



สรุปผลการดำเนินการการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้
ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๕๙

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					
๑	ขอความช่วยเหลือ	๖	๒	๘	๕	๑	๖	๑	๐	๑	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑๖	๑๓	๘๑	๓	๑๙
๒	ขอความเป็นธรรม	๓	๐	๓	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๒	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๖	๖	๑๐๐	๐	๐
๓	ร้องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๔	๐	๔	๒	๐	๒	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๘	๘	๑๐๐	๐	๐
๔	แจ้งเบาะแส	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕	อื่นๆ	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๐
รวม		๑๔	๒	๑๖	๘	๑	๙	๒	๐	๒	๓	๐	๓	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๓๑	๒๘	๙๐	๓	๑๐

หมายเหตุ

อยู่ หมายถึง อยู่ระหว่างดำเนินการ

ยุติ หมายถึง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

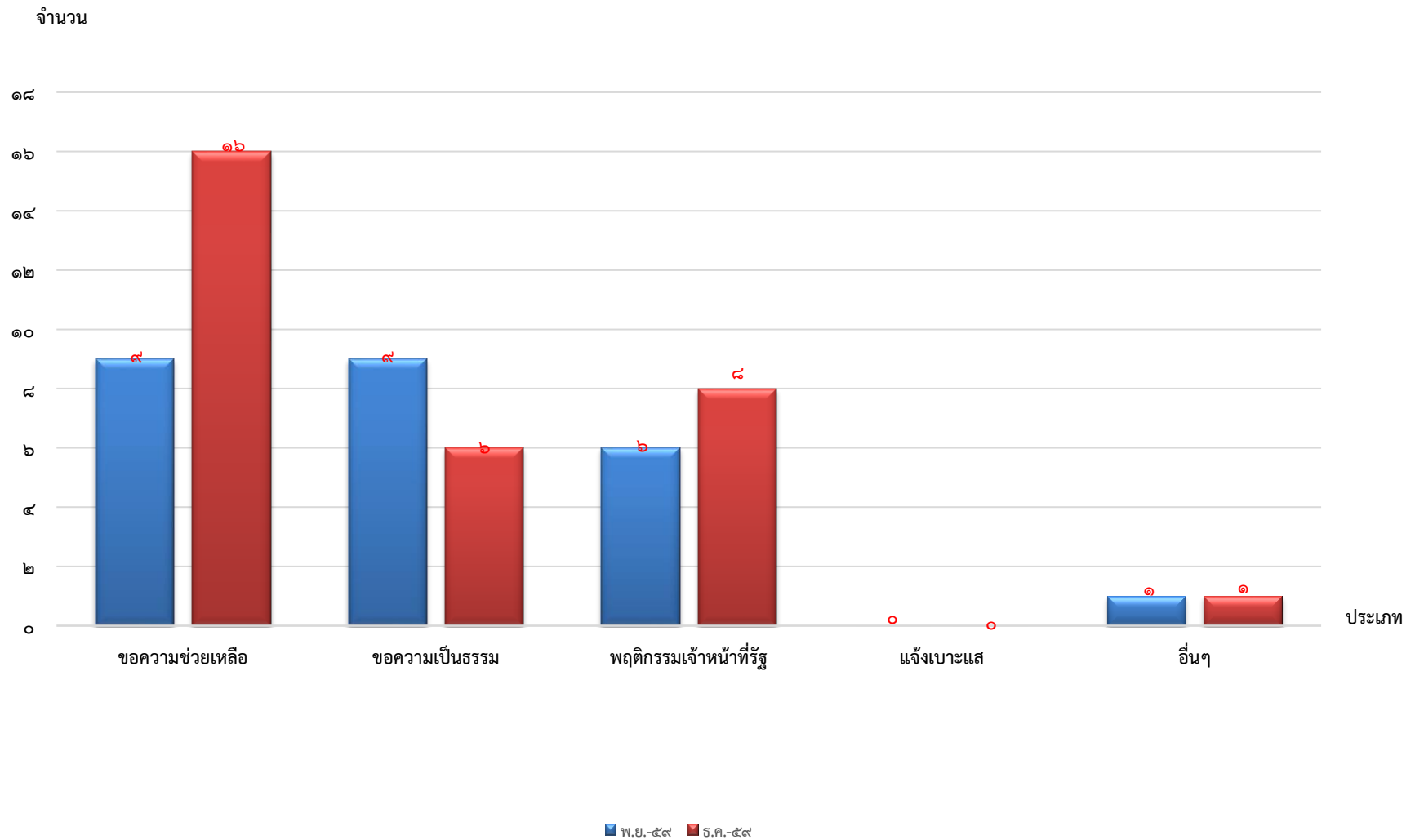


ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้
ระหว่างเดือนพฤศจิกายน และ เดือนธันวาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พื้นที่																		รวมเรื่องราวร้องทุกข์		
		ยะลา			ปัตตานี			นราธิวาส			สงขลา			สตูล			จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)					
		พ.ย. ๕๙	ธ.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	พ.ย. ๕๙	ธ.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	พ.ย. ๕๙	ธ.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	พ.ย. ๕๙	ธ.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	พ.ย. ๕๙	ธ.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	พ.ย. ๕๙	ธ.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-	พ.ย. ๕๙	ธ.ค. ๕๙	เพิ่ม+/ ลด-
๑	ขอความช่วยเหลือ	๕	๘	+๓	๑	๖	+๕	๑	๑	-	๒	๑	-๑	๐	๐	-	๐	๐	-	๙	๑๖	+๗
๒	ขอความเป็นธรรม	๒	๓	+๑	๓	๑	-๒	๑	๐	-๑	๒	๒	-	๑	๐	-๑	๐	๐	-	๙	๖	-๓
๓	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๑	๔	+๓	๐	๒	+๒	๔	๑	-๓	๑	๐	-๑	๐	๑	+๑	๐	๐	-	๖	๘	-๒
๔	แจ้งเบาะแส	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-
๕	อื่นๆ	๐	๑	+๑	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๑	๐	-๑	๐	๐	-	๑	๑	-
รวม		๘	๑๖	+๘	๔	๙	+๕	๖	๒	-๔	๕	๓	-๒	๒	๑		๐	๐	-	๒๕	๓๑	+๖



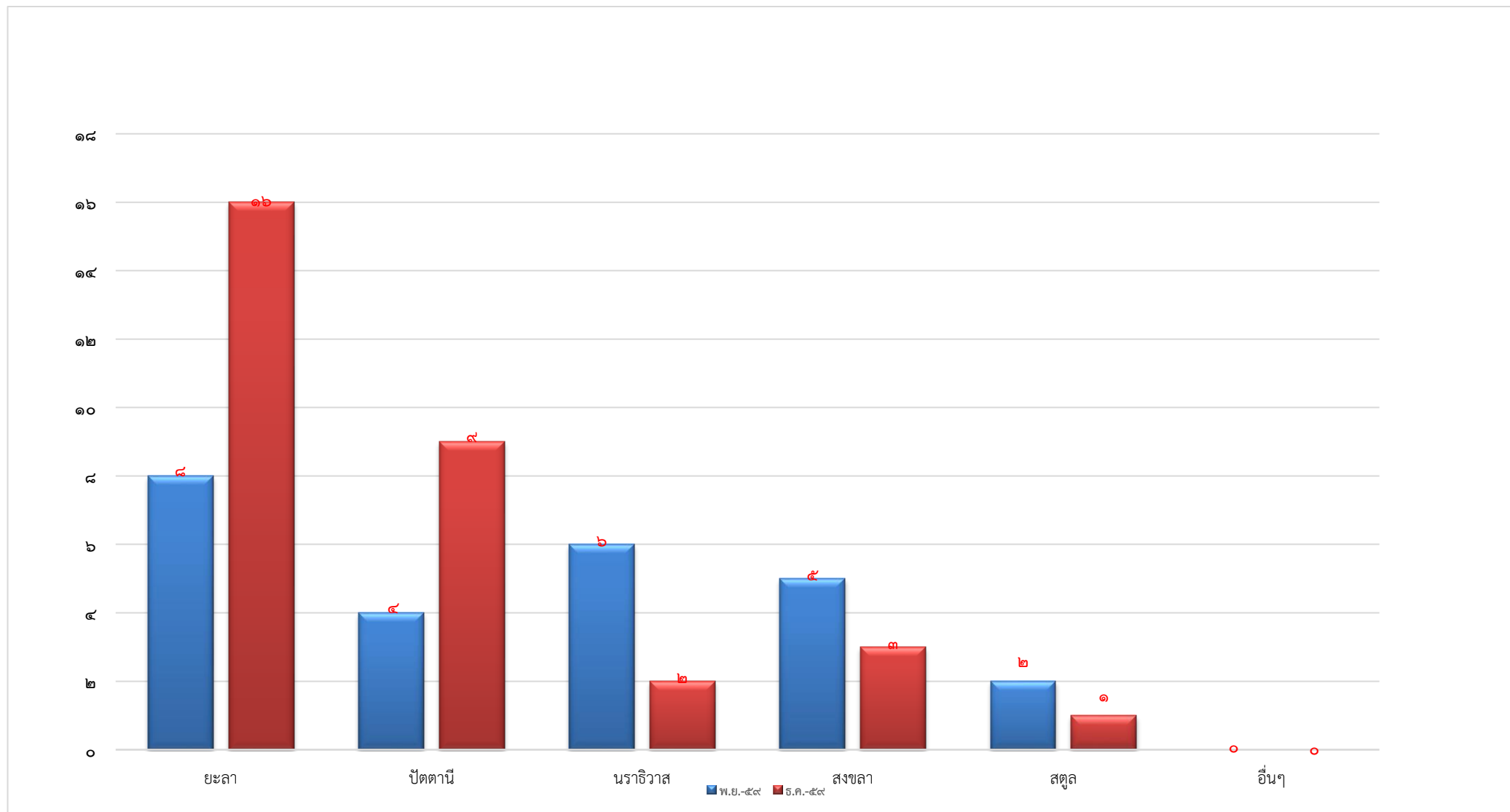
ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามประเภทร้องเรียน
ระหว่างเดือนพฤศจิกายน และ เดือนธันวาคม ๒๕๕๙





ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แยกตามจังหวัด

ระหว่างเดือนพฤศจิกายน และเดือนธันวาคม ๒๕๕๙





สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้

ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๕๙

๑. สถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๓๑ เรื่อง อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐ และดำเนินการเสร็จจนได้ข้อยุติในเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐

ลำดับ	ประเภทการ ร้องเรียน	พื้นที่จังหวัด						รวม	ผลการดำเนินการ			
		ยะลา	ปัตตานี	นราธิวาส	สงขลา	สตูล	อื่นๆ (นอกพื้นที่)		ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ	ยุติ	ร้อยละ
๑	ขอความช่วยเหลือ	๘	๖	๑	๑	๐	๐	๑๖	๑๓	๘๑	๓	๑๙
๒	ขอความเป็นธรรม	๓	๑	๐	๒	๐	๐	๖	๖	๑๐๐	๐	๐
๓	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๔	๒	๑	๐	๑	๐	๘	๘	๑๐๐	๐	๐
๔	แจ้งเบาะแส	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕	อื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๐
รวม		๑๖	๙	๒	๓	๑	๐	๓๑	๒๘	๐	๓	๑๐

๒. เปรียบเทียบสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ระหว่างเดือนพฤศจิกายน และเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ คือ ในห้วงเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๕ เรื่อง ส่วนเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๑ เรื่อง ซึ่งเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น จากเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ จำนวน ๖ เรื่อง

๒.๑ สถิติเปรียบเทียบเดือนพฤศจิกายน และเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ จำแนกตามรายจังหวัดต่างๆ ดังนี้

๒.๑.๑ จังหวัดยะลา	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๘	เรื่อง
๒.๑.๒ จังหวัดปัตตานี	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๕	เรื่อง
๒.๑.๓ จังหวัดนราธิวาส	ลดลง	จำนวน	๔	เรื่อง
๒.๑.๔ จังหวัดสงขลา	ลดลง	จำนวน	๒	เรื่อง
๒.๑.๕ จังหวัดสตูล	ลดลง	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๑.๖ จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)	ไม่มีเรื่องร้องเรียน			

๒.๒ สถิติเปรียบเทียบเดือนพฤศจิกายน และเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ จำแนกตามประเภทของการร้องเรียนดังนี้

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

/๓. จังหวัด....

๓. จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ จังหวัดยะลา	จำนวน	๑๖	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๕๒
ลำดับที่ ๒ จังหวัดปัตตานี	จำนวน	๙	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑๖
ลำดับที่ ๓ จังหวัดสงขลา	จำนวน	๓	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑๐
ลำดับที่ ๔ จังหวัดนราธิวาส	จำนวน	๒	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๖
ลำดับที่ ๕ จังหวัดสตูล	จำนวน	๑	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๓
ลำดับที่ ๖ จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่) ไม่มีเรื่องร้องเรียน				

๔. เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ เรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวน	๑๖	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๕๒
ลำดับที่ ๒ เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	จำนวน	๘	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒๖
ลำดับที่ ๓ เรื่องขอความเป็นธรรม	จำนวน	๖	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑๙
ลำดับที่ ๔ เรื่องอื่นๆ	จำนวน	๑	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๓
ลำดับที่ ๕ เรื่องแจ้งเบาะแส	ไม่มีเรื่องร้องเรียน			

๕. หน่วยงานของรัฐที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ

- ๕.๑ กรมการปกครอง (กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ปลัดอำเภอ) จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง
- ๕.๒ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง
- ๕.๓ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง
- ๕.๔ กรมป่าไม้ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง
- ๕.๕ อื่นๆ (ศอ.บต. สายด่วน ๑๘๘๐) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง

๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนติดต่อมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ จดหมายถึง เลขาธิการ ศอ.บต.	จำนวน	๑๒	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ ๔๘
ลำดับที่ ๒ มาด้วยตนเอง	จำนวน	๑๐	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ ๓๒
ลำดับที่ ๓ Website	จำนวน	๖	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ ๑๙
ลำดับที่ ๔ สายด่วน ๑๘๘๐๐	จำนวน	๓	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๗. การดำเนินการด้านอื่นๆ

การให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย และความเดือดร้อนของประชาชนโดยให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ ในการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน และโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๒๗ ๔๖๔ ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ มีผู้มายื่นขอรับคำปรึกษาและร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ทั้งหมดจำนวน ๑๕ ราย ตอบข้อซักถามและ

/แนะนำ...

แนะนำผู้ที่โทรศัพท์สอบถามผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๒๗ ๔๖๔, ๐ ๗๓๒๗ ๔๗๖ จำนวน ๒๐ ราย และเมื่อได้รับคำปรึกษาชี้แจงแนวทางการดำเนินการทำให้สามารถคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ ผู้ร้องมีความพึงพอใจและขอยุติส่วนที่ต้องการให้การดำเนินการต่อก็ได้แนะนำให้มีการร้องเรียนร้องทุกข์ตามกระบวนการและขั้นตอนการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมหรือตามกระบวนการยุติธรรมต่อไป

๘. สรุปวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ของประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นเป้าหมายที่สำคัญของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ยังมีความรู้สึกที่ว่าตนเองยังไม่ได้รับความเป็นธรรม และยังต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐานด้านต่างๆ โดยในเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ ซึ่งประเด็นเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรม และพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ มีแนวโน้มลดลง ส่วนประเด็นขอความช่วยเหลือ และเรื่องอื่นๆ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ อาจเกิดจากประชาชนเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องมากขึ้น ดังนั้น จึงเห็นว่าเมื่อมีการแจ้งเบาะแส ศตธ.จชต. แจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ทุกหน่วยได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และมีการสืบสวนจับกุมอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด และส่วนใหญ่จะมีมูลตามที่ได้มีการแจ้งเบาะแสดังกล่าว

๙. สรุปภาพรวม

ซึ่งจากการดำเนินการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในระดับพื้นที่ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความเป็นธรรมได้โดยเท่าเทียมกัน และทำให้ภาครัฐ ได้รับข้อมูลหลากหลาย ทำให้สามารถแก้ไขได้ตรงจุด และรวดเร็ว ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินการของภาครัฐที่มุ่งมั่นในการสร้างสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้
