

หมายเหตุ

อยู่ หมายถึง อยู่ระหว่างดำเนินการ

ยุติ หมายถึง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๙

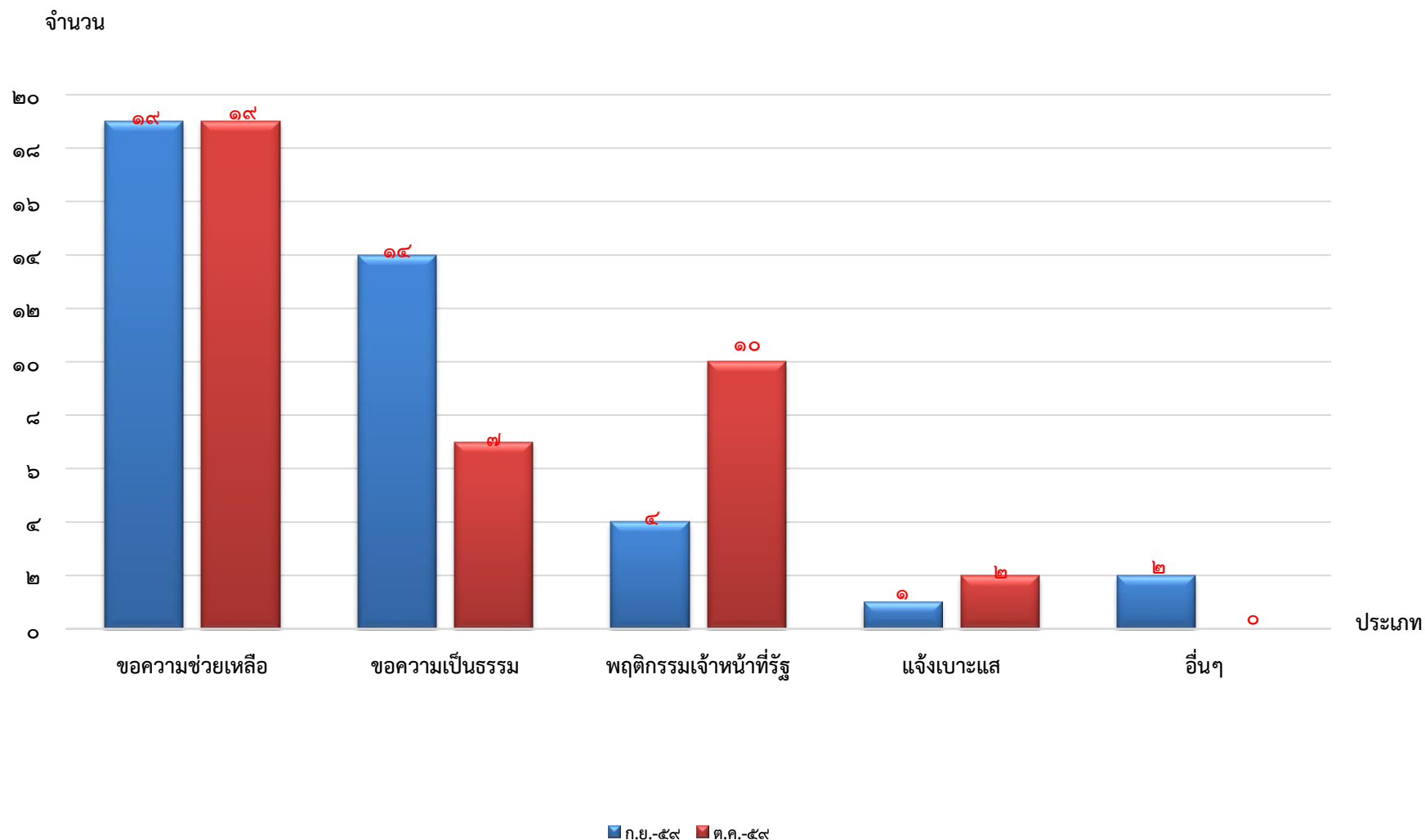


ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้
ระหว่างเดือนกันยายน ๒๕๕๙ กับ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พื้นที่																		รวมเรื่องราวร้องทุกข์		
		ยะลา			ปัตตานี			นราธิวาส			สงขลา			สตูล			จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)					
		ก.ย. ๕๙	ต.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	ก.ย. ๕๙	ต.ค. ๕๙	เพิ่ม+ /ลด-	ก.ย. ๕๙	ต.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	ก.ย. ๕๙	ต.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	ก.ย. ๕๙	ต.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	ก.ย. ๕๙	ต.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	ก.ย. ๕๙	ต.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-
๑	ขอความช่วยเหลือ	๘	๑๓	+๕	๕	๒	-๓	๕	๑	-๔	๑	๓	+๒	๓	๐	-๓	๐	๐	-	๑๙	๑๙	-
๒	ขอความเป็นธรรม	๙	๒	-๗	๑	๒	-๑	๑	๓	+๒	๓	๐	-๓	๐	๐	-	๐	๐	-	๑๔	๗	-๗
๓	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๔	๒	-๒	๐	๑	+๑	๐	๕	+๕	๐	๒	+๒	๐	๐	-	๐	๐	-	๔	๑๐	+๖
๔	แจ้งเบาะแส	๐	๒	+๒	๐	๐	-	๑	๐	-๑	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๑	๒	+๑
๕	อื่นๆ	๐	๐	-	๒	๐	-๒	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๒	๐	-๒
รวม		๒๑	๑๙	-๒	๘	๕	-๓	๗	๙	+๒	๔	๕	+๑	๓	๐	-๓	๐	๐	-	๔๐	๓๘	-๒

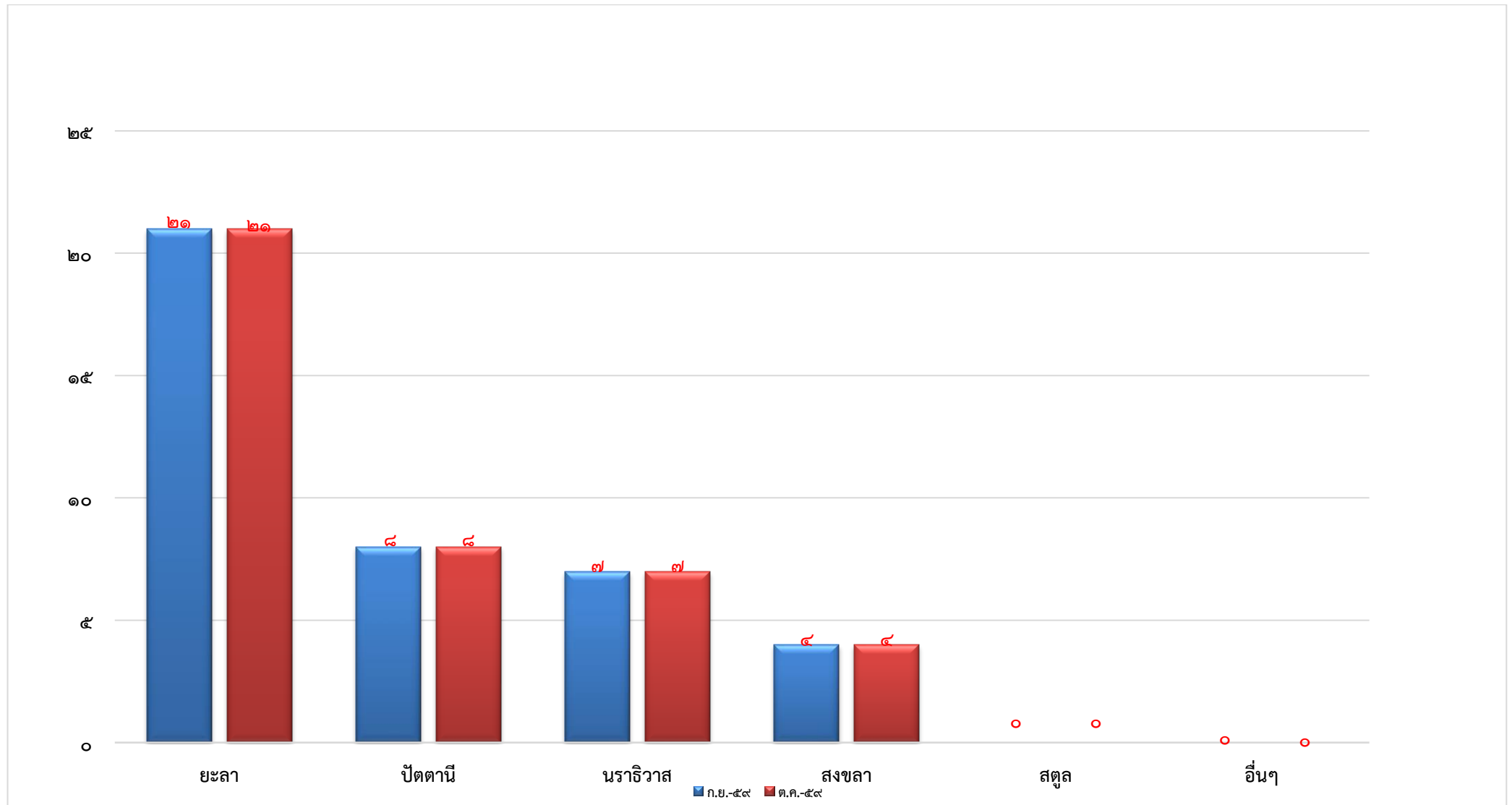


ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามประเภทร้องเรียน
ระหว่างเดือนกันยายน ๒๕๕๙ กับ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙





ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แยกตามจังหวัด
ระหว่างเดือนกันยายน ๒๕๕๙ กับเดือนตุลาคม ๒๕๕๙





สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๕๙

๑. สถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๓๘ เรื่อง อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗ ดำเนินการเสร็จและยุติในเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พื้นที่จังหวัด						รวม	ผลการดำเนินการ			
		ยะลา	ปัตตานี	นราธิวาส	สงขลา	สตูล	อื่นๆ (นอกพื้นที่)		ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ	ยุติ	ร้อยละ
๑	ขอความช่วยเหลือ	๑๓	๒	๑	๓	๐	๐	๑๙	๑๖	๘๔	๓	๑๖
๒	ขอความเป็นธรรม	๒	๒	๓	๐	๐	๐	๗	๖	๘๖	๑	๑๔
๓	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๒	๑	๕	๒	๐	๐	๑๐	๙	๙๐	๑	๑๐
๔	แจ้งเบาะแส	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๒	๑๐๐	๐	๐
๕	อื่นๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม		๑๙	๕	๙	๕	๐	๐	๓๘	๓๓	๘๗	๕	๑๓

๒. เปรียบเทียบสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ระหว่างเดือนกันยายน ๒๕๕๙ กับเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ คือ ในห้วงเดือนกันยายน ๒๕๕๙ รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๐ เรื่อง ส่วนเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๘ เรื่อง ซึ่งเรื่องร้องเรียนลดลง จากเดือนกันยายน ๒๕๕๙ จำนวน ๒ เรื่อง

๒.๑ สถิติเปรียบเทียบเดือนกันยายน ๒๕๕๙ กับเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ จำแนกตามรายจังหวัดต่างๆ ดังนี้

๒.๑.๑ จังหวัดยะลา	ลดลง	จำนวน	๒	เรื่อง
๒.๑.๒ จังหวัดปัตตานี	ลดลง	จำนวน	๓	เรื่อง
๒.๑.๓ จังหวัดนราธิวาส	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๒	เรื่อง
๒.๑.๔ จังหวัดสงขลา	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๑.๕ จังหวัดสตูล	ลดลง	จำนวน	๓	เรื่อง
๒.๑.๖ จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)	ไม่มีเรื่องร้องเรียน			

๒.๒ สถิติเปรียบเทียบเดือนกันยายน ๒๕๕๙ กับเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ จำแนกตามประเภทของการร้องเรียนดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องขอความช่วยเหลือ	เท่าเดิม	จำนวน	๑๙	เรื่อง
๒.๒.๒ เรื่องขอความเป็นธรรม	ลดลง	จำนวน	๗	เรื่อง
๒.๒.๓ เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๖	เรื่อง
๒.๒.๔ เรื่องแจ้งเบาะแส	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๒.๕ เรื่องอื่นๆ	ลดลง	จำนวน	๒	เรื่อง

/๓. จังหวัด....

๓. จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑	จังหวัดยะลา	จำนวน	๑๙	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕๐
ลำดับที่ ๒	จังหวัดนราธิวาส	จำนวน	๙	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๓
ลำดับที่ ๓	จังหวัดปัตตานี	จำนวน	๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๑๓
ลำดับที่ ๔	จังหวัดสงขลา	จำนวน	๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๑๓
ลำดับที่ ๕	จังหวัดสตูล และจังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่) ไม่มีเรื่องร้องเรียน					

๔. เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑	เรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวน	๑๙	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕๐
ลำดับที่ ๒	เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	จำนวน	๑๐	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๖
ลำดับที่ ๓	เรื่องขอความเป็นธรรม	จำนวน	๗	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๑๘
ลำดับที่ ๔	เรื่องแจ้งเบาะแส	จำนวน	๒	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕

๕. หน่วยงานของรัฐที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ

- ๕.๑ กรมการปกครอง (กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง
- ๕.๒ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง
 - ดำเนินการเสร็จจนได้ยุติ จำนวน ๑ เรื่อง
- ๕.๓ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง
- ๕.๔ กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง
- ๕.๕ กระทรวงกลาโหม จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง
- ๕.๖ กรมสรรพากร จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง
- ๕.๗ อื่นๆ (นิคมสหกรณ์) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง

๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนติดต่อมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑	มาด้วยตนเอง	จำนวน	๑๗	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	๔๔
ลำดับที่ ๒	จดหมายถึง เลขาธิการ ศอ.บต.	จำนวน	๑๐	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	๒๒
ลำดับที่ ๓	อื่นๆ	จำนวน	๙	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	๑๖
ลำดับที่ ๔	สายด่วน ๑๘๘๐	จำนวน	๔	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	๑๘

๗. การดำเนินการด้านอื่นๆ

๗.๑ การให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย และความเดือดร้อนของประชาชนโดยให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ อาทิ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ ในการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน และโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๒๗ ๔๖๔ ในเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ มีผู้มายื่นขอรับคำปรึกษาและร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ทั้งหมดจำนวน ๑๕ ราย ตอบข้อซักถามและแนะนำผู้ที่โทรศัพท์สอบถามผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๒๗ ๔๖๔, ๐ ๗๓๒๗ ๔๗๔๖ จำนวน ๓๐ ราย และเมื่อได้รับคำปรึกษาชี้แจงแนวทางการดำเนินการทำให้สามารถคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ ผู้ร้องมีความพึงพอใจและขอยุติส่วนที่ต้องการให้การดำเนินการต่อก็ได้แนะนำให้มีการร้องเรียนร้องทุกข์ ตามกระบวนการและขั้นตอนการอำนวยความสะดวกหรือตามกระบวนการยุติธรรมต่อไป

๗.๒ การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนระดับพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน และชุมชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภายใต้โครงการ “คลายทุกข์ที่ต้นทาง” ซึ่งในเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากเครือข่ายคลายทุกข์ที่ต้นทาง อาทิ บัณฑิตอาสาพัฒนามาตุภูมิ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก นักบริการประจำเรือนจำ นักประชาสัมพันธ์ประจำอำเภอ เจ้าหน้าที่เยี่ยมยาอำเภอกุศลศุภนิมิตชุมชน และสายด่วน ๑๘๘๐ รวมทั้งหมดจำนวน ๒๕๕ เรื่อง สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในระดับพื้นที่อย่างเบ็ดเสร็จจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้จึงประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ปัญหา จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕

๘. สรุปวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ของประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นเป้าหมายที่สำคัญของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ยังมีความรู้สึกวุ่นวายใจยังไม่ได้ได้รับความเป็นธรรม และยังต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐานด้านต่างๆ โดยในเดือนกันยายน ๒๕๕๙ ซึ่งประเด็นเรื่องร้องเรียนขอความช่วยเหลือ และขอความเป็นธรรม มีแนวโน้มลดลง ส่วนประเด็นพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ และการแฉ่งเบาะแส (สิ่งผิดกฎหมาย เช่น ยาเสพติด) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ อาจเกิดจากประชาชนเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องมากขึ้น ดังนั้น จึงเห็นว่าเมื่อมีการแฉ่งเบาะแส ศคธ.จชต. แจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการทุกหน่วยได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และมีการสืบสวนจับกุมอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด และส่วนใหญ่จะมีมูลตามที่ได้มีการแฉ่งเบาะแสดังกล่าว

๙. สรุปภาพรวม

ซึ่งจากการดำเนินการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในระดับพื้นที่ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความเป็นธรรมได้โดยเท่าเทียมกัน และทำให้ภาครัฐได้รับข้อมูลหลากหลาย ทำให้สามารถแก้ไขได้ตรงจุด และรวดเร็ว ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินการของภาครัฐที่มุ่งมั่นในการสร้างสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้
