

สรุปประเด็นมติการประชุมคณะรัฐมนตรี

วันที่ 20 มิถุนายน 2566

ประเด็นเศรษฐกิจ และกระทรวงการคลัง

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาทักษะทางการเงิน พ.ศ. 2565-2570 ประจำปี 2565

คณะรัฐมนตรีรับทราบตามที่กระทรวงการคลัง (กค.) เสนอ รายงานผลการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาทักษะทางการเงิน พ.ศ. 2565-2570 (แผนปฏิบัติการฯ) ประจำปี 2565 และโครงการตามแผนปฏิบัติการฯ ประจำปี 2566 [เป็นการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี (14 มิถุนายน 2565) ที่เห็นชอบร่างแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาทักษะทางการเงิน พ.ศ. 2565-2570 ซึ่งกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี] โดยในปี 2565 การดำเนินงานเป็นการวางรากฐานและเตรียมความพร้อมให้ประเทศไทยมีกลไกขับเคลื่อนการพัฒนาทักษะทางการเงินอย่างบูรณาการเพื่อสร้างระบบนิเวศด้านการพัฒนาทักษะทางการเงินที่ยั่งยืน ประกอบด้วย 3 เป้าหมาย 8 มาตรการ 19 แผนงาน ซึ่งมีความคืบหน้า สรุปได้ ดังนี้

1. ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ ประจำปี 2565 ซึ่งมีแผนงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 7 แผนงาน แผนงานที่เป็นไปตามแผน 11 แผนงาน และแผนงานที่ไม่เป็นไปตามแผน 1 แผนงาน สรุปได้ ดังนี้

มาตรการ	แผนงาน	ผลการดำเนินงาน
เป้าหมายที่ 1 คนไทยตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการบริหารจัดการเงินและเข้าถึงข้อมูลการเงิน ประกอบด้วย 2 มาตรการ		
(1) ยกระดับความสำคัญการพัฒนาทักษะทางการเงิน	1) กำหนดให้มีการรณรงค์ระดับชาติ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ทางการเงินให้แก่ประชาชน	ดำเนินการแล้วเสร็จ โดยรัฐบาลได้กำหนดให้ปี 2565 เป็น “ปีแห่งการแก้หนี้ครัวเรือน” ซึ่ง กค. ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จัดมหกรรมร่วมใจแก้หนี้เมื่อเดือนกันยายน 2565-มกราคม 2566 มีกิจกรรม 3 ด้าน ได้แก่ การแก้ไขปรับโครงสร้างหนี้ การแก้ไขสินเชื่อบริษัทและการให้สินเชื่อใหม่ และการให้คำปรึกษาด้านการเงิน โดยมีผู้ลงทะเบียนเพื่อขอแก้ไขหรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านระบบออนไลน์ 188,739 ราย และมีผู้ขอรับบริการกิจกรรมมหกรรมร่วมใจแก้หนี้รูปแบบสัญจร 33,859 รายการ
	2) กำหนดให้การพัฒนาทักษะทางการเงินเป็นระเบียบวาระแห่งชาติ	ดำเนินการไม่เป็นไปตามแผน เนื่องจากในปี 2565 ภาวะเศรษฐกิจอยู่ระหว่างฟื้นตัวจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) จึงต้องเร่งแก้ไขหนี้ครัวเรือนก่อน อย่างไรก็ตาม กค. จะเร่งขับเคลื่อนการพัฒนาทักษะทางการเงินร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนทั่วประเทศต่อไป

(2) ส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลและองค์ความรู้ทางการเงินที่ถูกต้องและเชื่อถือได้และพัฒนาทักษะทางการเงินด้วยตนเองของประชาชน	1) ใช้เทคโนโลยีและสื่อดิจิทัลเพื่อเพิ่มระดับการเข้าถึงข้อมูลองค์ความรู้ทางการเงินที่ถูกต้องเชื่อถือได้ รวมทั้งการเตือนภัยทางการเงิน 2) พัฒนาเว็บไซต์ความรู้ทางการเงินเพื่อคนไทยที่เข้าถึงใช้งานง่ายและเชื่อถือได้อย่างต่อเนื่อง 3) ประชาสัมพันธ์ช่องทางให้คำปรึกษาทางการเงินของหน่วยงานต่าง ๆ	ดำเนินการแล้วเสร็จทั้ง 3 แผนงาน โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ธปท. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) และบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ได้ผลิตเนื้อหาในรูปแบบต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานและสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการหนี้ การลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลและภัยทางการเงิน นอกจากนี้ สำนักงาน ก.ล.ต. ได้พัฒนาและดูแลเว็บไซต์ “รู้เรื่องเงิน.com” ซึ่งได้ประชาสัมพันธ์เว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง มีผู้เข้าชมเว็บไซต์ 632,308 ครั้ง (เป้าหมาย 500,00 ครั้ง)
เป้าหมายที่ 2 คนไทยมีความรู้และทักษะทางการเงินเพียงพอที่จะนำไปประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย 4 มาตรการ		
(3) กำหนดกรอบสมรรถนะทางการเงินสำหรับคนไทย	พัฒนากอบสมรรถนะทางการเงินสำหรับคนไทยแต่ละกลุ่มเป้าหมาย	ดำเนินการเป็นไปตามแผน โดยอยู่ระหว่างสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) จัดทำกรอบสมรรถนะทางการเงินร่วมกับมูลนิธิสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง ทั้งนี้ คาดว่า จะดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2566
(4) ผลักดันการพัฒนาทักษะทางการเงินในระบบการศึกษา	1) ผลักดันการพัฒนาทักษะทางการเงินในหลักสูตรการเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับอาชีวศึกษา การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	ดำเนินการเป็นไปตามแผน โดยปัจจุบันกระทรวงศึกษาธิการอยู่ระหว่างพัฒนา (ร่าง) หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งอาจใช้ระยะเวลานาน ดังนั้น หน่วยงานต่าง ๆ จึงได้จัดทำหลักสูตรด้านการเงินร่วมกับหน่วยงานด้านการศึกษาเพื่อจัดทำเป็นโครงการนำร่องและเป็นต้นแบบให้สถานศึกษาอื่น ๆ ต่อไป เช่น ธปท. จัดทำหลักสูตร “วิชา รู้ทันเงิน” สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายร่วมกับโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

	2) ยกระดับความรู้และพัฒนาครูผู้สอน	ดำเนินการเป็นไปตามแผน โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ได้ดำเนินการแบบภาคสมัครใจ เช่น การนำการอบรมของ SET e-Learning มาใช้เลื่อนวิทยฐานะ และการจัดทำเอกสารชุดกิจกรรมการเรียนรู้ฐานสมรรถนะเพื่อส่งเสริมความฉลาดรู้ทางการเงิน
	3) ส่งเสริมการเรียนรู้การสอนเรื่องการเงินส่วนบุคคลในระดับอุดมศึกษา	ดำเนินการเป็นไปตามแผน โดย ตลท. ได้ดำเนินโครงการสนับสนุนหลักสูตรการเงินและการลงทุนเพื่อการศึกษาในหมวดวิชาศึกษาทั่วไปสำหรับสถาบันอุดมศึกษา
(5) พัฒนาทักษะทางการเงินของประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายตลอดช่วงชีวิต	ดำเนินโครงการให้ความรู้และพัฒนาทักษะทางการเงินรวมถึงการเงินดิจิทัล ภัยและกลโกงการเงิน และการป้องกันและจัดการความเสี่ยงให้ประชาชนทุกกลุ่ม โดยจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มเป้าหมายตามสภาพปัญหาและความจำเป็นเร่งด่วน	ดำเนินการเป็นไปตามแผน โดยให้ความรู้ทักษะทางการเงินต่าง ๆ เช่น การออม การลงทุน การประกันภัยและการทำแผนธุรกิจ ให้แก่กลุ่มเป้าหมาย 9 กลุ่ม ผ่านทางช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ได้แก่ กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มอุดมศึกษา กลุ่มผู้มีงานทำ กลุ่มภาครัฐ กลุ่มประชาชนระดับฐานราก กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ถ่ายทอดความรู้ และทักษะทางการเงิน และกลุ่มเปราะบางทางการเงินสูง โดยมีผู้เข้ารับการอบรมทักษะทางการเงินรวม 3.59 ล้านราย มีจำนวนการรับชมความรู้ทักษะทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ 43.62 ล้านครั้ง โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้มีงานทำและกลุ่มประชาชนทั่วไป
(6) พัฒนากฎระเบียบและมาตรการเพื่อสนับสนุน	1) กำหนดให้องค์กรในภาคการเงินต้องจัดให้มีกิจกรรมพัฒนาทักษะทางการเงิน	ดำเนินการเป็นไปตามแผน โดย กค. ได้กำหนดให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องพัฒนาทักษะทางการเงินในแผนธุรกิจของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งในปี 2565 ได้บรรจุกิจกรรมพัฒนาทักษะทางการเงินให้แก่ทุกกลุ่มเป้าหมาย ยกเว้นกลุ่มบุคลากรภาครัฐ

	2) กำหนดให้การเข้ารับการอบรม และการผ่านแบบทดสอบการบริหารจัดการหนี้เพื่อการศึกษาเป็นเงื่อนไขของการได้รับอนุมัติวงเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	ดำเนินการเป็นไปตามแผน โดยคณะกรรมการ กยศ. กำหนดให้การเข้ารับการอบรมและการผ่านแบบทดสอบการพัฒนาทักษะทางการเงินเป็นเงื่อนไขของการได้รับอนุมัติวงเงินกู้ยืมจาก กยศ. ทั้งนี้ กยศ. ร่วมกับ ธปท. และ ตลท. จัดทำหลักสูตรทางการเงินที่เหมาะสม โดยคาดว่าจะสามารถเริ่มบังคับใช้กับผู้กู้ยืมเงิน กยศ. ได้ในปี 2567
	3) กำหนดให้บุคลากรภาครัฐบรรจุใหม่ได้รับการฝึกอบรมการเงินส่วนบุคคล	ดำเนินการเป็นไปตามแผน โดยสำนักงาน ก.พ. จะพิจารณานำหลักสูตร e-Learning ของ ตลท. เป็นวิชาเลือกเรียนตามอัธยาศัยภายใต้ระบบ e-Learning ของสำนักงาน ก.พ. เพื่อเป็นการทดสอบระบบและทดสอบความสนใจในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายต่อไป
เป้าหมายที่ 3 ประเทศไทยมีกลไกขับเคลื่อนการดำเนินการพัฒนาทักษะทางการเงินอย่างบูรณาการและยั่งยืน		
(7) จัดตั้งกลไกขับเคลื่อนการดำเนินการพัฒนาทักษะทางการเงินอย่างบูรณาการและยั่งยืน	แต่งตั้งคณะกรรมการการพัฒนาทักษะทางการเงินเพื่อขับเคลื่อนกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาทักษะทางการเงิน (คณะกรรมการฯ)	ดำเนินการแล้วเสร็จ โดยนายกรัฐมนตรีได้แต่งตั้งคณะกรรมการฯ แล้วตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 200/2565 เรื่องการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ลงวันที่ 17 สิงหาคม 2565 ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้มีการประชุมพิจารณาขับเคลื่อน กำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการฯ แล้วเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2565
(8) สร้างระบบการติดตามและประเมินผล	1) กำหนดตัวชี้วัดระดับเป้าหมาย	ดำเนินการแล้วเสร็จ โดยคณะกรรมการฯ กำหนดให้ทุกแผนงาน/โครงการที่เป็นดำเนินการต่อเนื่องควรมีผลการดำเนินการเฉลี่ยไม่น้อยกว่าปี 2565 ซึ่งเป็นปีฐาน และเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 จากปีก่อนหน้า รวมทั้งกำหนดกรอบการวัดผลในมิติต่าง ๆ เช่น เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และเชิงพื้นที่
	2) กำหนดตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งการประเมินผล	ดำเนินการแล้วเสร็จโดยหน่วยงานตามแผนปฏิบัติการฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดสำหรับปี 2565 และ 2566 แล้วทั้งเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และเชิงพื้นที่

	3) จัดให้มีการสำรวจระดับทักษะทางการเงินทุก 2 ปี	ดำเนินการเป็นไปตามแผน โดย ธปท. อยู่ระหว่างจัดทำรายงานการสำรวจทักษะทางการเงินปี 2565 และคาดว่าจะเผยแพร่ภายในปี 2566
	4) ผลักดันให้มีการบูรณาการระบบข้อมูลความรู้/ทักษะทางการเงิน	ดำเนินการเป็นไปตามแผน โดย กค. (สศค.) ได้รวบรวมข้อมูล เช่น จำนวนกลุ่มเป้าหมาย และสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ มีแผนจัดเก็บข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านที่สะท้อนข้อมูลเชิงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยจะมีการบูรณาการระบบข้อมูลดังกล่าวเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ติดตาม และประเมินผลต่อไป
	5) จัดทำรายงานผลการดำเนินและข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี	ดำเนินการเป็นไปตามแผน โดยคณะกรรมการฯ ได้กำหนดให้มีการประชุมเพื่อติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ และข้อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบเป็นประจำทุกปี

2. คณะกรรมการฯ มีข้อเสนอแนะในการประชุมครั้งที่ 1/2566 เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2566 ว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการให้ความรู้การเงินดิจิทัลและภัยและกลโกงทางการเงินเพิ่มขึ้น ซึ่งมีหน่วยงานได้ดำเนินการแล้ว เช่น สำนักงาน ก.ล.ต. ได้จัดทำหลักสูตร e-Learning “ก.ล.ต. Crypto Academy” ซึ่งจะเริ่มเผยแพร่ในปี 2566 และ ธปท. ได้ออกมาตรการจัดการภัยทุจริตทางการเงิน โดยให้ธนาคารจัดส่งลิงก์ทุกประเภท ปิดกั้น SMS และเบอร์ Call Center ที่แอบอ้างเป็นธนาคาร

3. โครงการตามแผนปฏิบัติการฯ ประจำปี 2566 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้จัดทำโครงการตามแผนปฏิบัติการฯ ประจำปี 2566 เพิ่มเติม จำนวน 18 โครงการ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการฯ ในการส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลและองค์ความรู้ด้านการเงิน การผลักดันการพัฒนาทักษะทางการเงินในระบบการศึกษา การให้ความรู้ด้านการเงินแก่กลุ่มเป้าหมาย เช่น การออม การบริหารจัดการเงิน ภัยและกลโกงทางการเงิน และการมีมาตรการสนับสนุนเพื่อให้องค์กรในภาคการเงินมีกิจกรรมด้านการพัฒนาทักษะทางการเงิน

5. เรื่อง รายงานผลการขับเคลื่อนแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559-2565) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คณะรัฐมนตรีรับทราบตามที่กระทรวงวัฒนธรรม (วธ.) เสนอรายงานผลการขับเคลื่อนแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559-2565) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 [เป็นการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี (12 กรกฎาคม 2559) ที่เห็นชอบ (ร่าง) แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559-2564)¹ และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำแผนแม่บทฯ ไปปฏิบัติและรายงานผลต่อคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติเพื่อรายงานต่อคณะรัฐมนตรี] ซึ่งคณะกรรมการฯ ในคราวประชุม ครั้งที่ 3/2565 เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2565 [โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธาน] ได้มีมติรับทราบผลการดำเนินงานแล้วสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. ภาพรวมการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของแผนแม่บทฯ

ยุทธศาสตร์	ผลการดำเนินงาน
1. วางระบบรากฐานการเสริมสร้างคุณธรรมในสังคมไทย	สนับสนุนการส่งเสริมและพัฒนาชุมชน องค์กร อำเภอ จังหวัดคุณธรรมโดยใช้เกณฑ์การส่งเสริมและพัฒนาใน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับส่งเสริมคุณธรรม ระดับคุณธรรม และระดับคุณธรรมต้นแบบ ด้วยการนำมิติทางวัฒนธรรมมาสร้างความเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ผ่านการบูรณาการกับทุกภาคส่วน ทุกพื้นที่ เพื่อสร้างอัตลักษณ์ที่มีความโดดเด่น ได้แก่ (1) การปฏิบัติตามหลักธรรมทางศาสนาที่ตนนับถือ (2) น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ (3) อารงรักษาไว้ซึ่งวิถีวัฒนธรรมไทยที่ดีงาม โดยมีชุมชน องค์กร อำเภอ และจังหวัดที่ผ่านการประเมินใน 3 ระดับทุกพื้นที่ของประเทศไทย รวมทั้งสิ้นจำนวน 39,102 แห่ง เพิ่มขึ้นจากปี 2564 ร้อยละ 9.24 นอกจากนี้ มีชุมชน องค์กร อำเภอ และจังหวัดในระดับคุณธรรมต้นแบบ จำนวน 243 แห่ง ได้รับการคัดเลือกเพื่อรับโล่รางวัลคุณธรรมต้นแบบโดดเด่นจากนายกรัฐมนตรี เนื่องจากมีผลสำเร็จการเปลี่ยนแปลงในเชิงพฤติกรรมของประชาชนจนเป็นที่ประจักษ์ ทำให้เกิดสังคมคุณธรรมที่เข้มแข็งมีการสืบสานความเป็นไทย
2. สร้างความเข้มแข็งในระบบบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคุณธรรมให้เป็นเอกภาพ	ทุกภาคส่วนได้ร่วมบูรณาการการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนแผนแม่บทฯ โดยใช้กลไกภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ตลอดจนองค์กรอิสระ ส่งผลให้การขับเคลื่อนแผนแม่บทฯ ประสบความสำเร็จทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพโดยมีการขยายจำนวนเครือข่าย “ส่งเสริมคุณธรรม” ทั่วประเทศ อีกทั้งเกิดแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงาน จำนวน 109 แห่ง และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน จำนวน 109 แห่ง และมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมกว่า 20 ล้านคน ส่งผลให้มีการดำเนินงานเพิ่มขึ้นในทุกตัวชี้วัด ดังนี้ (1) หน่วยงานสนับสนุนให้มีการจัดอบรมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม จำนวน 130,585 แห่ง เพิ่มขึ้นจากปี 2564 ร้อยละ 363.28 และมีโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมเพิ่มขึ้น จำนวน 18,878 โครงการ เพิ่มขึ้นจากปี 2564 ร้อยละ 20.97 (2) บุคลากรและประชาชนทั่วไป ได้รับการอบรมพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม ประมาณ 26 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2564 ร้อยละ 304.23 (3) จัดกิจกรรมเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ จำนวน 155,308 แห่ง เพิ่มขึ้นจากปี 2564 ร้อยละ 406.35 และ (4) จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ประมาณ 29 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2564 ร้อยละ 55.84 จากปี 2564

3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการส่งเสริมคุณธรรม	หน่วยงานทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมและเกิดการขยายเครือข่ายความร่วมมือในการส่งเสริมคุณธรรม โดยมีการจัดทำโครงการสำคัญสนับสนุนการขับเคลื่อนคุณธรรมของสังคมไทยผ่านการขับเคลื่อนเชิงพื้นที่ เช่น (1) โครงการส่งเสริมบุคคลและองค์กรต้นแบบด้านคุณธรรม (2) การประกวดรางวัลคุณธรรมอวอร์ด(Moral Awards 2021) (3) โครงการครอบครัวคุณธรรมพลังบวก และการศึกษาระบบเครดิตสังคม (Social Credit System) ² ที่ได้มีการทดลองปรับใช้กลไกเครดิตสังคมในพื้นที่นำร่อง รวมทั้งถอดบทเรียนองค์ความรู้กรณีศึกษาผลสำเร็จการขับเคลื่อนชุมชน องค์กร อำเภอ และจังหวัดคุณธรรมมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลเครือข่ายชุมชนท้องถิ่นคุณธรรมต้นแบบ เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนสืบค้นและใช้ประโยชน์ในรูปแบบดิจิทัล และ (4) การจัดประกวดคลิปวิดีโอ และ Tiktok ภายใต้ประเด็นคุณธรรมสรรค์สร้างเพื่อสังคมไทย หัวข้อ “วินัย” เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมให้เด็กและเยาวชนที่ใช้การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์
4. ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นแบบอย่างด้านคุณธรรมในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก	ดำเนินการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในการขับเคลื่อนแผนแม่บท ฯ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการบูรณาการของหน่วยงานทุกภาคส่วนด้วยมิติทางศาสนาและวัฒนธรรมผ่านกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น

2. ผลสำเร็จจากการดำเนินงานของแผนแม่บทฯ จากการประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงานต่าง ๆ สามารถสรุปผลที่ได้รับได้ 3 ระดับ ดังนี้

2.1 ระดับประชาชน ประชาชนมีพฤติกรรมที่ถูกต้องดีงามด้วยหลักธรรมทางศาสนา หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และวิถีวัฒนธรรมไทยที่ดีงาม จากพลังขับเคลื่อนของผู้นำชุมชน พลังบวรในชุมชน สังคม การสร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างประชาชนกับท้องถิ่น รวมถึงผลจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนตน และส่วนรวมผ่านชุมชน หรือสังคมที่ตนอยู่ ด้วยกลไกการประสานภาคีเครือข่ายในการขับเคลื่อน และส่งเสริมคุณธรรมร่วมกันของภาคประชาชนและระดับชุมชนในลักษณะแนวนราบ (Horizontal) ทำให้การประสานการขับเคลื่อนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ระดับสังคม องค์กร ชุมชน หน่วยงาน เป็นสังคมคุณธรรม ยึดมั่นในสถาบันชาติ สถาบันศาสนา และสถาบันพระมหากษัตริย์ มีความเอื้ออาทรและแบ่งปันด้วยความร่วมมือของภาคีเครือข่ายที่ร่วมกันขับเคลื่อนโดยบูรณาการการทำงานร่วมกันตามพันธกิจและศักยภาพที่ถนัด ทั้งระดับกระทรวง ทบวง กรม จังหวัด อำเภอ หน่วยงาน/องค์กร ชุมชน โดยยึดข้อปฏิบัติหลัก 3 ประการ คือ ปฏิบัติตามหลักธรรมทางศาสนา น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และดำรงชีวิตตามวิถีวัฒนธรรมไทย ร่วมกับการนำคุณธรรม 4 ประการ “พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา” มาปรับใช้กับบริบทและภารกิจของแต่ละหน่วยงาน

2.3 ระดับชาติ คนไทยมีลักษณะนิสัยรักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ อันเป็นคุณสมบัติพื้นฐาน นอกจากนี้ ยังมีความโอบอ้อมอารี มีจิตสาธารณะ เอื้อเฟื้อ แบ่งปันไม่ทอดทิ้งกันที่เป็นทุนทางสังคมให้กับประเทศชาติ ซึ่งทุนทางสังคมดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนแผนแม่บทฯ และแผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566-2570) ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

3. แนวทาง/แผนการดำเนินการต่อไป

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นการสิ้นสุดระยะเวลาดำเนินงานของแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 1 และก้าวเข้าสู่แผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566-2570)³ ซึ่งเป็นการต่อยอดหลักคิดการส่งเสริมคุณธรรมตามแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 1 คือการส่งเสริมให้คนไทยดำเนินชีวิตตามหลักธรรมทางศาสนาที่ตนเองนับถือ น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และวิถีวัฒนธรรมไทยไปใช้ในการดำรงชีวิต มีพฤติกรรมที่

สะท้อนการมีคุณธรรม “พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา กตัญญู” วธ. (กรมการศาสนา) จึงกำหนดแนวทางการดำเนินงานในระยะต่อไป ดังนี้

3.1 จัดประชุมสร้างการรับรู้การขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรม ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566-2570) ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั้ง 4 ภาค

3.2 ทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องการประเมินชุมชน องค์กร อำเภอ และจังหวัดคุณธรรม ตามที่คณะกรรมการด้านการประเมินชุมชน องค์กร อำเภอ และจังหวัดคุณธรรม ได้ปรับปรุงและกำหนดตัวชี้วัด และหลักเกณฑ์การประเมินให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ให้สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรมและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

3.3 ส่งเสริมและยกย่องบุคคลที่ทำความดี มีคุณธรรม สร้างประโยชน์ให้กับสังคม โดยสนับสนุนให้แต่ละจังหวัดประกาศยกย่อง “คนดีศรีจังหวัด” เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและความภาคภูมิใจแก่ผู้ได้รับ รวมทั้งเป็นแรงบันดาลใจให้เยาวชนและบุคคลทั่วไปให้ประพฤติดีมีคุณธรรม สร้างสรรค์คุณประโยชน์ต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อสังคมเพิ่มมากขึ้น

3.4 กำกับ ติดตาม และส่งเสริมการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรม ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566-2570) ของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนด

¹ คณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ในคราวประชุม ครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2564 ได้มีมติขยายระยะเวลาบังคับใช้แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559-2564) ต่อไปจนถึง 30 กันยายน 2565 (โดยไม่มีกรอบทบทวน แก้ไขเพิ่มเติม) เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนแม่บทฯ เป็นไปอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับห้วงเวลาของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ทั้งนี้ ไม่ได้มีการเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อขยายระยะเวลาบังคับใช้แผนดังกล่าว

² ระบบเครดิตสังคม (Social Credit System) คือ เครื่องมือและกลไกในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดกรอบพฤติกรรมเชิงบวกที่นำไปสู่การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข โดยการกำหนดค่านิยมและพฤติกรรมเชิงบวกที่ทุกสังคมเห็นพ้องร่วมกันแต่แตกต่างกันไปตามบริบททางพื้นที่และวัฒนธรรม

³ คณะรัฐมนตรีมีมติ (29 พฤศจิกายน 2565) เห็นชอบ (ร่าง) แผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566-2570) และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำแผนไปดำเนินการตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้องต่อไป

6. เรื่อง ภาวะสังคมไทยไตรมาสหนึ่ง ปี 2566

คณะรัฐมนตรีรับทราบตามที่สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เสนอภาวะสังคมไทยไตรมาสหนึ่ง ปี 2566 [เป็นการดำเนินการตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2561 มาตรา 20 (5) ที่บัญญัติให้ สศช. รายงานภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ] สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. ความเคลื่อนไหวทางสังคมไตรมาสหนึ่ง ปี 2566

1.1 สถานการณ์ด้านแรงงาน มีการจ้างงานจำนวน 39.6 ล้านคน ขยายตัวจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 2.4 เนื่องจากการขยายตัวของภาคเกษตรกรรมและสาขานอกภาคเกษตรกรรม ขณะที่ **ค่าจ้างแรงงานเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง** โดยค่าจ้างในภาพรวมและภาคเอกชนอยู่ที่ 15,118 และ 13,722 บาทต่อคนต่อเดือน ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.4 และ 1.9 ตามลำดับ ส่วนอัตราการว่างงานอยู่ที่ร้อยละ 1.05 ปรับตัวดีขึ้นเข้าสู่ภาวะปกติ โดยมีผู้ว่างงานทั้งสิ้น 4.2 แสนคน ทั้งนี้ **มีประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ** ได้แก่ (1) การขาดแคลนแรงงานด้านดิจิทัลและไอที (2) ผลกระทบของปรากฏการณ์เอลนีโญต่อรายได้และการจ้างงานของแรงงานภาคเกษตรกรรม และ (3) พฤติกรรมการเลือกงานที่คำนึงถึงค่าตอบแทนที่สูงและมีความสมดุลในชีวิตของคนรุ่นใหม่

1.2 หนี้สินครัวเรือนในไตรมาสสี่ ปี 2565 มีมูลค่า 15.09 ล้านล้านบาทเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.5 แต่ชะลอตัวจากไตรมาสที่ผ่านมาที่อยู่ที่ร้อยละ 4.0 และมีสัดส่วนหนี้สินครัวเรือนต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) อยู่ที่ร้อยละ 86.9 โดยหนี้สินครัวเรือนเพิ่มขึ้นจากการขยายตัวของสินเชื่อเพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์และสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ขณะที่ความสามารถในการชำระหนี้ของ

ครัวเรือนทรงตัว อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการชำระหนี้ยังมีความเสี่ยงในสินเชื่อบริษัทที่มีสัดส่วนสินเชื่อกว่าถึงพิเศษ¹ ต่อสินเชื่อบริษัทเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง รวมถึงสินเชื่อบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ยังมีมูลค่าสูงและมีบัญชีหนี้เสียเพิ่มขึ้น ซึ่งทุกภาคส่วนต้องมีส่วนร่วมในการเร่งแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง

1.3 การเจ็บป่วยด้วยโรคเฝ้าระวัง พบว่า จำนวนผู้ป่วยด้วยโรคเฝ้าระวังโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 124.5 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน จากโรคมือ เท้า ปาก ในเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี ขณะที่สถานการณ์ด้านสุขภาพจิตของคนไทยดีขึ้น โดยลดลงเหลือเพียง ร้อยละ 8.36 จากที่ช่วงเดียวกันของปีก่อนอยู่ที่ร้อยละ 11.95 นอกจากนี้ ผลกระทบจากฝุ่น PM_{2.5} ส่งผลให้มีผู้ป่วยด้วยโรคที่เกี่ยวข้องมลพิษทางอากาศ จำนวน 3.11 ล้านราย เป็นผู้ป่วยโรคทางเดินหายใจมากที่สุด ทั้งนี้ มีประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ (1) การรักษาระดับการป้องกันโรคส่วนบุคคลและการเข้ารับวัคซีนโควิด-19 (2) การป้องกันการเจ็บป่วยและเสียชีวิตจากภาวะอากาศร้อนด้วยโรคลมแดด และ (3) ปัญหาสุขภาพจิตของเยาวชนกลุ่มมหาวิทยาลัย

1.4 การบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และบุหรี่เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.5 โดยการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.1 ขณะที่การบริโภคบุหรี่ยังลดลงร้อยละ 0.2 เนื่องจากประชาชนมีการทำกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมมากขึ้น ทั้งนี้ มีประเด็นที่ต้องติดตามและเฝ้าระวัง ได้แก่ (2) การดื่มแอลกอฮอล์ที่ไร้ความรับผิดชอบต่อสังคมและ (2) การโฆษณาบุหรี่ไฟฟ้าที่มุ่งเป้าการตลาดไปยังเด็กและเยาวชน

1.5 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า มีการรับแจ้งคดีอาญารวมทั้งสิ้น 103,936 คดี เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.2 จากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน โดยมีคดีชีวิตร่างกายและเพศ และคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ขณะที่การรับแจ้งอุบัติเหตุทางถนนมีผู้ประสบภัยรวม 207,498 ราย ลดลงร้อยละ 7.9 จากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนโดยในช่วงเทศกาลสงกรานต์มีการเกิดอุบัติเหตุและผู้บาดเจ็บเพิ่มขึ้นจากปีก่อนแต่มีจำนวนผู้เสียชีวิตลดลง ทั้งนี้ มีประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ เช่น (1) การเฝ้าระวังกลุ่มเด็กและเยาวชนกระทำความผิดทางอาญาและ (2) การปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางถนนให้เหมาะสมกับการจราจร

1.6 การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้นร้อยละ 203.4 จากไตรมาสที่ผ่านมา โดยการร้องเรียนสินค้าและบริการผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้นร้อยละ 397.3 และด้านโฆษณาที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ขณะที่การร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติลดลงร้อยละ 73.4 และเป็น การร้องเรียนเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด ทั้งนี้ มีประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ (1) การโฆษณาด้วยข้อความที่อาจสร้างความไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคและ (2) การหลอกลวงสินค้าและบริการที่ไม่มีมาตรฐานให้แก่ผู้บริโภค

2. สถานการณ์ทางสังคมที่สำคัญ

2.1 มูเตลู : โอกาสในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงความเชื่อ มีการนำคำว่า “มูเตลู” มาใช้แทนความเชื่อความศรัทธาในสิ่งศักดิ์สิทธิ์ของคนไทย ซึ่งไม่ได้จำกัดอยู่แค่ความเชื่อทางศาสนาเท่านั้น แต่ยังผสมผสานกับสิ่งเร้าทางธรรมชาติ วิทยาศาสตร์ ตลอดจนวัตถุมงคล/เครื่องรางของขลังต่าง ๆ โดยการท่องเที่ยวมูเตลูอาจเทียบได้กับ “การท่องเที่ยวเชิงศรัทธา” ของต่างประเทศ ซึ่งมีความหมายครอบคลุมถึงการท่องเที่ยวสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ การแสวงบุญและการท่องเที่ยวเชิงจิตวิญญาณ โดยมีการคาดการณ์ว่ามูลค่าการท่องเที่ยวสายมูเตลูของไทย เฉพาะการแสวงบุญจะมีรายได้หมุนเวียนมากถึง 10,800 ล้านบาท ซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวมูเตลูสามารถแบ่งออกเป็น

2 ประเภทหลัก ได้แก่ (1) มูเตลูที่เป็นสถานที่ เช่น วัด ศาลเจ้า และเทวสถานและ (2) **มูเตลูที่ไม่ใช่สถานที่** เช่น เครื่องรางของขลังและพิธีกรรม ทั้งนี้ ความหลากหลายของทรัพยากรสายมูเตลูของไทยสะท้อนถึงการมีพหุวัฒนธรรมที่ผสมผสานวัฒนธรรมทางศาสนาและความเชื่อของคนไทยและกลายเป็น soft power ที่สามารถใช้ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ อย่างไรก็ตาม จะต้องมีการส่งเสริม ดังนี้ (1) การกำหนดนโยบาย/แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ชัดเจนของภาครัฐทั้งในระดับประเทศและระดับพื้นที่ (2) สร้างภาพลักษณ์มูเตลูที่ครอบคลุมทั้งสถานที่ บุคคล และกิจกรรมสายมูเตลู และ (3) บูรณาการการทำงานทุกภาคส่วนให้มีเอกภาพมากขึ้นและส่งเสริมบทบาทขององค์กรส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยขับเคลื่อนหลักในการดึงภาคส่วนต่าง ๆ มาร่วมพัฒนา

2.2 วิสาหกิจเพื่อสังคมกับการรองรับสังคมสูงวัย ความต้องการของผู้สูงอายุมีความหลากหลายและมาตรการของภาครัฐไม่สามารถตอบสนองให้ครอบคลุมได้ทั้งหมด ดังนั้น องค์กรภาคประชาสังคมต่าง ๆ จึงได้เข้ามามีบทบาทในการช่วยปิดช่องว่างการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะวิสาหกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise : SE) ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งที่มีความยั่งยืน ในการดำเนินการมากกว่าองค์กรรูปแบบอื่น เนื่องจากสามารถสร้างรายได้ด้วยตนเองและนำมาใช้สนับสนุนการทำงาน อีกทั้งส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของคนในพื้นที่ ทำให้สามารถเข้าใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด โดยมีตัวอย่าง SE ที่ดำเนินการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เช่น (1) **ด้านการจ้างงาน** มี “ชุมชน” บริการ “ฝากซัก อบ พับ กับป้าชุมชน” ซึ่งเป็นการจ้างงานผู้สูงอายุหญิงในพื้นที่เพื่อดูแลเครื่องซักผ้าและเครื่องอบผ้า โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนพร้อมทั้งสิทธิประกันสังคมและ (2) **ด้านสุขภาพ** มี “Buddy homecare” ซึ่งให้บริการจัดส่งพนักงานไปอยู่เป็นเพื่อนผู้สูงอายุและดูแลด้านสุขภาพ อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดที่ **ภาครัฐควรดำเนินการ** คือ (1) **การสร้างสภาพแวดล้อม**ให้เกิด SE ใหม่โดยศึกษาและจัดทำชุดองค์ความรู้เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและเป็นแนวทางให้ SE อื่น ๆ และ (2) **การสร้างความเข้มแข็ง**ให้กับ SE เดิมโดยเร่งพัฒนาองค์ความรู้และเสริมสร้างทักษะ

2.3 การออมที่ไม่ใช้ตัวเงิน : ทางเลือกในการสร้างรายได้ในอนาคต ข้อมูลปี 2564 พบว่ามีครัวเรือนไทยร้อยละ 72 ที่มีการออมเงินแต่มูลค่าการออมไม่สูงและมีแนวโน้มลดลง ทำให้ครัวเรือนไทยกว่าร้อยละ 86 มีเงินออมในจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในระยะเวลา 1 ปี หากต้องหยุดทำงาน ตลอดจนไม่เพียงพอที่จะนำมาใช้จ่ายภายหลังเกษียณ โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมซึ่งมีรายได้ไม่แน่นอน ทั้งนี้ในปัจจุบันมีการส่งเสริมการออมทางเลือกซึ่งเป็นการออมในรูปแบบอื่นที่ไม่ใช่เงิน เช่น (1) **การออมทรัพย์สินในรูปแบบของการปลูกต้นไม้ยืนต้น** ซึ่งรัฐบาลได้ปลดล็อกกฎหมายไม้หวงห้ามและไม้หายากจำนวน 171 ชนิด ให้สามารถปลูกและตัดขายเพื่อสร้างรายได้ให้กับผู้ปลูกได้อย่างเสรี รวมทั้งกำหนดให้ไม่มีค่า จำนวน 58 ชนิด สามารถใช้เป็นหลักประกันทางธุรกิจและค้ำประกันสินเชื่อได้ตามกฎหมาย และ (2) **การออมทรัพย์สินในรูปแบบของการเลี้ยงสัตว์** เช่น การเลี้ยงโค กระบือ สุกร ไก่ และปลา ซึ่งมีต้นทุนการเลี้ยงไม่สูงมาก แต่การเลี้ยงสัตว์เพื่อการออมยังไม่ได้มีการยอมรับมากนัก ส่วนใหญ่จะเน้นเพื่อการขายและการบริโภคในครัวเรือน ดังนั้น **จึงควรมีการส่งเสริมและขยายผลการออมที่ไม่ใช้ตัวเงินมากขึ้น** โดยการประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรเห็นถึงประโยชน์ การใช้กลไกความร่วมมือของคนในชุมชน และการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ

3. บทความ “คุณธรรมในสังคมไทย” คุณธรรมเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์แต่คุณธรรมในสังคมไทยยังอยู่ในระดับที่ไม่สูง ซึ่งสะท้อนจากคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index : CPI) ปี 2565 ที่ไทยอยู่ในอันดับ 101 จาก 180 ประเทศ ซึ่งเป็นอันดับที่ไม่ดีนัก รวมถึงการสำรวจสถานการณ์คุณธรรม ปี 2565 ของศูนย์คุณธรรม ด้วยตัวชี้วัดคุณธรรม² พบว่า **คนไทยส่วนใหญ่มีคุณธรรมอยู่ในระดับพอใช้และระดับคุณธรรมวัยแรงงานมีแนวโน้มลดลง** โดยกลุ่มคนในช่วงอายุ 25-40 ปี มีคะแนนเฉลี่ยลดลงและลดลงในทุกด้านโดยเฉพาะความมีวินัยรับผิดชอบ นอกจากนี้ ยังมีข้อค้นพบที่น่าสนใจ เช่น (1) แต่ละช่วงวัยมีปัญหาแตกต่างกัน (2) การศึกษาสูงไม่ได้สะท้อนถึงระดับคุณธรรม และ (3) ปัญหาคุณธรรมในแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน โดยที่ผ่านมารัฐบาลมีการขับเคลื่อนและยกระดับคุณธรรมผ่านคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ และคณะกรรมการทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ แต่ยังคงมี**ปัญหาและข้อจำกัดในการขับเคลื่อน** ได้แก่ (1) การจัดเก็บข้อมูลสถานการณ์คุณธรรมด้วยดัชนีชี้วัดคุณธรรมและต้นทุนชีวิตในระดับพื้นที่/จังหวัด (2) การส่งเสริมคุณธรรมในระดับพื้นที่ และ (3) การพัฒนารูปแบบและช่องทางการสื่อสารเพื่อส่งเสริมคุณธรรมที่มีประสิทธิภาพและตรงกลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งมี**เรื่องที่ต้องส่งเสริม/พัฒนา** ได้แก่ (1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดระบบนิเวศคุณธรรมในสังคมไทยและ (2) ส่งเสริมให้คนไทยมีการดำเนินชีวิตสุจริตชีวิตแห่งคุณธรรม

¹ หนึ่งกล่าวถึงพิเศษ หมายถึง หนึ่งค่างชำระระหว่าง 1-3 เดือน

² ค่าเฉลี่ยของคุณธรรม 5 ด้าน ได้แก่ ความพอเพียง ความมีวินัยรับผิดชอบ ความกตัญญู ความสุจริต และการมีจิตสาธารณะ

7. เรื่อง รายงานตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560

คณะรัฐมนตรีมีมติ ดังนี้

1. รับทราบรายงานผลการประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศไทย ปี 2565 และรายงานผลการปฏิบัติงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามที่คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.) เสนอ และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการคลัง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา รับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติที่ปรากฏในรายงานผลการประเมินสถานการณ์ฯ ไปพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้ความเห็นของสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา และข้อสังเกตของสำนักงานอัยการสูงสุดไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

2. ให้ส่งความเห็นของกระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานงบประมาณ สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา และสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งได้แจ้งเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อเสนอแนะในรายงานผลการประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนที่สามารถดำเนินการได้ ไม่อาจดำเนินการได้ หรือต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเพื่อทราบและประกอบการพิจารณาดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ หากคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินการตามข้อเสนอแนะในเรื่องใดเป็นการเร่งด่วนและแจ้งผลการดำเนินการให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติทราบในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้หรือต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ขอให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติส่งข้อเสนอแนะดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงอีกทางหนึ่งด้วย

สาระสำคัญของเรื่อง

กสม. รายงานว่า

1. รายงานผลการประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศไทย ปี 2565 มีสาระสำคัญครอบคลุมภาพรวมของสถานการณ์ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน โดยแบ่งการประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนออกเป็น 4 ด้าน 19 ประเด็นย่อย ประกอบด้วย

1.1 ด้านสิทธิมนุษยชนในสถานการณ์เฉพาะ จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) (ยังมีข้อท้าทายในเรื่องต่าง ๆ เช่น เดิมกำหนดให้โควิด-19 เป็นโรคเจ็บป่วยฉุกเฉิน ซึ่งสามารถเข้ารับการรักษาได้ทุกโรงพยาบาล และเมื่อยกเลิกเรื่องดังกล่าวโดยกำหนดให้โควิด-19 เป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวังตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ ซึ่งสามารถเข้ารับการรักษาตามสิทธิของแต่ละคน จึงอาจทำให้บุคคลบางกลุ่มที่ไม่มีสิทธิรักษาพยาบาล เช่น แรงงานข้ามชาติและคนไร้บ้านที่ไม่มีบัตรประชาชนอาจประสบปัญหาในการเข้าถึงการรักษาพยาบาล) และ 2) สถานการณ์เกี่ยวกับการใช้เสรีภาพในการชุมนุม ปี 2565 (มีบางเหตุการณ์ที่มีการกระทบกระทั่งกันระหว่างผู้ชุมนุมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ไม่มีเหตุการณ์รุนแรง)

1.2 **ด้านสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง** จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) **สิทธิในกระบวนการยุติธรรม** (ยังมีอุปสรรคในการเข้าถึงการช่วยเหลือและการเยียวยาตามกฎหมาย เนื่องจากผู้ที่มีสิทธิขอความช่วยเหลือไม่ทราบถึงสิทธิที่พึงได้รับเท่าที่ควรและเนื้อหาที่เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์อาจมีความซับซ้อนและใช้ภาษาที่เป็นทางการ) 2) **การกระทำทรมานและการบังคับให้สูญหาย** (กสม. มีข้อห่วงกังวลต่อพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการทรมานและการกระทำให้นิรโทษกรรม พ.ศ. 2565 ในประเด็นต่าง ๆ เช่น ไม่ควรมีการนิรโทษกรรมหรือยกเว้นโทษให้ผู้กระทำความผิดใด ๆ จากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ) 3) **นักปกป้องสิทธิมนุษยชน** (พบการแจ้งความดำเนินคดีในลักษณะกลั่นแกล้ง แม้จะมีการปรับปรุงประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาตามมาตรา 161/1 และมาตรา 165/2 ที่ให้อำนาจศาลในการพิจารณาฟ้องในชั้นตรวจคำฟ้องหากพบว่าเป็นการฟ้องเพื่อกลั่นแกล้ง รวมทั้งให้จำเลยมีโอกาสในการแสดงหลักฐานว่าการฟ้องคดีเป็นการกลั่นแกล้งเพื่อประกอบ การพิจารณาในการสั่งคดี) 4) **สถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้** [กสม. มีข้อห่วงกังวลต่อกลุ่มเด็กกำพร้าจากสถานการณ์ความไม่สงบที่อยู่ในความดูแลของภาคประชาสังคมและมูลนิธิต่าง ๆ ประมาณ 1,400 คน ที่ยังไม่ได้รับการช่วยเหลือเยียวยา เนื่องจากคณะกรรมการ 3 ฝ่าย (ฝ่ายปกครอง ทหารและตำรวจ) ยังไม่มีการรับรองว่ากลุ่มดังกล่าวจะต้องได้รับการเยียวยา] และ 5) **เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น เสรีภาพของสื่อมวลชน และเสรีภาพในการรวมกลุ่ม** (ตามที่ได้มีประกาศกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.) เรื่อง ขั้นตอนการแจ้งเตือนการระงับการทำให้แพร่หลายของข้อมูลคอมพิวเตอร์ และการนำข้อมูลคอมพิวเตอร์ออกจากระบบคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2565 ที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจสั่งผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ต้องลบข้อมูลเนื้อหาที่เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเสรีภาพการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางออนไลน์)

1.3 **ด้านสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม** จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) **สิทธิแรงงาน** [สถานการณ์การว่างงาน ณ เดือนตุลาคม 2565 มีผู้ว่างงาน จำนวน 204,781 คน และเมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันของปี 2564 ที่มีจำนวน 281,820 คน (ลดลงคิดเป็นร้อยละ 27.34) แต่สูงกว่าก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่มีเพียง จำนวน 174,529 คน เนื่องจากมีการปิดกิจการและหยุดกิจการชั่วคราว ดังนั้น จึงเป็นความท้าทายของรัฐในการส่งเสริมการมีงานทำและพัฒนาทักษะที่จำเป็นให้แก่แรงงานและกลับเข้าสู่ระบบประกันสังคม มาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เพื่อให้คนที่ว่างงานมีงานทำและได้รับการคุ้มครอง รวมทั้งพบกรณีนายจ้างเอกชนเลิกจ้างโดยไม่แจ้งเตือนการกระทำผิดเป็นหนังสือก่อนการเลิกจ้าง ซึ่งเป็นการเลิกจ้างที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ซึ่ง กสม. เห็นว่า เป็นการกระทำที่ละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อผู้ร้อง นอกจากนี้ การขึ้นทะเบียนแรงงานข้ามชาติผ่านระบบออนไลน์มีความซับซ้อน กระบวนการขั้นตอนมีระยะเวลาจำกัด ส่งผลให้ต้องจ้างบริษัทนำเข้าหรือนายหน้าซึ่งมีค่าใช้จ่ายเพิ่มสูง] 2) **สิทธิในสุขภาพ** (แรงงานข้ามชาติจำนวนมากไม่มีหลักประกันสุขภาพทั้งระบบประกันสังคม¹ หรือระบบประกันสุขภาพคนต่างด้าวและแรงงานต่างด้าว² เสี่ยงต่อสุขภาพโดยมีสาเหตุ เช่น นายจ้างไม่นำแรงงานเข้าสู่ระบบ) 3) **สิทธิด้านการศึกษา** (กสม. มีข้อห่วงกังวลต่อกลุ่มนักเรียนที่ต้องหยุดเรียนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยเฉพาะกลุ่มเด็กปฐมวัย ซึ่งยังไม่สามารถเข้าถึงการเรียนในรูปแบบออนไลน์ได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากขาดแคลนอุปกรณ์เทคโนโลยี ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพนำไปสู่การสูญเสียการเรียนรู้ที่เป็นปัญหาสำคัญต่อการพัฒนาการของผู้เรียนให้สมวัย) และ 4) **สิทธิชุมชนในการจัดการที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน** (ภายหลังจากการมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติป่าชุมชน พ.ศ. 2562 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำกฎหมายลำดับรองเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีความล่าช้า)

1.4 **ด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มบุคคล** จำนวน 7 กลุ่ม ได้แก่ 1) **สิทธิเด็ก** (มีเงื่อนไขบางประการที่เป็นอุปสรรคในการลงทะเบียนรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิดตามโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดที่จัดสรรเงิน 600 บาท ให้แก่เด็กแรกเกิดถึงอายุ 6 ปี ทำให้มีเด็กแรกเกิดจำนวนหนึ่งไม่สามารถเข้าถึงสิทธิ

ดังกล่าว เช่น กำหนดให้มีผู้รับรอง จำนวน 2 คน โดยหนึ่งในนั้นต้องเป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ)

2) **สิทธิผู้สูงอายุ** (เงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ³ ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะหากเกิดปัญหาภาวะวิกฤติและผู้สูงอายุที่ใช้สื่อออนไลน์ถูกหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น) 3) **สิทธิคนพิการ** (การจ่ายเบี้ยความพิการยังไม่ทั่วถึง เนื่องจากมีคนพิการจำนวนมากยังไม่มีการจัดทำบัตรประจำตัวคนพิการ ทำให้ไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้) 4) **สิทธิสตรีและความเสมอภาคทางเพศ** [ปี 2561 - 2565 ผู้หญิงที่ถูกกระทำรุนแรงในครอบครัว จำนวน 4,581 คน⁴ โดยในปี 2565 มีผู้หญิงที่ถูกกระทำรุนแรงดังกล่าว จำนวน 1,024 คน ซึ่งเกิดจาก 1) การทำร้ายร่างกายจากคู่สมรส/ผู้ที่อยู่กิน/เคยอยู่กิน 2) การถูกล่วงละเมิดทางเพศ และ 3) การถูกลวนลามและการทำอนาจาร ซึ่ง พ.ม. ได้ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแล้ว เช่น การเข้ารับการรักษาจากแพทย์ อย่างไรก็ตาม ยังมีอุปสรรคในการเข้าถึงความช่วยเหลือของกลุ่มแรงงานข้ามชาติที่ทำงานในบ้านเมื่อถูกกระทำรุนแรงและต้องพักอาศัยอยู่ในบ้านของนายจ้าง โดยแรงงานข้ามชาติไม่แจ้งเหตุดังกล่าวเนื่องจากกลัวการจับกุมและถูกส่งกลับประเทศต้นทางหรือให้ออกจากงาน สำหรับความเสมอภาคทางเพศ พบว่า การพิจารณากฎหมายเพื่อรับรองสิทธิในการก่อตั้งครอบครัวของบุคคลหลากหลายทางเพศมีความล่าช้า] 5) **ผู้มีปัญหาสถานะและสิทธิ/คนไร้รัฐไร้สัญชาติ**⁵ [กรมการปกครองอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขปัญหาค้นหาเด็กนักเรียนกลุ่ม G⁶ (เป็นเด็กนักเรียนที่ไม่มีหลักฐานทางทะเบียนราษฎรหรือไม่มีสัญชาติไทย) ซึ่งประสบปัญหาการเข้าถึงกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาและสิทธิขั้นพื้นฐานต่าง ๆ เช่น สิทธิด้านสาธารณสุขและเสรีภาพในการเดินทาง ทั้งนี้ ระหว่างปี 2561 - 2565 ณ วันที่ 30 กันยายน 2565 มีจำนวนสะสมของนักเรียนกลุ่มดังกล่าว จำนวน 90,795 ราย โดยได้กำหนดเลขประจำตัว 13 หลักแล้ว จำนวน 27,153 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.91 และอยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหาค้นหา จำนวน 63,642 ราย] 6) **สิทธิของกลุ่มชาติพันธุ์**⁷ (มีข้อท้าทายจากการจัดทำกฎหมายเกี่ยวกับการส่งเสริมและคุ้มครองวิถีชีวิตกลุ่มชาติพันธุ์ที่ยังไม่มีความคืบหน้าเท่าที่ควร ทำให้ขาดการแก้ไขปัญหากลุ่มชาติพันธุ์ในภาพรวม [เช่น ปี 2564 ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน) ได้ยกร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองและส่งเสริมวิถีชีวิตกลุ่มชาติพันธุ์ พ.ศ. ซึ่ง ณ เดือนธันวาคม 2565 อยู่ระหว่างจัดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน] และ 7) **สิทธิของกลุ่มคนจนเมือง**⁸ (พบปัญหาและข้อท้าทายด้านที่อยู่อาศัยและการเข้าถึงสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่คนจนเมืองต้องเผชิญ โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (กทม.) พบปัญหา เช่น ข้อจำกัดในการเข้าถึงไฟฟ้าและน้ำประปาที่สะอาด เนื่องจากที่อยู่อาศัยไม่มีบ้านเลขที่หรือตั้งอยู่โดยการบุกรุก และจังหวัดภูเก็ตพบปัญหาเรื่องกรรมสิทธิ์ที่ดิน โดยชุมชนหลายแห่งที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่อยู่ระหว่าง

การดำเนินโครงการจัดที่ดินเพื่อการอยู่อาศัยถูกไล่รื้อที่พักอาศัย)

2. รายงานผลการปฏิบัติงาน กสม. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2.1 **การตรวจสอบและรายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน** ซึ่ง กสม. รับเรื่องร้องเรียน รวม 1,149 เรื่อง แบ่งเป็น 1) เรื่องที่รับไว้พิจารณาดำเนินการ จำนวน 924 เรื่อง และ 2) เรื่องไม่รับพิจารณา เนื่องจากมีลักษณะต้องห้ามมิให้ กสม. รับไว้พิจารณา เช่น เรื่องที่มีการฟ้องร้องคดีอยู่ในศาลและเรื่องที่อยู่ในอำนาจขององค์กรอิสระอื่น จำนวน 225 เรื่อง

2.2 **การเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน** ซึ่ง กสม. ได้จัดทำข้อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนรายกรณี รวมทั้งการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือคำสั่งใด ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนอันเป็นหน้าที่และอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 247 (3) จำนวน 7 เรื่อง เช่น 1) กรณีร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการดำเนินงานขององค์กรที่ไม่แสวงหารายได้หรือกำไรมาแบ่งปันกัน พ.ศ. และ 2) กฎหมายลำดับรองประกอบพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2562

2.3 **การจัดทำรายงานผลการประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศ** ซึ่ง กสม. ได้จัดทำรายงานฯ ประจำปี 2564 เสนอคณะรัฐมนตรี และคณะรัฐมนตรีได้มีมติรับทราบรายงานดังกล่าวแล้ว (มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 14 มิถุนายน 2565)

2.4 การสร้างเสริมทุกภาคส่วนของสังคมให้ตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิมนุษยชน เช่น การพัฒนาหลักสูตรสิทธิมนุษยชนศึกษาสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย (เช่น การพัฒนาหลักสูตรการสร้างเสริมความตระหนักด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับนักบริหารระดับสูงและการจัดทำเนื้อหาวิชาสิทธิมนุษยชนศึกษาสำหรับผู้จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในรูปแบบ E-learning)

2.5 การศึกษาวิจัยด้านสิทธิมนุษยชน มีการดำเนินโครงการ จำนวน 7 โครงการ โดยโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เช่น โครงการศึกษาแนวทางการคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนผู้ต้องขังสูงอายุในประเทศไทย เพื่อให้ผู้ต้องขังสูงอายุสามารถดำรงชีพอยู่ได้ระหว่างการบังคับโทษ และช่วยเหลือผู้ต้องขังสูงอายุเมื่อได้รับการปล่อยตัวไปแล้ว เพื่อให้ผู้พ้นโทษเหล่านั้นสามารถกลับเข้าไปใช้ชีวิตในสังคมปกติได้อีกครั้งโดยไม่หวนกลับมากระทำผิดซ้ำอีก

2.6 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ เนื่องจาก กสม. ได้ผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ตามข้อเสนอแนะของคณะอนุกรรมการประเมินสถานะ (Sub-Committee on Accreditation: SCA) ภายใต้กรอบความร่วมมือของเครือข่ายพันธมิตรระดับโลกว่าด้วยสถาบันสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (Global Alliance of National Human Rights Institutions: GANHRI)⁹ เพื่อสร้างการคืบคลานทางกฎหมายให้กับ กสม. ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การจัดทำร่างกฎหมายเพื่อแก้ไขพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ โดยให้ยกเลิกมาตรา 26 (4) และมาตรา 247 (4) ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ขณะนี้อยู่ระหว่างเสนอนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอมติต่อสภาผู้แทนราษฎรต่อไป) ส่งผลให้เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2565 กสม. ได้รับการประเมินสถานะจากสถานะ B¹⁰ (เป็นประเทศที่มีการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชนสอดคล้องกับหลักการปารีสในบางส่วน) เป็นสถานะ A (เป็นประเทศที่มีการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชนสอดคล้องกับหลักการปารีส¹¹ โดยสมบูรณ์) ซึ่งการจัดให้อยู่ในสถานะ A จะทำให้ กสม. ได้รับความเชื่อมั่นในการดำเนินงานจากทุกภาคส่วนรวมทั้งสามารถมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นในประเด็นสิทธิมนุษยชนต่าง ๆ ในเวทีสหประชาชาติได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังต้องติดตามความคืบหน้าเรื่องการแก้ไขกฎหมายต่อไป เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่ SCA จะติดตามเมื่อ กสม. ต้องเข้ารับการทบทวนสถานะในอีก 5 ปีข้างหน้า

2.7 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน เช่น ข้อจำกัดด้านกฎหมายเกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 มิได้บัญญัติหน้าที่และอำนาจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ กสม. ทำให้ กสม. ไม่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ ซึ่ง กสม. มีข้อเสนอแนะว่า รัฐสภาและคณะรัฐมนตรีควรเร่งรัดการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (ฉบับที่ ..) พ.ศ. เพื่อให้ กสม. มีหน้าที่และอำนาจในการดำเนินการให้คู่กรณีทำความตกลงเพื่อประนีประนอมและแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชนอันจะทำให้การคุ้มครองผู้ได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ล่าช้า และสอดคล้องกับหลักสากลต่อไป

¹ รายงานนอกระบบสามารถสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 บัญญัติให้บุคคลใดซึ่งมิใช่ลูกจ้างตามมาตรา 33 หรือไม่อยู่ในบังคับแห่งพระราชบัญญัตินี้อาจสมัครเข้าเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัตินี้ได้ โดยแสดงความจำนงต่อสำนักงานประกันสังคม

² ระบบประกันสุขภาพคนต่างด้าวและแรงงานต่างด้าวดำเนินการภายใต้กองทุนประกันสุขภาพคนต่างด้าวและแรงงานต่างด้าวกระทรวงสาธารณสุข (สธ.)

³ ปัจจุบันการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบ่งตามช่วงอายุ คือ อายุ 60 - 69 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือนละ 600 บาท อายุ 70 - 79 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือนละ 700 บาท อายุ 80 - 89 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือนละ 800 บาท อายุ 90 ปีขึ้นไป ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือนละ 1,000 บาท

⁴ เป็นข้อมูลสถิติผู้เข้ามารับบริการสายด่วน 1300 ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.)

⁵ คนไร้รัฐไร้สัญชาติ หมายถึง บุคคลที่ไม่ได้รับการพิจารณาให้มีสัญชาติจากรัฐใดภายใต้บทบัญญัติกฎหมายของรัฐบาลนั้น

⁶ เด็กนักเรียนกลุ่ม G สามารถเข้าสู่ระบบการศึกษาได้เช่นเดียวกับเด็กนักเรียนชาวไทยตามนโยบายในการจัดการศึกษาให้เด็กทุกคนในประเทศไทยได้เข้าถึงการศึกษาอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ (ศธ.) เรื่อง การรับนักเรียนนักศึกษาที่ไม่มีหลักฐานทางทะเบียนราษฎรหรือไม่มีสัญชาติไทย ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2562

⁷ กลุ่มชาติพันธุ์ เป็นกลุ่มคนที่มีความสืบเนื่องทางประวัติศาสตร์กับสังคมไทยและมีค่านิยมตามร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองและส่งเสริมวิถีชีวิตกลุ่มชาติพันธุ์ พ.ศ. ว่าหมายถึง กลุ่มคนที่อาศัยอยู่เป็นกลุ่มเดียวกันหรือหลายกลุ่ม ซึ่งมีอัตลักษณ์และการสั่งสมทางวัฒนธรรม ภาษา วิถีชีวิต ภูมิปัญญา และความเชื่อตามจารีตประเพณีร่วมกัน สำหรับประเทศไทยมีการสำรวจกลุ่มชาติพันธุ์ที่ตั้งถิ่นฐานกระจายตามจังหวัดต่าง ๆ จำนวน 56 กลุ่ม

⁸ คนจนเมือง เป็นคนที่มีรายได้น้อยไม่เพียงพอที่จะสนองความต้องการขั้นพื้นฐานหรือมีรายได้ต่ำกว่าเส้นความยากจนรวมถึงคนด้อยโอกาสที่อาศัยอยู่ในชุมชนเมือง ซึ่งข้อมูลจากสำนักการวางแผนและพัฒนาเมืองระบุว่า จำนวนชุมชนใน กทม. มีทั้งหมด 2,016 ชุมชนเป็นชุมชนแออัด จำนวน 640 ชุมชน (คิดเป็นร้อยละ 32 ของจำนวนชุมชนทั้งหมด)

⁹ GANHRI เกิดขึ้นจากการรวมกลุ่มของสถาบันสิทธิมนุษยชนแห่งชาติทั่วโลก

¹⁰ SCA ได้ปรับลดสถานะ กสม. ของประเทศไทยจากสถานะ A เป็นสถานะ B เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2558 โดยมีสาเหตุสำคัญเนื่องจากบทบัญญัติภายใต้พระราชบัญญัติ กสม. พ.ศ. 2542 ยังไม่สอดคล้องกับหลักการปารีส เช่น การขาดการคุ้มครองกันทางกฎหมายให้กับ กสม. ในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กรและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนที่เป็นอิสระของ กสม.

¹¹ หลักการปารีสหรือหลักการเกี่ยวกับสถานะของสถาบันสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเป็นหลักการขั้นต่ำเพื่อให้แต่ละประเทศนำไปเป็นแนวทางจัดตั้งสถาบันสิทธิมนุษยชนภายในประเทศของตนได้อย่างเป็นเอกภาพ โดยมีหลักการครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น สถาบันแห่งชาติจะต้องมีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและต้องมีอาณาเขตที่กว้างขวางที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยจะต้องมีการระบุอาณัติไว้ในรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายอย่างชัดเจน

8. เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คณะรัฐมนตรีรับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เสนอ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (เดือนมกราคม-มีนาคม 2566) และแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดย สปน. จะประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป [เป็นการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี (29 พฤศจิกายน 2548) ที่รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยให้ สปน. เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก 3 เดือน] สำระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (เดือนมกราคม-มีนาคม 2566)

1.1 สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ 1111* รวมทั้งสิ้น 14,449 เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ 11,912 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 82.44 และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2,537 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17.56

1.2 หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด 5 อันดับแรก ดังนี้

(1) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 1,454 เรื่อง กระทรวงการคลัง 586 เรื่อง กระทรวงคมนาคม 439 เรื่อง กระทรวงแรงงาน 300 เรื่อง และกระทรวงสาธารณสุข 280 เรื่อง ตามลำดับ

(2) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 158 เรื่อง สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล 113 เรื่อง การไฟฟ้านครหลวง 98 เรื่อง การประปาส่วนภูมิภาค 87 เรื่อง และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ 86 เรื่อง ตามลำดับ

(3) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร 858 เรื่อง จังหวัดนนทบุรี 245 เรื่อง ปทุมธานี 213 เรื่อง ชลบุรี 208 เรื่อง และสมุทรปราการ 197 เรื่อง ตามลำดับ

2. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สรุปได้ ดังนี้

2.1 สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีจำนวนการติดต่อเรื่องร้องทุกข์ 31,910 ครั้ง ซึ่งน้อยกว่าในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 4,035 ครั้ง (มีจำนวนการติดต่อเรื่องราวย่อยทุกข์ 35,945 ครั้ง)

2.2 ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด 10 อันดับแรก ได้แก่

(1) **เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** เช่น การเปิดเพลงเสียงดังของร้านอาหาร สถานบันเทิง การจับกลุ่มสังสรรค์ รวมถึงเสียงดังจากการจัดงานเทศกาลประจำปี 1,658 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 1,570 เรื่อง** (ร้อยละ 94.69)

(2) **ไฟฟ้า** เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ลดค่าไฟฟ้า และขอผ่อนผันการค้างชำระไฟฟ้า 620 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 520 เรื่อง** (ร้อยละ 83.87) อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการมาตรการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ไฟฟ้าในหลายกรณี เช่น การให้ส่วนลดค่าไฟฟ้าสำหรับบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก และการบรรเทาค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้าสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

(3) **โทรศัพท์** เช่น การให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานรัฐ (เช่น หมายเลขสายด่วน 1506 ของสำนักงานประกันสังคม และหมายเลขสายด่วน 1584 ของกรมการขนส่งทางบก) โดยมีการให้รอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้งและคู่สายเต็ม 603 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 539 เรื่อง** (ร้อยละ 89.39)

(4) **ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน** เช่น ขอให้แก้ไขปัญหามิฉะพหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และขอให้ตรวจสอบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่มีลักษณะหลอกลวง 517 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 361 เรื่อง** (ร้อยละ 69.82) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีข้อกำหนดมาตรการในการแก้ไขแล้วก็ตาม แต่กลุ่มมิฉะพจะเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการอยู่เสมอ จึงยังเป็นปัญหาที่ต้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันบูรณาการแก้ไขให้ตรงจุดและเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง

(5) **บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ** เช่น ปัญหาในการลงทะเบียน การตรวจสอบ คัดกรองการยืนยันตัวตน และการขออุทธรณ์ผลการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ตกหล่น รวมทั้งขอให้เพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 498 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 438 เรื่อง** (ร้อยละ 87.95)

(6) **การเมือง** เช่น การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการหาเสียงของพรรคการเมือง การติดตั้งป้ายหาเสียงของพรรคการเมือง และปัญหาการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า 462 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 453 เรื่อง** (ร้อยละ 98.05)

(7) **น้ำประปา** เช่น น้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อนเป็นบริเวณกว้าง น้ำประปาไม่มีคุณภาพ น้ำประปาขุ่น และท่อน้ำประปาชำรุดแตกรั่ว รวมทั้งการขอขยายเขตการให้บริการน้ำประปา 441 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 394 เรื่อง** (ร้อยละ 89.34)

(8) **ถนน** เช่น ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด มีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนมีอายุการใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน และขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต 427 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 335 เรื่อง** (ร้อยละ 78.45)

(9) ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง และเสรีภาพ เช่น ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย และถูกหมิ่นประมาท ซึ่งเป็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน 368 เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 317 เรื่อง (ร้อยละ 86.14)

(10) คว้นไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า เช่น ปัญหาการเกิดไฟไหม้ป่า การเผาไร่ เผานา เพื่อเตรียมทำเกษตรหรือเก็บเกี่ยวพืชผลของเกษตรกร ซึ่งส่งผลให้เกิดคว้นไฟและเขม่าจากการเผาไหม้เป็นบริเวณกว้าง รวมทั้งการสะสมของมลพิษในเขตเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ของฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM_{2.5} เพิ่มขึ้น 351 เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 305 เรื่อง (ร้อยละ 86.89)

3. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

3.1 สถิติการใช้บริการช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ช่องทางที่ประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ คือ ช่องทางจุดบริการประชาชน 1111 ซึ่งมีอัตราการใช้บริการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 108.73 เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นว่าหากเดินทางมายื่นเรื่องด้วยตัวเอง ปัญหา/ความเดือดร้อนจะได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วกว่าการใช้ช่องทางอื่น นอกจากนี้ ยังมีความประสงค์ที่จะได้พบ/หารือเพื่อรับคำแนะนำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ ตลอดจนมีความมั่นใจต่อมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัยในการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ณ จุดบริการประชาชน 1111

3.2 ปัญหากรณีมีงานซีพหอลกหลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และช่องทางออนไลน์ ที่เป็นประเด็นที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่มีประชาชนร้องทุกข์เข้ามาจำนวนมาก ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลที่ยังขาดแนวทางการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของหน่วยงาน/องค์กรที่ครอบครองข้อมูล การซื้อขายข้อมูลส่วนบุคคล และการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล จึงทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐและต้องการให้บังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 อย่างเป็นรูปธรรม

3.3 ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของประชาชนตามนโยบายของรัฐยังเป็นประเด็นที่ประชาชนขอให้มีการตรวจสอบสิทธิเป็นจำนวนมาก รวมทั้งปัญหาเรื่องความเข้าใจในขั้นตอนปฏิบัติที่ยังไม่ชัดเจน เช่น การลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นการลงทะเบียนที่ซ้ำซ้อนกับหลายหน่วยงาน และยังคงเป็นช่องทางที่ให้มีงานซีพหอลกหลวงกลุ่มเปราะบางที่ไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการลงทะเบียนได้โดยง่าย

3.4 ปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยง่าย ต่อเนื่อง และประชาชนร้องเรียนเป็นจำนวนมาก ซึ่งยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ (1) ปัญหาที่ก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง เช่น การจัดกิจกรรมประจำปี การจัดงานเฉลิมฉลองตามเทศกาลส่งผลให้เกิดปัญหาเสียงดังรบกวน การเปิดเพลงเสียงดังของสถานประกอบการและการรวมกลุ่มมั่วสุมดื่มสุรา และ (2) ปัญหามลภาวะทางอากาศ เช่น การเผาไร่เพื่อการเกษตรในช่วงฤดูที่อากาศถ่ายเทไม่สะดวกส่งผลต่อการสะสมของฝุ่นละออง PM_{2.5}

4. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 สปน. ควรกำหนดแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน 1111 โดยมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีจิตบริการ และให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ปัจจุบัน สปน. อยู่ระหว่างการพัฒนาฐานข้อมูลของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานและการบริหารจัดการข้อมูลของกลุ่มมวลชนเพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหาร เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาในภาพรวมที่มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล เพื่อการเป็น Smart Office ต่อไป

4.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาที่กระทบกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในทันที โดยดำเนินการเชิงรุก เพื่อสกัดกั้นการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพที่จะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการในการหลอกลวงอยู่ตลอดเวลา และเน้นการประชาสัมพันธ์ในเชิงปราบปรามและการป้องกัน

4.3 หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของประชาชน ควรบูรณาการฐานข้อมูลที่ต้องใช้ร่วมกันและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อลดปัญหาและภาระในการกรอกข้อมูลของประชาชน รวมทั้งขอให้ประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนปฏิบัติให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น

4.4 การแก้ไขปัญหาที่มักเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดิมซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อหาแนวทางในการป้องกันให้เบาบางลงหรือแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก รวมทั้งกรณีของปัญหามลภาวะทางอากาศควรประชาสัมพันธ์แนวโน้มของสถานการณ์และผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเพื่อให้ประชาชนเตรียมพร้อมในการป้องกันตัวเอง

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

ที่มา : <http://www.thaigov.go.th>

จัดทำโดยสำนักงานคลังจังหวัดสตูล