรีสด การจัดงานรื่นเริงที่มีการใช้เครื่องขยายเสียง การจุดพลุและดอกไม้ไฟ การรวมกลุ่มดื่มสุรา การก่อสร้างรถไฟฟ้าใต้ดิน รวม 1,510 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 1,371 เรื่อง** (ร้อยละ 90.79)

(2) **ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน** เช่น ขอความช่วยเหลือกรณีถูกมิจฉาชีพ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ หลอกหลวงผ่านทางโทรศัพท์และทางออนไลน์ หลอกหลวงให้ซื้อสินค้าหลอกหลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ หลอกหลวงให้โอนเงิน กดลิงก์/ติดตั้งแอปพลิเคชันดูดเงิน ถูกแอบอ้างข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้เปิดบัญชีธนาคาร รวม 1,204 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 873 เรื่อง** (ร้อยละ 72.51) โดยประเด็นดังกล่าวมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา (มีเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 488 เรื่อง **เพิ่มขึ้นจำนวน 716 เรื่อง**) แสดงให้เห็นว่าปัญหาการหลอกหลวงของกลุ่มมิจฉาชีพ ยังคงสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนทำให้เกิดความวิตกกังวลและความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(3) **ไฟฟ้า** เช่น ประชาชนขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้างไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขยายเขตไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทางการเกษตร ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด รวม 598 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 492 เรื่อง** (ร้อยละ 82.27)

(4) **ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ** เช่น ขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ขอให้เร่งรัด การดำเนินคดี ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวม 513 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 429 เรื่อง** (ร้อยละ 83.63)

(5) **นโยบายและโครงการของรัฐ** เช่น การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงิน 10,000 บาท โครงการบ้านมั่นคง โครงการช่วยเหลือลูกหนี้ธนาคารของรัฐ โดยประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการขอใช้สิทธิและความเป็นธรรมในการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐ รวม 513 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 467 เรื่อง** (ร้อยละ 91.03)

(6) **ถนน** เช่น ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือ ถนนคอนกรีต ซ่อมแซมไฟจราจร ติดเส้นจราจรให้ชัดเจน ปรับปรุงบาทวิถี รวม 494 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 329 เรื่อง** (ร้อยละ 66.06)

(7) **อุทกภัย** เช่น ขอความช่วยเหลืออาหารและน้ำดื่มให้กับผู้ที่กำลังประสบอุทกภัย ขอความช่วยเหลือเงินเยียวยา ขอให้เร่งฟื้นฟูพื้นที่ประสบอุทกภัยให้กลับคืนสู่ภาวะปกติโดยเร็ว รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาอุทกภัยในภาพรวมและในพื้นที่เสี่ยงเพื่อไม่ให้เกิดน้ำท่วมซ้ำอีกในอนาคต รวม 390 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 349 เรื่อง** (ร้อยละ 89.49)

(8) **โทรศัพท์** เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งรอสายนาน มีการต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม รวม 372 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 327 เรื่อง** (ร้อยละ 87.90)

(9) **ยาเสพติด** เช่น การแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ขอความช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดยาเสพติด ขอให้แก้ไขปัญหายาเสพติด ในภาพรวม รวม 367 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 295 เรื่อง** (ร้อยละ 80.38)

(10) **การจัดระเบียบการจราจร** เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดและการจอดรถกีดขวางทางจราจร โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดต่อเนื่องเทศกาลต่าง ๆ เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ประชาชนเดินทางท่องเที่ยวและกลับภูมิลำเนา จึงส่งผลให้มีการจราจรหนาแน่นและมีการกระทำผิดกฎจราจรเพิ่มขึ้น รวม 329 เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 273 เรื่อง (ร้อยละ 82.98)

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1) หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องควรบูรณาการแก้ไขปัญหา ทั้งการป้องกันปราบปราม และช่วยเหลือเยียวยา โดยเฉพาะในกลุ่มที่เกิดขึ้นบ่อย เช่น ผู้สูงอายุพระสงฆ์ รวมทั้งเร่งรัดปราบปรามผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามกฎหมาย ดำเนินการกับขบวนการค้ามนุษย์ที่หลอกลวงประชาชนไปทำงานเป็นคอลเซ็นเตอร์ โดยให้มีกระบวนการตรวจสอบและคัดกรองบุคคล ทั้งชาวไทยและต่างประเทศที่เดินทางผ่านเขตแดนไปยังประเทศเพื่อนบ้านที่เข้มงวด

3.2) สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ ธนาकार และผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาตรวจจับและปิดกั้นการติดต่อสื่อสารของการใช้หมายเลขโทรศัพท์และใช้งาน แอปพลิเคชันออนไลน์ของกลุ่มมิจฉาชีพ

3.3) จัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลางในการวิเคราะห์รูปแบบการหลอกลวงที่มิจฉาชีพใช้บ่อยเพื่อสร้างระบบการป้องกัน และประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนการหลอกลวงในทุกรูปแบบได้อย่างทันทั่วถึง

3.4) ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายของประชาชน ชุมชน หรือสถานศึกษาเพื่อขยาย การรับรู้เกี่ยวกับการหลอกลวงของมิจฉาชีพผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ทั่วถึง อย่างต่อเนื่อง

* ได้แก่ (1) สายด่วนของรัฐบาล 1111 (2) ตู้ ปณ. 1111/ประชณีย์/โทรสาร (3) โลกสร้างสุข (@PSC1111) (4) โมบายแอปพลิเคชัน PSC1111 (5) จุดบริการประชาชน 1111 และ (6) เว็บไซต์ (www.1111.go.th)

2. เรื่อง ขออนุมัติการจ่ายเงินทดแทนการประกันชีวิตย้อนหลังแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เสียชีวิตหรือบาดเจ็บทุพพลภาพถึงขั้นปลดออกจากราชการ (เพิ่มเติม)

คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติการจ่ายเงินทดแทนการประกันชีวิตย้อนหลังให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เสียชีวิตหรือบาดเจ็บทุพพลภาพถึงขั้นปลดออกจากราชการ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2547 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2552 ที่ยังมีได้รับเงินทดแทนการประกันชีวิตย้อนหลัง (เพิ่มเติม) จำนวน 4 ราย รายละ 500,000 บาท รวมเป็นเงิน 2 ล้านบาท ตามความเห็นของคณะกรรมการพิจารณาบำเหน็จความชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ก.บ.จ.ต.) ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เสนอ ตามความเห็นของสำนักงบประมาณ โดยให้ใช้จ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของ สปน. ภายใต้แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ผลผลิตการพัฒนาติดตามและประเมินผลการปฏิบัตินิติราชการและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน รายการค่าใช้จ่ายในการจัดให้มีการประกันชีวิตให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณไว้แล้ว ทั้งนี้ให้ สปน. และศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) รับความเห็นของกระทรวงคมนาคม (คค.) สำนักงาน สภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

สาระสำคัญของเรื่อง

1. เรื่องนี้เป็นการดำเนินการสืบเนื่องจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยบำเหน็จความชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2550 ข้อ 13 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดให้มีการประกันชีวิตให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้รับค่าสินไหมทดแทนกรณีเสียชีวิตหรือได้รับบาดเจ็บทุพพลภาพ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ราชการตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ซึ่งต่อมาคณะรัฐมนตรีมีมติ (1 ธันวาคม 2552) อนุมัติให้กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการจัดทำประกันชีวิต แบ่งเป็น 2 กรณี คือ (1) กรณีหน่วยงานของรัฐจัดทำประกันชีวิตให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ไว้กับบริษัทประกันภัยโดยมีวงเงินเอาประกันภัย จำนวน 500,000 บาท และ (2) กรณีหน่วยงานของรัฐไม่ได้จัดทำประกันชีวิตให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และหน่วยงานของรัฐมีความประสงค์ให้รัฐเป็นผู้จ่ายเงิน “เงินทดแทนการประกันชีวิต” แทนการจัดทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันภัย รายละเอียด 500,000 บาท โดยให้เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 เป็นต้น และมติคณะรัฐมนตรี (12 กรกฎาคม 2559) กรณีที่พบว่าผู้มีสิทธิในการรับเงินทดแทนการประกันชีวิตเพิ่มเติมให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ขออนุมัติการจ่ายเงินต่อคณะรัฐมนตรีเป็นคราว ๆ ไป โดยมีความเห็นของสำนักงานงบประมาณ (สปป.) ประกอบเรื่องด้วย

2. ที่ผ่านมาคณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติอนุมัติการจ่ายเงินทดแทนการประกันชีวิตย้อนหลังแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เสียชีวิตหรือบาดเจ็บทุพพลภาพถึงขั้นปลดออกจากราชการ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2547 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2552 มาแล้ว 3 ครั้ง [จำนวน 1,437 ราย เป็นเงินรวมทั้งสิ้น 703.50 ล้านบาท ในครั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติการจัดเงินทดแทนการประกันชีวิตให้แก่เจ้าหน้าที่ฯ ที่ยังมิได้รับเงินทดแทนการประกันชีวิตย้อนหลังเพิ่มเติมอีก 4 ราย รายละเอียด 500,000 บาท รวมเป็นเงิน 2 ล้านบาท ซึ่งได้ตรวจสอบแล้ว เจ้าหน้าที่ทั้ง 4 ราย ไม่ซ้ำซ้อนกับผู้ที่ได้รับเงินทดแทนไปก่อนหน้านี้ ตามความเห็นของคณะกรรมการพิจารณำบำเหน็จความชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งนี้ กระทรวงกลาโหม กระทรวงการคลัง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม (คค.) กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร และ ศอ.บต. พิจารณาแล้วเห็นชอบด้วย

ที่มา : <https://ofm.mof.go.th/th/files/2019-03-05-22-32-20>

(โปรดตรวจสอบมติคณะรัฐมนตรีที่เป็นทางการจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง)

จัดทำโดย : สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

เบอร์โทรศัพท์ 0-53-612-098, 0-53-611700