



สรุปผลการดำเนินการการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้
ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๕๗- กันยายน ๒๕๕๘

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พื้นที่																		รวม	ผลการดำเนินการ			
		จังหวัดยะลา			จังหวัดปัตตานี			จังหวัดนราธิวาส			จังหวัดสงขลา			จังหวัดสตูล			จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)				อยู่	คิดเป็นร้อยละ	ยุติ	คิดเป็นร้อยละ
		อยู่	ยุติ	รวม	อยู่	ยุติ	รวม	อยู่	ยุติ	รวม	อยู่	ยุติ	รวม	อยู่	ยุติ	รวม	อยู่	ยุติ	รวม					
๑	ขอความช่วยเหลือ	๓๘	๖๗	๑๐๕	๑๗	๔๕	๖๒	๑๙	๑๔	๓๓	๔	๑๑	๑๕	๐	๐	๐	๐	๑๓	๑๓	๒๒๘	๗๘	๓๔.๒	๑๕๐	๖๖
๒	ขอความเป็นธรรม	๑๕	๓๔	๔๙	๔	๒๘	๓๒	๓	๑๘	๒๑	๕	๕	๑๐	๒	๑	๓	๐	๑	๑	๑๑๖	๒๙	๒๕	๘๗	๗๕
๓	ร้องพฎติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๒๓	๒๑	๔๔	๗	๑๖	๒๓	๑๔	๕	๑๙	๘	๓	๑๑	๐	๒	๒	๐	๑	๑	๑๐๐	๕๒	๕๒	๔๘	๔๘
๔	แจ้งเบาะแส	๕	๘	๑๓	๓	๓	๖	๑	๓	๔	๑	๕	๖	๐	๐	๐	๐	๓	๓	๓๒	๑๐	๓๑.๓	๒๒	๖๙
๕	อื่นๆ	๐	๒	๒	๐	๒	๒	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๕	๐	๐	๕	๑๐๐
รวม		๘๑	๑๓๒	๒๑๓	๓๑	๙๔	๑๒๕	๓๗	๔๐	๗๗	๑๘	๒๕	๔๓	๒	๓	๕	๐	๑๘	๑๘	๔๘๑	๑๖๙	๓๕.๑	๓๑๒	๖๕

หมายเหตุ อยู่ หมายถึง อยู่ระหว่างดำเนินการ
 ยุติ หมายถึง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว
ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘

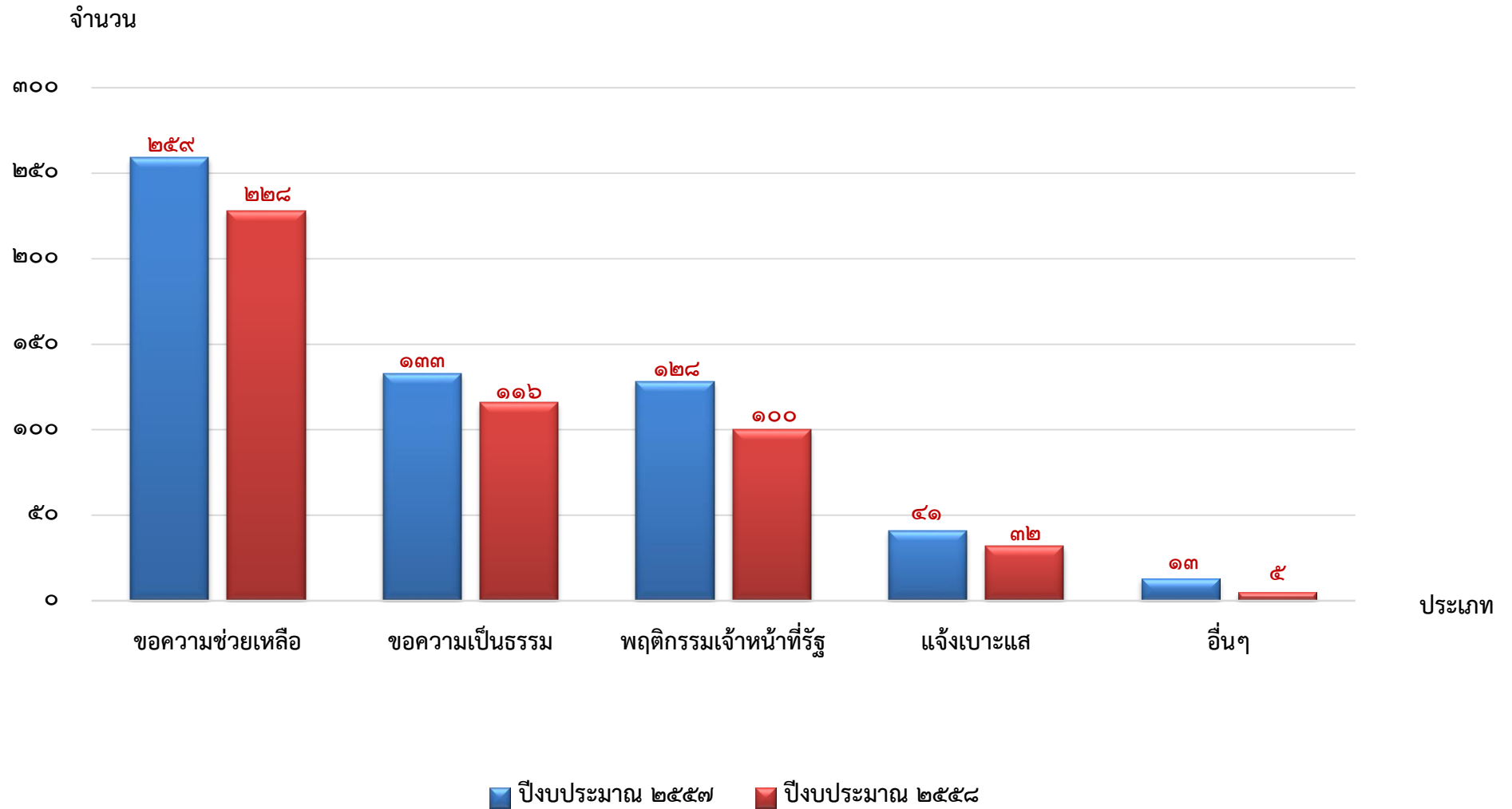


ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้
ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๕๗ กับ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พื้นที่																		รวมเรื่องราวร้องทุกข์		
		ยะลา			ปัตตานี			นราธิวาส			สงขลา			สตูล			จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)					
		ปีงบ ๕๗	ปีงบ ๕๘	เพิ่ม+ /ลด-	ปีงบ ๕๗	ปีงบ ๕๘	เพิ่ม+ /ลด-	ปีงบ ๕๗	ปีงบ ๕๘	เพิ่ม+/ ลด-	ปีงบ ๕๗	ปีงบ ๕๘	เพิ่ม+/ ลด-	ปีงบ ๕๗	ปีงบ ๕๘	เพิ่ม+/ ลด-	ปีงบ ๕๗	ปีงบ ๕๘	เพิ่ม+/ ลด-	ปีงบ ๕๗	ปีงบ ๕๘	เพิ่ม+ /ลด-
๑	ขอความช่วยเหลือ	๑๐๗	๑๐๕	-๒	๗๔	๖๒	-๑๒	๔๗	๓๓	-๑๔	๑๔	๑๕	+๑	๒	๐	-๒	๑๕	๑๓	-๒	๒๕๙	๒๒๘	-๓๑
๒	ขอความเป็นธรรม	๔๙	๔๙	-	๓๒	๓๒	-	๓๙	๒๑	-๑๘	๙	๑๐	+๑	๐	๓	+๓	๔	๑	-๓	๑๓๓	๑๑๖	-๑๗
๓	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๕๑	๔๔	-๗	๒๕	๒๓	-๒	๓๑	๑๙	-๑๒	๑๖	๑๑	-๕	๑	๒	+๑	๔	๑	-๓	๑๒๘	๑๐๐	-๒๘
๔	แจ้งเบาะแส	๑๓	๑๓	-	๕	๖	-๑	๕	๔	-๑	๗	๖	-๑	๑	๐	-๑	๑๐	๓	-๗	๔๑	๓๒	-๙
๕	อื่นๆ	๓	๒	-๑	๔	๒	-๒	๔	๐	-๔	๒	๑	-๑	๐	๐	-	๐	๐	-	๑๓	๕	-๘
รวม		๒๒๓	๒๑๓	-๑๐	๑๔๐	๑๒๕	-๑๕	๑๒๖	๗๗	-๔๙	๔๘	๔๓	-๕	๔	๕	+๑	๓๓	๑๘	๑๕	๕๗๔	๔๘๑	-๙๓



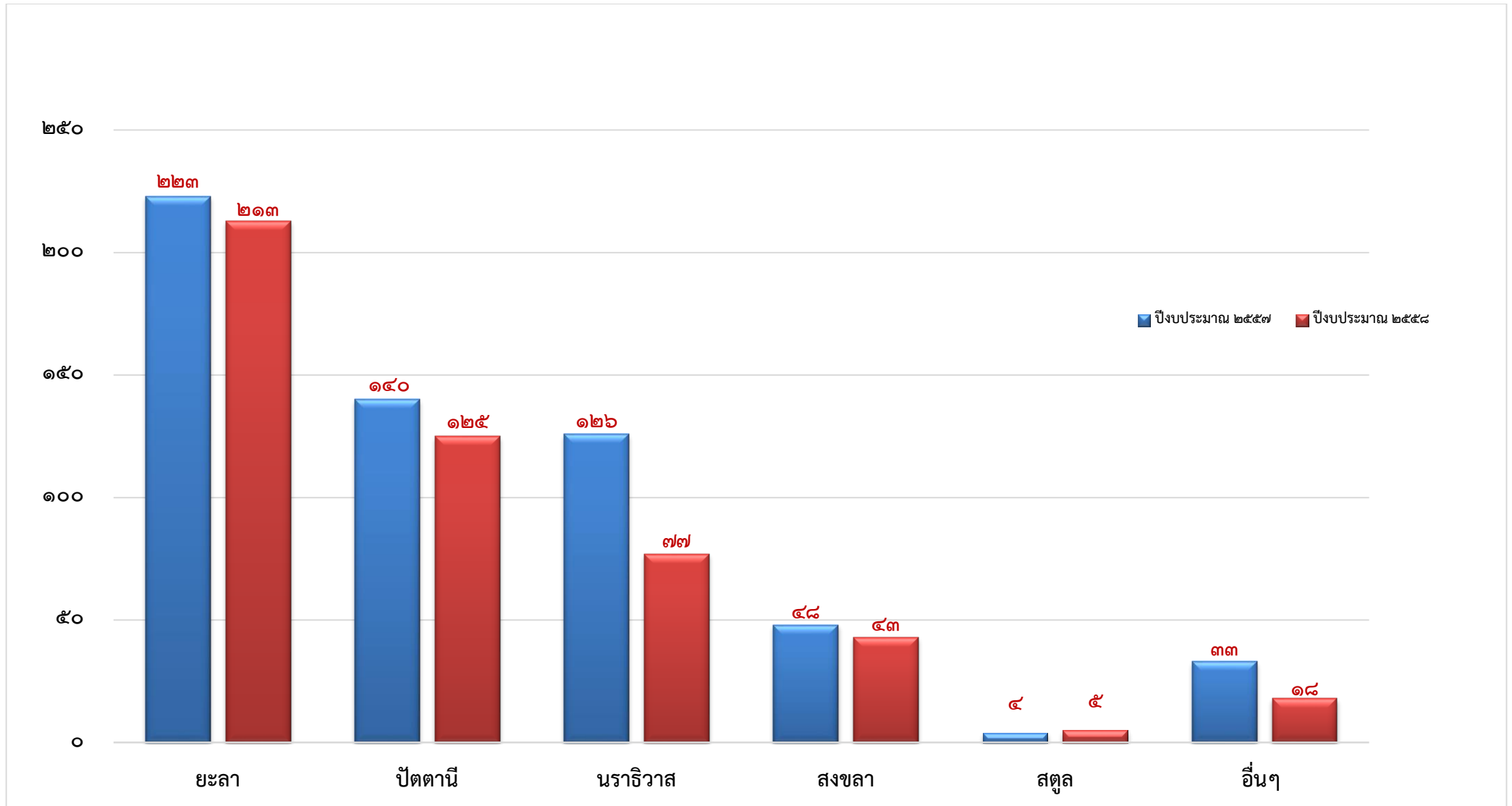
ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามประเภทร้องเรียน
ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๕๗ กับ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘





ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แยกตามจังหวัด

ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๕๗ กับปีงบประมาณ ๒๕๕๘





สรุปผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘)

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการที่ ๕ กลยุทธ์ที่ ๑ โดยได้ดำเนินการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ความช่วยเหลือและประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งตรวจสอบและแก้ไขปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงขออนุญาตรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนโดยภาพรวมในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘)

๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวมในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๘
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘) ประชาชนได้ร้องเรียนร้องทุกข์ในประเด็นต่างๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๔๘๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๓๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พื้นที่จังหวัด						รวม	ผลการดำเนินการ			
		ยะลา	ปัตตานี	นราธิวาส	สงขลา	สตูล	อื่นๆ (นอกพื้นที่)		ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ	ยุติ	ร้อยละ
๑	ขอความช่วยเหลือ	๑๐๕	๖๒	๓๓	๑๕	๐	๑๓	๒๒๘	๗๘	๓๔	๑๕๐	๖๖
๒	ขอความเป็นธรรม	๔๙	๓๒	๒๑	๑๐	๓	๑	๑๑๖	๒๙	๒๕	๘๗	๗๕
๓	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๔๔	๒๓	๑๙	๑๑	๒	๑	๑๐๐	๕๒	๕๒	๔๘	๔๘
๔	แจ้งเบาะแส	๑๓	๖	๔	๖	๐	๓	๓๒	๑๐	๓๑	๒๒	๖๙
๕	อื่นๆ	๒	๒	๐	๑	๐	๐	๕	๐	๐	๕	๑๐๐
รวม		๒๑๓	๑๒๕	๗๗	๔๓	๕	๑๘	๔๘๑	๑๖๙	๓๕	๓๑๒	๖๕

๑.๑ จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ จังหวัดยะลา	จำนวน ๒๓๑ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๔๘
ลำดับที่ ๒ จังหวัดปัตตานี	จำนวน ๑๒๕ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒๖
ลำดับที่ ๓ จังหวัดนราธิวาส	จำนวน ๗๗ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑๖
ลำดับที่ ๔ จังหวัดสงขลา	จำนวน ๔๓ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๘
ลำดับที่ ๕ จังหวัดอื่นๆ	จำนวน ๑๘ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๓
ลำดับที่ ๖ จังหวัดสตูล	จำนวน ๕ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑

๑.๒ เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ เรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวน ๒๒๘ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๔๗
ลำดับที่ ๒ เรื่องขอความเป็นธรรม	จำนวน ๑๑๖ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒๔
ลำดับที่ ๓ เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	จำนวน ๑๐๐ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒๑

/ลำดับที่ ๔...

ลำดับที่ ๔ เรื่องแจ้งเบาะแส	จำนวน ๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗
ลำดับที่ ๕ เรื่องอื่นๆ	จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑

๑.๓ จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ จังหวัดยะลา	จำนวน ๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗
ลำดับที่ ๒ จังหวัดนราธิวาส	จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘
ลำดับที่ ๓ จังหวัดปัตตานี	จำนวน ๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖
ลำดับที่ ๔ จังหวัดสงขลา	จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔
ลำดับที่ ๕ จังหวัดสตูล	จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔
ลำดับที่ ๖ จังหวัดอื่นๆ	ไม่มี

๑.๔ จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสร็จจนได้ข้อยุติมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ จังหวัดยะลา	จำนวน ๑๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗
ลำดับที่ ๒ จังหวัดปัตตานี	จำนวน ๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙
ลำดับที่ ๓ จังหวัดนราธิวาส	จำนวน ๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘
ลำดับที่ ๔ จังหวัดสงขลา	จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕
ลำดับที่ ๕ จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)	จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔
ลำดับที่ ๖ จังหวัดสตูล	จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖

๒. สรุปผลการดำเนินการที่ประชาชนร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐจำแนกเป็นหน่วยงานต่างๆ เรียงตามจำนวนเรื่องที่เจ้าหน้าที่ของรัฐถูกร้องเรียนมากที่สุด

ลำดับที่ ๑ กรมการปกครอง (ข้าราชการ/ผู้ปกครองท้องที่/อส.)	จำนวน ๓๗ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๓๗
ลำดับที่ ๒ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	จำนวน ๒๒ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒๒
ลำดับที่ ๓ กระทรวงศึกษาธิการ	จำนวน ๑๒ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑๒
ลำดับที่ ๔ กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น (ข้าราชการ/พนักงานและผู้บริหาร อบท.)	จำนวน ๑๑ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑๑
ลำดับที่ ๕ กระทรวงกลาโหม	จำนวน ๔ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๔
ลำดับที่ ๖ กระทรวงสาธารณสุข	จำนวน ๔ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๔
ลำดับที่ ๗ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	จำนวน ๒ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒
ลำดับที่ ๘ กรมที่ดิน	จำนวน ๒ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒
ลำดับที่ ๙ กรมราชทัณฑ์	จำนวน ๒ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒
ลำดับที่ ๑๐ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	จำนวน ๑ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑
ลำดับที่ ๑๑ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	จำนวน ๑ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑
ลำดับที่ ๑๒ กรมศุลกากร	จำนวน ๑ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑
ลำดับที่ ๑๓ กรมชลประทาน	จำนวน ๑ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑

๓. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนติดต่อมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ จดหมายถึง เลขาธิการ คอ.บต.	จำนวน ๑๗๓ ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ ๓๖
ลำดับที่ ๒ มาด้วยตนเอง	จำนวน ๑๕๖ ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ ๓๒
ลำดับที่ ๓ สายด่วน ๑๘๘๐	จำนวน ๘๐ ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ ๑๗
ลำดับที่ ๔ โทรศัพท์ ๐-๗๓๒๗-๔๔๖๔/website	จำนวน ๓๖ ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ ๘
ลำดับที่ ๕ ช่องทางอื่นๆ (จากหน่วยงานต่างๆ)	จำนวน ๒๘ ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ ๖
ลำดับที่ ๖ ช่องทางคล้ายทุกข์ที่ต้นทาง	จำนวน ๖ ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ ๑

๔. การดำเนินการ

๔.๑ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อนำเสนอ เลขาธิการ คอ.บต. พิจารณาสั่งการได้พิจารณา ดำเนินการอย่างเร่งด่วน ตามลำดับความสำคัญของเรื่อง และหากเรื่องใดที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่ง ได้มีการแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นกรณีๆ โดยตรวจสอบ ข้อมูลในเชิงลับและเชิงลึก และนำเสนอความเห็นต่อเลขาธิการ คอ.บต. ในส่วนที่ประชาชนมาขอคำปรึกษา กฎหมาย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ประสานกับกลุ่มงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือประชาชนทาง กฎหมาย เพื่อแนะนำแนวทางเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม กรณีใดที่สามารถไกล่เกลี่ยประนีประนอมได้จะ ดำเนินการประสานกลุ่มงานประสานงานยุติธรรมส่งต่อให้เครือข่ายยุติธรรมชุมชนดำเนินการไกล่เกลี่ยตาม แนวทางสันติวิธี

๔.๒ การเร่งรัดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่งให้หน่วยงานต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องตามสายงานปกติ ดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อยุติ และสามารถแจ้งประชาชนผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ทราบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้มีการจัดทำหนังสือเร่งรัดหน่วยงานต่างๆ ให้มีการรายงานตามกำหนด ระยะเวลา

๔.๓ การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนระดับพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน และชุมชนในจังหวัด ชายแดนภาคใต้ ภายใต้โครงการ “คล้ายทุกข์ที่ต้นทาง” ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ได้รับรายงานผลการ ดำเนินการจากเครือข่ายคล้ายทุกข์ที่ต้นทาง อาทิ บัณฑิตอาสาพัฒนามาตุภูมิ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก นักบริการประจำเรือนจำ นักประชาสัมพันธ์ประจำอำเภอ เจ้าหน้าที่เยี่ยมเยียนอำเภอ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน และ สายด่วน ๑๘๘๐ รวมทั้งหมดจำนวน ๖,๘๑๒ เรื่อง สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในระดับ พื้นที่อย่างเบ็ดเสร็จจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๓๖๒ เรื่อง และเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้ จึงส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ปัญหา จำนวน ๔๕๐ เรื่อง

๕. ปัญหาอุปสรรค

จากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนภาพรวมในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘) จะเห็นได้ว่าบางหน่วยงานทั้งระดับจังหวัด และหน่วยงานต่างๆ มีเรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างการดำเนินการจำนวนหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากสาเหตุ หลายประการ เช่น การไม่ให้ความสำคัญของผู้บังคับบัญชา ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

/การขาดทรัพยากร...

การขาดทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน หรือการที่ไม่มีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนให้ได้ข้อยุติอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น เพื่อเป็นการผลักดันหน่วยงานต่างๆ ที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนจาก คอ.บต. มีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนให้ได้ข้อยุติ และเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของรัฐบาลในการอำนวยความสะดวก และแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงให้ความสำคัญกับภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ และ พรบ. คอ.บต.

