



สรุปผลการดำเนินการการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้

ประจำเดือนมีนาคม 2558

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พื้นที่																		รวม	ผลการดำเนินการ			
		จังหวัดยะลา			จังหวัดปัตตานี			จังหวัดนราธิวาส			จังหวัดสงขลา			จังหวัดสตูล			จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)				อยู่	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติ	คิดเป็น ร้อยละ
		อยู่	ยุติ	รวม	อยู่	ยุติ	รวม	อยู่	ยุติ	รวม	อยู่	ยุติ	รวม	อยู่	ยุติ	รวม	อยู่	ยุติ	รวม					
1	ขอความช่วยเหลือ	4	1	5	7	3	10	3	1	4	3	0	3	0	0	0	0	1	1	23	17	73.9	6	26.09
2	ขอความเป็นธรรม	2	0	2	1	1	2	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	6	85.7	1	14.29
3	ร้องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	3	0	3	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	100	0	0
4	แจ้งเบาะแส	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม		9	1	10	9	4	13	7	1	8	3	0	3	0	0	0	0	1	1	35	28	80	7	20

หมายเหตุ อยู่ หมายถึง อยู่ระหว่างดำเนินการ
ยุติ หมายถึง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2558

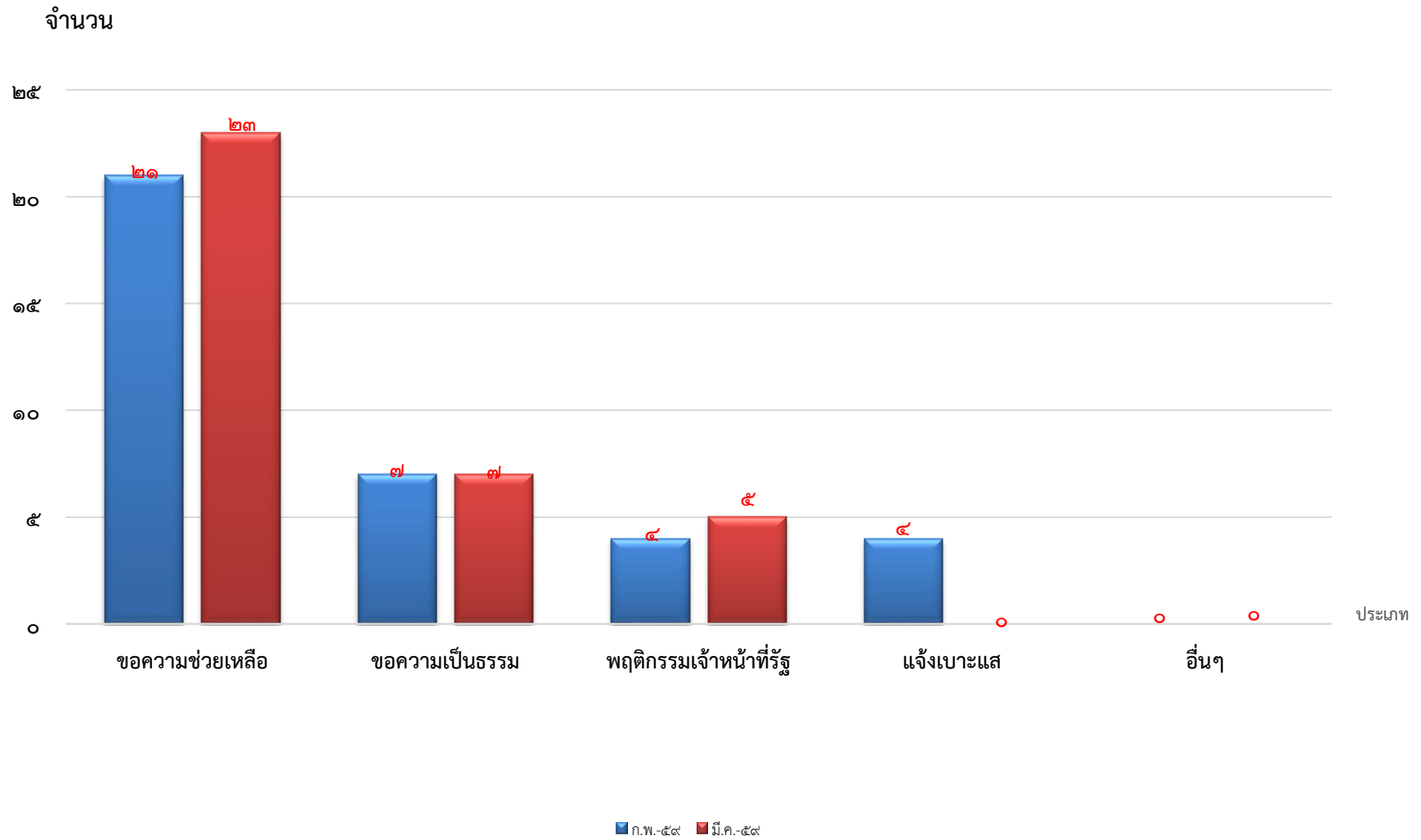


ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้
ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ กับ เดือนมีนาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พื้นที่																		รวมเรื่องราวร้องทุกข์		
		ยะลา			ปัตตานี			นราธิวาส			สงขลา			สตูล			จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)					
		ก.พ. ๕๙	มี.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	ก.พ. ๕๙	มี.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	ก.พ. ๕๙	มี.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	ก.พ. ๕๙	มี.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	ก.พ. ๕๙	มี.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	ก.พ. ๕๘	มี.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	ก.พ. ๕๙	มี.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-
๑	ขอความช่วยเหลือ	๖	๕	-๑	๑๑	๑๐	-๑	๒	๔	+๒	๐	๓	+๓	๒	๐	-๒	๐	๑	+๑	๒๑	๒๓	+๒
๒	ขอความเป็นธรรม	๓	๒	-๑	๒	๒	-	๒	๓	+๑	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๗	๗	-
๓	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๔	๓	-๑	๐	๑	+๑	๐	๑	+๑	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๔	๕	+๑
๔	แจ้งเบาะแส	๑	๐	+๑	๐	๐	-	๒	๐	-๒	๑	๐	-๑	๐	๐	-	๐	๐	-	๔	๐	-๔
๕	อื่นๆ	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-
รวม		๑๔	๑๐	-๔	๑๓	๑๓	-	๖	๘	+๒	๑	๓	+๒	๒	๐	-๒	๐	๑	+๑	๓๖	๓๕	-๑



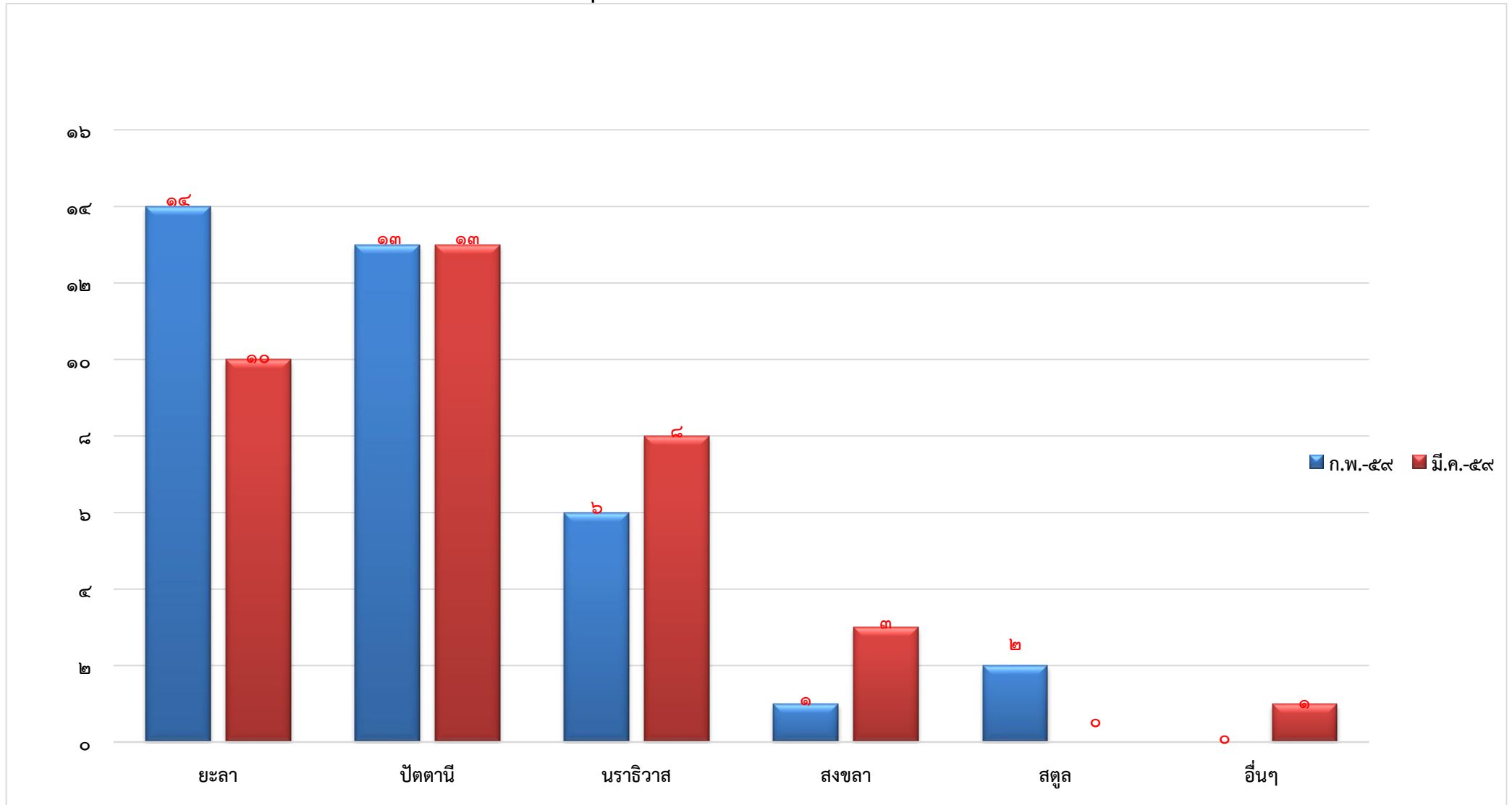
ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามประเภทร้องเรียน
ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ กับ เดือนมีนาคม ๒๕๕๙





ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แยกตามจังหวัด

ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ กับเดือนมีนาคม ๒๕๕๙





สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๕๙

๑. สถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๕๙ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๓๕ เรื่อง อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ดำเนินการเสร็จและยุติในเดือนมีนาคม ๒๕๕๙ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พื้นที่จังหวัด						รวม	ผลการดำเนินการ			
		ยะลา	ปัตตานี	นราธิวาส	สงขลา	สตูล	อื่นๆ (นอกพื้นที่)		ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ	ยุติ	ร้อยละ
๑	ขอความช่วยเหลือ	๕	๑๐	๔	๓	๐	๑	๒๓	๑๗	๗๔	๖	๒๖
๒	ขอความเป็นธรรม	๒	๒	๓	๐	๐	๐	๗	๖	๖	๑	๑๔
๓	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๓	๑	๑	๐	๐	๐	๕	๕	๕	๐	๐
๔	แจ้งเบาะแส	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕	อื่นๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม		๑๐	๑๓	๘	๓	๐	๑	๓๕	๒๘	๘๐	๗	๒๐

๒. เปรียบเทียบสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ กับเดือนมีนาคม ๒๕๕๙ คือ ในห้วงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๖ เรื่อง ส่วนเดือนมีนาคม ๒๕๕๙ รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๕ เรื่อง ซึ่งเรื่องร้องเรียนลดลง จากเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๑ สถิติเปรียบเทียบเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ กับเดือนมีนาคม ๒๕๕๙ จำแนกตามรายจังหวัดต่างๆ ดังนี้

๒.๑.๑ จังหวัดยะลา	ลดลง	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๑.๒ จังหวัดปัตตานี	เท่าเดิมที่แล้ว	จำนวน	๑๓	เรื่อง
๒.๑.๓ จังหวัดนราธิวาส	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๒	เรื่อง
๒.๑.๔ จังหวัดสงขลา	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๒	เรื่อง
๒.๑.๕ จังหวัดสตูล	ลดลง	จำนวน	๒	เรื่อง
๒.๑.๖ จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๑	เรื่อง

๒.๒ สถิติเปรียบเทียบเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ กับเดือนมีนาคม ๒๕๕๘ จำแนกตามประเภทของการร้องเรียนดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องขอความช่วยเหลือ	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๒	เรื่อง
๒.๒.๒ เรื่องขอความเป็นธรรม	เท่าเดิมที่แล้ว	จำนวน	๗	เรื่อง
๒.๒.๓ เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๒.๔ เรื่องแจ้งเบาะแส	ลดลง	จำนวน	๔	เรื่อง
๒.๒.๕ เรื่องอื่นๆ	ไม่มีเรื่องร้องเรียน			

๓. จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ จังหวัดปัตตานี	จำนวน	๑๓	เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗
ลำดับที่ ๒ จังหวัดยะลา	จำนวน	๑๐	เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘

ลำดับที่ ๓ จังหวัดนราธิวาส	จำนวน	๘	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒๓
ลำดับที่ ๔ จังหวัดสงขลา	จำนวน	๓	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๘
ลำดับที่ ๕ จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)	จำนวน	๑	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๓
ลำดับที่ ๖ จังหวัดสตูลไม่มีเรื่องร้องเรียน				

๔. เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ เรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวน	๒๓	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๖๖
ลำดับที่ ๒ เรื่องขอความเป็นธรรม	จำนวน	๗	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒๐
ลำดับที่ ๓ เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	จำนวน	๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑๔

๕. หน่วยงานของรัฐที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ

- ๕.๑ กรมการปกครอง (กำนัน/ผู้ใหญ่) จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง
- ๕.๒ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง
- ๕.๓ กระทรวงกลาโหม จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง
- ๕.๔ การไฟฟ้าฝ่ายผลิต จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง

๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนติดต่อมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ มาด้วยตนเอง	จำนวน	๑๕	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ ๔๓
ลำดับที่ ๒ จดหมายถึง เลขาธิการ ศอ.บต.	จำนวน	๙	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ ๒๖
ลำดับที่ ๓ สายด่วน ๑๘๘๐	จำนวน	๖	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ ๑๗
ลำดับที่ ๔ โทรศัพท์/Website	จำนวน	๓	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ ๘
ลำดับที่ ๕ อื่นๆ (ศตธ.จิตตานิ/ศูนย์ประสานงานฯ)	จำนวน	๒	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ ๖

๗. การดำเนินการด้านอื่นๆ

๗.๑ การให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย และความเดือดร้อนของประชาชน โดยให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ อาทิ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ ในการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน และโทรศัพท์หมายเลข ๐-๗๓๒๗-๔๔๖๔ ในเดือนมีนาคม ๒๕๕๙ มีผู้มายื่นขอรับคำปรึกษาและร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ทั้งหมดจำนวน ๑๖ ราย ตอบข้อซักถามและแนะนำผู้ที่โทรศัพท์สอบถามผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓-๒๗๔๔๖๔, ๐๗๓-๒๗๔๗๔๖ จำนวน ๒๐ ราย และเมื่อได้รับคำปรึกษา ชี้แจงแนวทางการดำเนินการทำให้สามารถคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ ผู้ร้องมีความพึงพอใจและขอยุติส่วนที่ต้องการให้การดำเนินการต่อก็ได้แนะนำให้มีการร้องเรียนร้องทุกข์ ตามกระบวนการและขั้นตอนการอำนวยความสะดวกหรือตามกระบวนการยุติธรรมต่อไป

๗.๒ การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนระดับพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน และชุมชนใน จังหวัดชายแดนภาคใต้ ภายใต้โครงการ “คลายทุกข์ที่ต้นทาง” ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๕๙ ได้รับรายงานผลการ ดำเนินการจากเครือข่ายคลายทุกข์ที่ต้นทาง อาทิ บัณฑิตอาสาพัฒนามาตุภูมิ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก นัก บริการประจำเรือนจำ นักประชาสัมพันธ์ประจำอำเภอ เจ้าหน้าที่เยี่ยมยาอำเภอ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน และสายด่วน ๑๘๘๐ รวมทั้งหมดจำนวน ๕๓๗ เรื่อง สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในระดับพื้นที่อย่าง เบ็ดเสร็จจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ได้จึงส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ปัญหา จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓

๘. สรุปวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ของประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นเป้าหมายที่สำคัญของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ยังมีความรู้สึกว่าตนเองยังไม่ได้ได้รับความเป็นธรรม และ ยังต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐานด้านต่างๆ โดยในเดือนมีนาคม ๒๕๕๙ ซึ่งประเด็นเรื่องร้องเรียน ความช่วยเหลือ และ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ส่วนประเด็นขอความเป็นธรรม และการแจ้งเบาะแส (สิ่งผิดกฎหมาย เช่น ยาเสพติด) มีแนวโน้มลดลง ทั้งนี้ อาจเกิดจากหน่วยงานของรัฐได้เสริมสร้างความตระหนัก ให้เจ้าหน้าที่รัฐ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสรอบคอบ รัดกุม ตามกฎหมาย หลักสิทธิมนุษยชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม มากขึ้น จนสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อภาครัฐได้อย่างดีขึ้น

๙. สรุปภาพรวม

ซึ่งจากการดำเนินการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในระดับพื้นที่ ทำให้ประชาชนสามารถ เข้าถึงความเป็นธรรมได้โดยเท่าเทียมกัน และทำให้ภาครัฐ ได้รับข้อมูลหลากหลาย ทำให้สามารถแก้ไขได้ตรงจุด และรวดเร็ว ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินการของภาครัฐที่มุ่งมั่นในการสร้างสันติสุขในจังหวัด ชายแดนภาคใต้
