



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักอำนวยการ โทร. ๐ ๒๖๒๘ ๕๖๒๑

ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/๒๓๓๒

วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ด้วยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงศึกษาธิการเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ข้อที่ ๓.๓.๔ ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายของประชาชน ชุมชน หรือสถานศึกษา เพื่อขยายการรับรู้เกี่ยวกับการหลอกลวงของมิจฉาชีพผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ทัวถึง อย่างต่อเนื่อง รายละเอียดตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๓๐๗๙ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พิจารณาแล้วเห็นว่า การสร้างเครือข่ายระหว่างสถานศึกษา ชุมชน และท้องถิ่น เป็นแนวทางหนึ่งในการช่วยให้เกิดการสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการหลอกลวงของมิจฉาชีพที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์หน่วยงานของท่านดำเนินการสร้างเครือข่ายของประชาชน ด้วยการสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการหลอกลวงของมิจฉาชีพตามหน้าที่และอำนาจต่อไป ทั้งนี้ หากดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วโปรดรายงานผลให้สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

(นายสุเทพ แก่งสันเทียะ)

ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

“เรียนดี มีความสุข”

ด่วนที่สุด



ฉบับที่	311	ร.ร.
วันที่	3 ก.พ. 2562	
เวลา	15:54	

ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๓๐๗๙

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๑๕๘
ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๘

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไปเพื่อดำเนินการ
ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา
ของคณะรัฐมนตรีโดยด่วนด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางเรณูทิพย์ รัตนราศรี)

ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายของรัฐบาล รักษาการแทน
ผู้อำนวยการกองส่งเสริมและประสานงานคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองส่งเสริมและประสานงานคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๓ (इनพล)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๘๑๕๓

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@soc.go.th



ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๑๕๘

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓๐ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายการ QR Code สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการ

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓)

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดพิจารณาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

๓. สาระสำคัญ...

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานกฤษฎีกา โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักงานกฤษฎีกาในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชนที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมทั้งสิ้น ๓๐,๕๙๕ ครั้ง หรือคิดเป็น ๑๔,๕๓๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๒๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๓๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๒๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๖

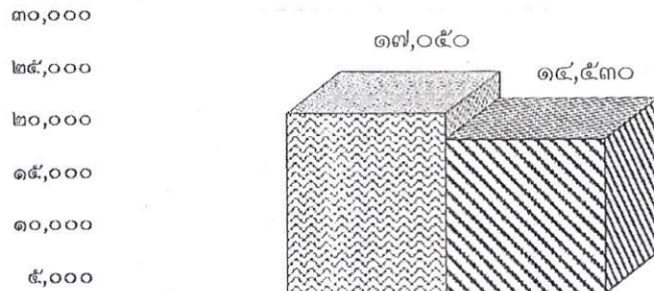
๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ๑,๖๑๖ เรื่อง (๒๙.๐๖%)	กระทรวง คมนาคม ๕๐๓ เรื่อง (๙.๐๕%)	กระทรวง การคลัง ๔๕๐ เรื่อง (๘.๐๙%)	กระทรวง แรงงาน ๓๓๕ เรื่อง (๖.๐๒%)	กระทรวง สาธารณสุข ๓๒๒ เรื่อง (๕.๗๙%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๑๐๑ เรื่อง (๑๔.๒๓%)	การประปา ส่วนภูมิภาค ๖๕ เรื่อง (๙.๑๕%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๖๓ เรื่อง (๘.๘๗%)	การไฟฟ้า นครหลวง ๕๓ เรื่อง (๗.๔๖%)	ธนาคารออมสิน การรถไฟ แห่งประเทศไทย บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๔๘ เรื่อง (๖.๗๖%)
๓. จังหวัด และองค์กร ปกครอง ส่วนท้องถิ่น	กรุงเทพมหานคร ๗๒๑ เรื่อง (๑๘.๓๑%)	จังหวัด นนทบุรี ๒๑๒ เรื่อง (๕.๓๘%)	จังหวัด ชลบุรี ๑๔๒ เรื่อง (๓.๖๑%)	จังหวัด ปทุมธานี ๑๓๘ เรื่อง (๓.๕๑%)	จังหวัด สมุทรปราการ ๑๒๙ เรื่อง (๓.๒๘%)

๓.๒ การประมวลผล...

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนลดลง ๒,๕๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ - ๑๔.๗๘



☐ ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ▨ ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

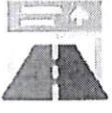
๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน 	↓ - ๖.๐๙	๑,๕๑๐	 ๑,๓๗๑ (๙๐.๗๙)	เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเสียงดังที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญจาก ๑) ร้านอาหารหรือสถานบันเทิง เช่น การเปิดเพลงหรือเล่นดนตรีสด เป็นต้น ๒) การจัดงานรื่นเริง เช่น การใช้เครื่องขยายเสียง การจุดประทัด พลุ ดอกไม้ไฟ ในช่วงเทศกาล เป็นต้น ๓) การรวมกลุ่มกันของบุคคล เช่น การรวมกลุ่มดื่มสุรา การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ๔) การก่อสร้าง เช่น การก่อสร้างอาคาร การก่อสร้างรถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น

๒. ประเด็นเกี่ยวกับ...

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
๒	ประเด็นเกี่ยวกับ ทรัพย์สิน 	 ๑๔๖.๗๒	๑,๒๐๔	 ๘๗๓ (๗๒.๕๑)	ส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีถูกมิจอาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์และทางออนไลน์ เช่น หลอกให้ซื้อสินค้า หลอกให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ โอนเงิน กดลิงก์/ติดตั้งแอปพลิเคชันดูดเงิน ถูกแอบอ้างข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้เปิดบัญชีธนาคาร ใช้ AI ปลอมแปลงเสียง เป็นต้น โดยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่า ปัญหาการหลอกลวงของกลุ่มมิจอาชีพยังคงสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนทำให้เกิดความวิตกกังวลและความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
๓	ไฟฟ้า 	 - ๒๔.๔๐	๕๔๘	 ๔๔๒ (๘๒.๒๗)	ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขยายเขตไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทางการเกษตร ขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด เป็นต้น
๔	ประเด็นเกี่ยวกับ ชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	 ๒๕.๔๓	๕๑๓	 ๔๒๙ (๘๓.๖๓)	เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคลขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น
๕	นโยบาย และ โครงการของรัฐ 	 - ๒๔.๗๓	๕๑๓	 ๔๖๗ (๙๑.๐๓)	ส่วนใหญ่เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เช่น โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท โครงการบ้านมั่นคง โครงการช่วยเหลือลูกหนี้ธนาคารของรัฐ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น โดยประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการขอใช้สิทธิและความเป็นธรรมในการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐ

๖ ถนน...

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
๖	ถนน 	 - ๑๒.๗๒	๔๙๔	 ๓๒.๙ (๖๖.๖๐)	ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเรื่องถนนที่มีสภาพชำรุด เช่น ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีตเป็นต้น รวมทั้งขอให้แก้ไขปัญหาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้ถนน เช่น ซ่อมแซมไฟจราจร ติดเส้นจราจรให้ชัดเจน ทำทางม้าลาย ปรับปรุงบาทวิถี เป็นต้น
๗	อุทกภัย 	 ๑๐๔.๑๙	๓๙๐	 ๓๔.๙ (๘๙.๔๙)	เนื่องจากเป็นช่วงฤดูฝนและเกิดเหตุอุทกภัยในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ ประชาชนจึงขอความช่วยเหลือกรณีประสบอุทกภัยเข้ามาเป็นจำนวนมาก เช่น ขอความช่วยเหลืออาหารและน้ำดื่มให้กับผู้ที่กำลังประสบอุทกภัย ขอความช่วยเหลือเงินเยียวยา ขอให้เร่งฟื้นฟูพื้นที่ประสบอุทกภัยให้กลับคืนสู่ภาวะปกติโดยเร็ว เป็นต้น รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหามหาอุทกภัยในภาพรวมและในพื้นที่เสี่ยงเพื่อไม่ให้เกิดน้ำท่วมซ้ำอีกในอนาคต
๘	โทรศัพท์ 	 - ๓๓.๖๙	๓๗๒	 ๓๒.๗ (๘๗.๙๐)	ส่วนใหญ่ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น
๙	ยาเสพติด 	 ๑๑.๕๕	๓๖๗	 ๒๙.๕ (๘๐.๓๘)	ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด และขอความช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดยาเสพติด รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหายาเสพติดในภาพรวม

๑๐ จัดระเบียบ...

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
๑๐	จัดระเบียบ การจราจร 	 - ๗.๐๖	๓๒๙	 ๒๗๓ (๘๒.๙๘)	ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดและการจอดรถกีดขวางทางจราจร โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดต่อเนื่องเทศกาลต่าง ๆ เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ประชาชนเดินทางท่องเที่ยวและกลับภูมิลำเนา จึงส่งผลให้มีการจราจรหนาแน่น และมีการกระทำผิดกฎจราจรเพิ่มขึ้น

๓.๓ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่า ประเด็นคำร้องที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ อุทกภัย และยาเสพติด โดยประเด็นทรัพย์สิน กรณีประชาชน ถูกมิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์และทางออนไลน์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในรูปแบบของการแอบอ้างเป็นหน่วยงานราชการ การหลอกลวงด้านการเงิน หรือการใช้แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย เพื่อเข้าถึงเหยื่อ โดยวิธีการหลอกลวงที่พบบ่อย ได้แก่ การหลอกให้ซื้อสินค้า หลอกให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ ให้โอนเงิน ให้กดลิงก์/ติดตั้งแอปพลิเคชันดูดเงิน ถูกแอบอ้างใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเปิดบัญชีธนาคาร และใช้ AI ปลอมแปลงเสียง เป็นต้น ทำให้ประชาชนสูญเสียทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหามาในประเด็นข้างต้น ดังนี้

๓.๓.๑ หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องควรบูรณาการแก้ไขปัญหา ทั้งการป้องกัน ปราบปราม และช่วยเหลือเยียวยา โดยเฉพาะในกลุ่มที่เกิดขึ้นบ่อย เช่น ผู้สูงอายุ พระสงฆ์ เป็นต้น เร่งรัดปราบปรามผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามกฎหมาย ดำเนินการกับขบวนการค้ามนุษย์ที่หลอกลวงประชาชนไปทำงานเป็นคอลเซ็นเตอร์ โดยให้มีกระบวนการตรวจสอบและคัดกรองบุคคลทั้งชาวไทย และต่างประเทศที่เดินทางผ่านเขตแดนไปยังประเทศเพื่อนบ้านที่เข้มงวด

๓.๓.๒ สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ ธนาคาร และผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาตรวจจับและปิดกั้นการติดต่อสื่อสารของการใช้หมายเลขโทรศัพท์และใช้งานแอปพลิเคชันออนไลน์ของกลุ่มมิจฉาชีพ

๓.๓.๓ จัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลางในการวิเคราะห์รูปแบบการหลอกลวงที่มิจฉาชีพใช้บ่อย เพื่อสร้างระบบการป้องกัน และประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนการหลอกลวงในทุกรูปแบบได้อย่างทันทั่วถึง

๓.๓.๔ ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายของประชาชน ชุมชน หรือสถานศึกษา เพื่อขยาย การรับรู้เกี่ยวกับการหลอกลวงของมิจฉาชีพผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ทั่วถึง อย่างต่อเนื่อง

๔. ข้อเสนอของ...

รายการ QR Code



<https://tinyurl.com/mrxucfyj>

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายละเอียด

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑

ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๓๐๗๙ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘



<https://shorturl.moe.go.th/eebn9>