



สรุปผลการดำเนินการการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้
ประจำเดือนพฤศจิกายน 2558

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พื้นที่																		รวม	ผลการดำเนินการ			
		จังหวัดยะลา			จังหวัดปัตตานี			จังหวัดนราธิวาส			จังหวัดสงขลา			จังหวัดสตูล			จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)				อยู่ ร้อยละ	คิดเป็น ยุติ	คิดเป็น ร้อยละ	คิดเป็น
		อยู่	ยุติ	รวม	อยู่	ยุติ	รวม	อยู่	ยุติ	รวม	อยู่	ยุติ	รวม	อยู่	ยุติ	รวม	อยู่	ยุติ	รวม					
1	ขอความช่วยเหลือ	8	3	11	4	2	6	10	3	13	3	0	3	0	0	0	0	0	0	33	25	75.8	8	24.24
2	ขอความเป็นธรรม	1	0	1	1	0	1	2	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	6	6	100	0	0
3	ร้องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	0	0	0	2	0	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	100	0	0
4	แจ้งเบาะแส	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2	100	0	0
5	อื่นๆ	1	0	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	100	0	0
รวม		11	3	14	7	2	9	16	3	19	5	0	5	0	0	0	1	0	1	48	40	83.3	8	16.7

หมายเหตุ อยู่ หมายถึง อยู่ระหว่างดำเนินการ
ยุติ หมายถึง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2558

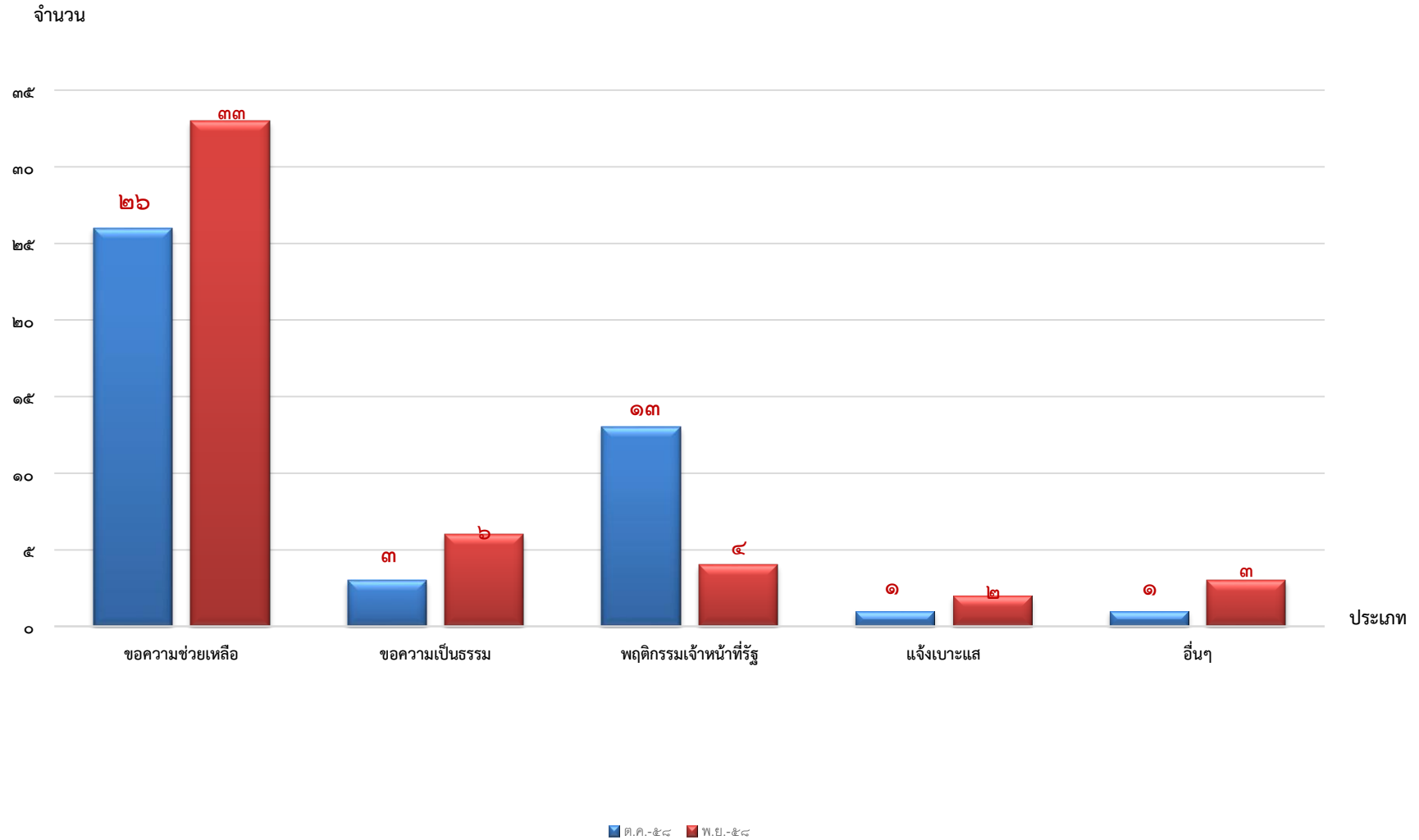


ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ กับ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พื้นที่																		รวมเรื่องราวร้องทุกข์		
		ยะลา			ปัตตานี			นราธิวาส			สงขลา			สตูล			จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)					
		ต.ค. ๕๘	พ.ย. ๕๘	เพิ่ม+/ ลด-	ต.ค. ๕๘	พ.ย. ๕๘	เพิ่ม+/ ลด-	ต.ค. ๕๘	พ.ย. ๕๘	เพิ่ม+/ ลด-	ต.ค. ๕๘	พ.ย. ๕๘	เพิ่ม+/ ลด-	ต.ค. ๕๘	พ.ย. ๕๘	เพิ่ม+/ ลด-	ต.ค. ๕๘	พ.ย. ๕๘	เพิ่ม+/ ลด-	ต.ค. ๕๘	พ.ย. ๕๘	เพิ่ม+/ ลด-
๑	ขอความช่วยเหลือ	๑๓	๑๑	-๒	๖	๖	-	๕	๑๓	+๘	๒	๓	+๑	๐	๐	-	๐	๐	-	๒๖	๓๓	+๗
๒	ขอความเป็นธรรม	๑	๑	-	๑	๑	-	๐	๒	+๒	๑	๑	-	๐	๐	-	๐	๑	+๑	๓	๖	+๓
๓	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๖	๐	-๖	๓	๒	-๑	๑	๒	+๑	๓	๐	-๓	๐	๐	-	๐	๐	-	๑๓	๔	-๙
๔	แจ้งเบาะแส	๐	๑	+๑	๑	๐	+๑	๐	๐	-	๐	๑	+๑	๐	๐	-	๐	๐	-	๑	๒	+๑
๕	อื่นๆ	๐	๑	+๑	๑	๐	-๑	๐	๒	+๒	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๑	๓	+๒
รวม		๒๐	๑๔	-๖	๑๒	๙	-๓	๖	๑๙	+๑๓	๖	๕	-๑	๐	๐	๐	๐	๑	+๑	๔๔	๔๘	+๔

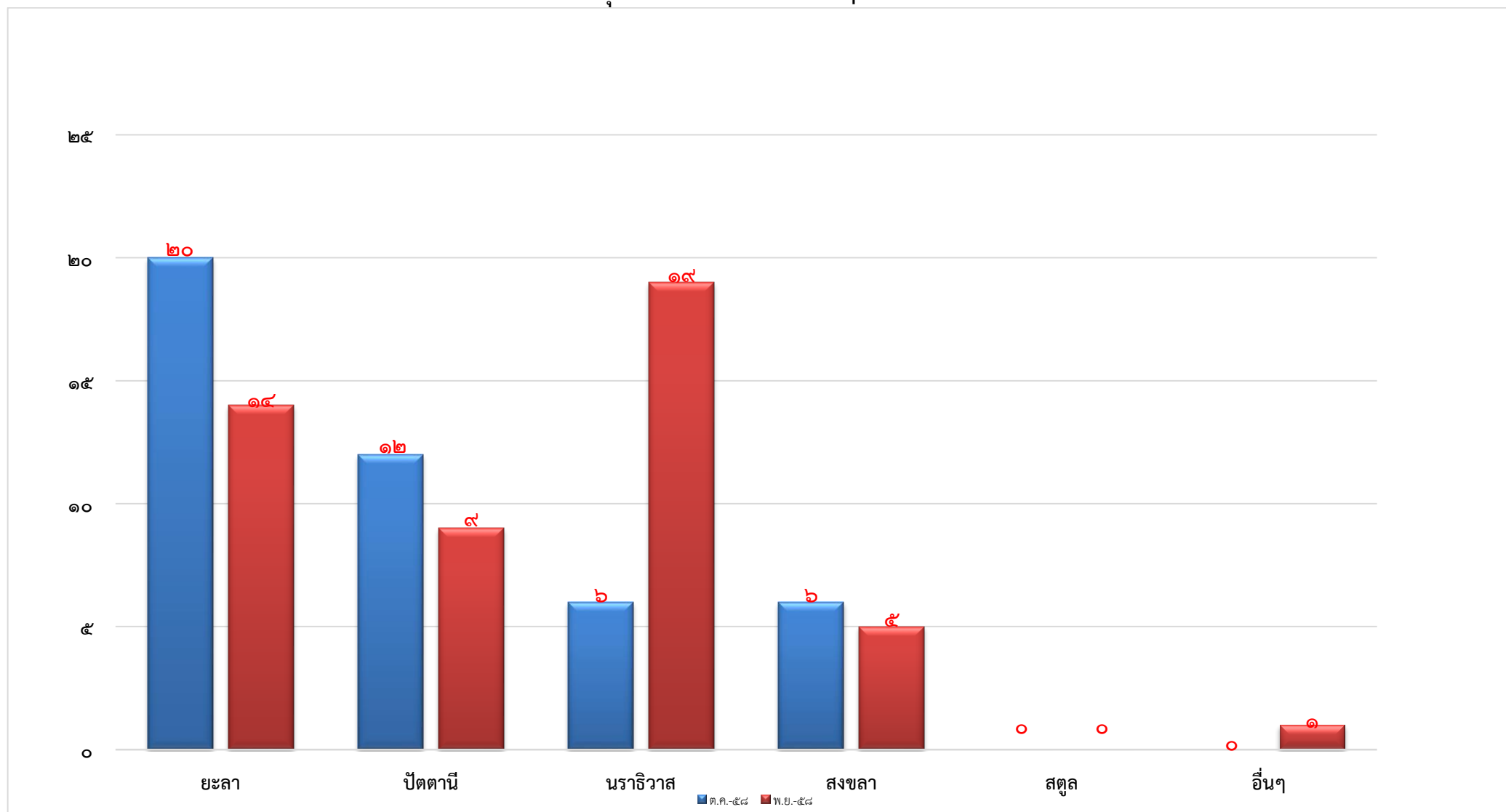


ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามประเภทร้องเรียน
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ กับ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘





ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แยกตามจังหวัด
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ กับเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘





สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘

๑. สถิติการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเดือนพฤศจิกายน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๔๘ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓ ดำเนินการเสร็จและยุติในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พื้นที่จังหวัด						รวม	ผลการดำเนินการ			
		ยะลา	ปัตตานี	นราธิวาส	สงขลา	สตูล	อื่นๆ (นอกพื้นที่)		ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ	ยุติ	ร้อยละ
๑	ขอความช่วยเหลือ	๑๑	๖	๑๓	๓	๐	๐	๓๓	๒๕	๗๖	๘	๒๔
๒	ขอความเป็นธรรม	๑	๑	๒	๑	๐	๑	๖	๖	๑๐๐	๐	๐
๓	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๐	๒	๒	๐	๐	๐	๔	๔	๑๐๐	๐	๐
๔	แจ้งเบาะแส	๑	๐	๐	๑	๐	๐	๒	๒	๑๐๐	๐	๐
๕	อื่นๆ	๑	๐	๒	๐	๐	๐	๓	๓	๑๐๐	๐	๐
รวม		๑๔	๙	๑๙	๕	๐	๑	๔๘	๔๐	๘๓	๐	๑๗

๒. เปรียบเทียบสถิติการรับเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ กับเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘ คือ ในห้วงเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ รับเรื่องราวร้องเรียน จำนวน ๔๔ เรื่อง ส่วนเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘ รับเรื่องราวร้องเรียน จำนวน ๔๘ เรื่อง ซึ่งเรื่องราวร้องเรียนเพิ่มขึ้น จากเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ จำนวน ๔ เรื่อง

๒.๑ สถิติเปรียบเทียบเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ กับเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘ จำแนกตามรายจังหวัด ดังนี้

๒.๑.๑ จังหวัดยะลา	ลดลง	จำนวน	๖	เรื่อง
๒.๑.๒ จังหวัดปัตตานี	ลดลง	จำนวน	๓	เรื่อง
๒.๑.๓ จังหวัดนราธิวาส	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๑๓	เรื่อง
๒.๑.๔ จังหวัดสงขลา	ลดลง	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๑.๕ จังหวัดสตูล	เท่ากับเดือนที่แล้ว	ไม่มีเรื่องราวร้องเรียน		
๒.๑.๖ จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๑	เรื่อง

๒.๒ สถิติเปรียบเทียบเดือนกันยายน ๒๕๕๘ กับเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ จำแนกตามประเภทของการร้องเรียน ดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องขอความช่วยเหลือ	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๗	เรื่อง
๒.๒.๒ เรื่องขอความเป็นธรรม	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๓	เรื่อง
๒.๒.๓ เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	ลดลง	จำนวน	๙	เรื่อง
๒.๒.๔ เรื่องแจ้งเบาะแส	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๒.๕ เรื่องอื่นๆ	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๒	เรื่อง

๓. จังหวัดที่มีเรื่องราวร้องเรียนมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ จังหวัดนราธิวาส	จำนวน	๑๙	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๓๙
ลำดับที่ ๒ จังหวัดยะลา	จำนวน	๑๔	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๙

ลำดับที่ ๓ จังหวัดปัตตานี	จำนวน	๙	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๑๙
ลำดับที่ ๔ จังหวัดสงขลา	จำนวน	๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๑๐
ลำดับที่ ๕ จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)	จำนวน	๑	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒
ลำดับที่ ๖ จังหวัดสตูลไม่มีเรื่องร้องเรียน					

๔. เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ เรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวน	๓๓	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๖๙
ลำดับที่ ๒ เรื่องขอความเป็นธรรม	จำนวน	๖	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๑๓
ลำดับที่ ๓ เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	จำนวน	๔	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๘
ลำดับที่ ๔ เรื่องอื่นๆ	จำนวน	๓	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๖
ลำดับที่ ๕ เรื่องแจ้งเบาะแส	จำนวน	๒	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๔

๕. หน่วยงานของรัฐที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ

- ๕.๑ กรมการปกครอง (กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน) ทั้งหมดจำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง
- ๕.๒ กระทรวงศึกษาธิการ ทั้งหมดจำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง
- ๕.๓ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทั้งหมดจำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง

๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนติดต่อมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ จดหมายถึง เลขาธิการ ศอ.บต.	จำนวน	๑๙	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	๓๖
ลำดับที่ ๒ สายด่วน ๑๘๘๐	จำนวน	๑๒	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	๒๕
ลำดับที่ ๓ มาด้วยตนเอง	จำนวน	๑๐	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	๒๑
ลำดับที่ ๔ Website	จำนวน	๕	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	๑๐
ลำดับที่ ๕ อื่นๆ	จำนวน	๒	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	๔

๗. การดำเนินการด้านอื่นๆ

๗.๑ การให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย และความเดือดร้อนของประชาชน โดยให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ ในการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน โดยตอบข้อซักถามและแนะนำผู้ที่โทรศัพท์สอบถามผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓-๒๗๔๔๖๔, ๐๗๓-๒๗๔๗๖๖ เมื่อได้รับคำปรึกษา ชี้แจงแนวทางการดำเนินการทำให้สามารถคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ ผู้ร้องมีความพึงพอใจและขอยุติส่วนที่ต้องการให้การดำเนินการต่อก็ได้แนะนำให้มีการร้องเรียนร้องทุกข์ ตามกระบวนการและขั้นตอนการอำนวยความสะดวกหรือตามกระบวนการยุติธรรมต่อไป

๗.๒ การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนระดับพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน และชุมชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภายใต้โครงการ “คลายทุกข์ที่ต้นทาง” ซึ่งในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘ ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากเครือข่ายคลายทุกข์ที่ต้นทาง อาทิ บัณฑิตอาสาพัฒนามาตุภูมิ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก นักบริการประจำเรือนจำ นักประชาสัมพันธ์ประจำอำเภอ เจ้าหน้าที่เยี่ยมยาอาเภอ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน และสายด่วน ๑๘๘๐ รวมทั้งหมดจำนวน ๓๐๐ เรื่อง สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในระดับพื้นที่อย่างเบ็ดเสร็จจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๙๑ เรื่อง และเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้จึงส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ปัญหา จำนวน ๙ เรื่อง

๘. สรุปวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ของประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นเป้าหมายที่สำคัญของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ยังมีความรู้สึกว่ตนเองยังไม่ได้รับความเป็นธรรม และยังต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐานด้านต่างๆ โดยในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘ ซึ่งประเด็นเรื่องร้องเรียนความช่วยเหลือขอความเป็นธรรม และการแจ้งเบาะแส (สิ่งผิดกฎหมาย เช่น ยาเสพติด) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ส่วนประเด็นพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ มีแนวโน้มลดลง ทั้งนี้ อาจเกิดจากหน่วยงานของรัฐได้เสริมสร้างความตระหนัก ให้เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสรอบคอบ รัดกุม ตามกฎหมาย หลักสิทธิมนุษยชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมมากขึ้น จนสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อภาครัฐได้อย่างดีขึ้น

๙. สรุปภาพรวม

ซึ่งจากการดำเนินการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในระดับพื้นที่ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความเป็นธรรมได้โดยเท่าเทียมกัน และทำให้ภาครัฐ ได้รับข้อมูลหลากหลาย ทำให้สามารถแก้ไขได้ตรงจุด และรวดเร็ว ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินการของภาครัฐที่มุ่งมั่นในการสร้างสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้
