



สรุปผลการดำเนินการการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๐

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	๑	๐	๑	๓	๑	๔	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๖	๕	๘๓.๓	๑	๑๖.๗
๒	ขอความเป็นธรรม	๕	๐	๕	๓	๐	๓	๐	๐	๐	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๙	๙	๑๐๐	๐	๐
๓	ร้องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๑	๑	๒	๒	๐	๒	๓	๐	๓	๐	๑	๑	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๙	๗	๗๗.๘	๒	๒๒.๒
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	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม		๗	๑	๘	๘	๑	๙	๔	๐	๔	๑	๑	๒	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๒๔	๒๑	๘๘	๓	๑๓

หมายเหตุ

อยู่ หมายถึง อยู่ระหว่างดำเนินการ

ยุติ หมายถึง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๐

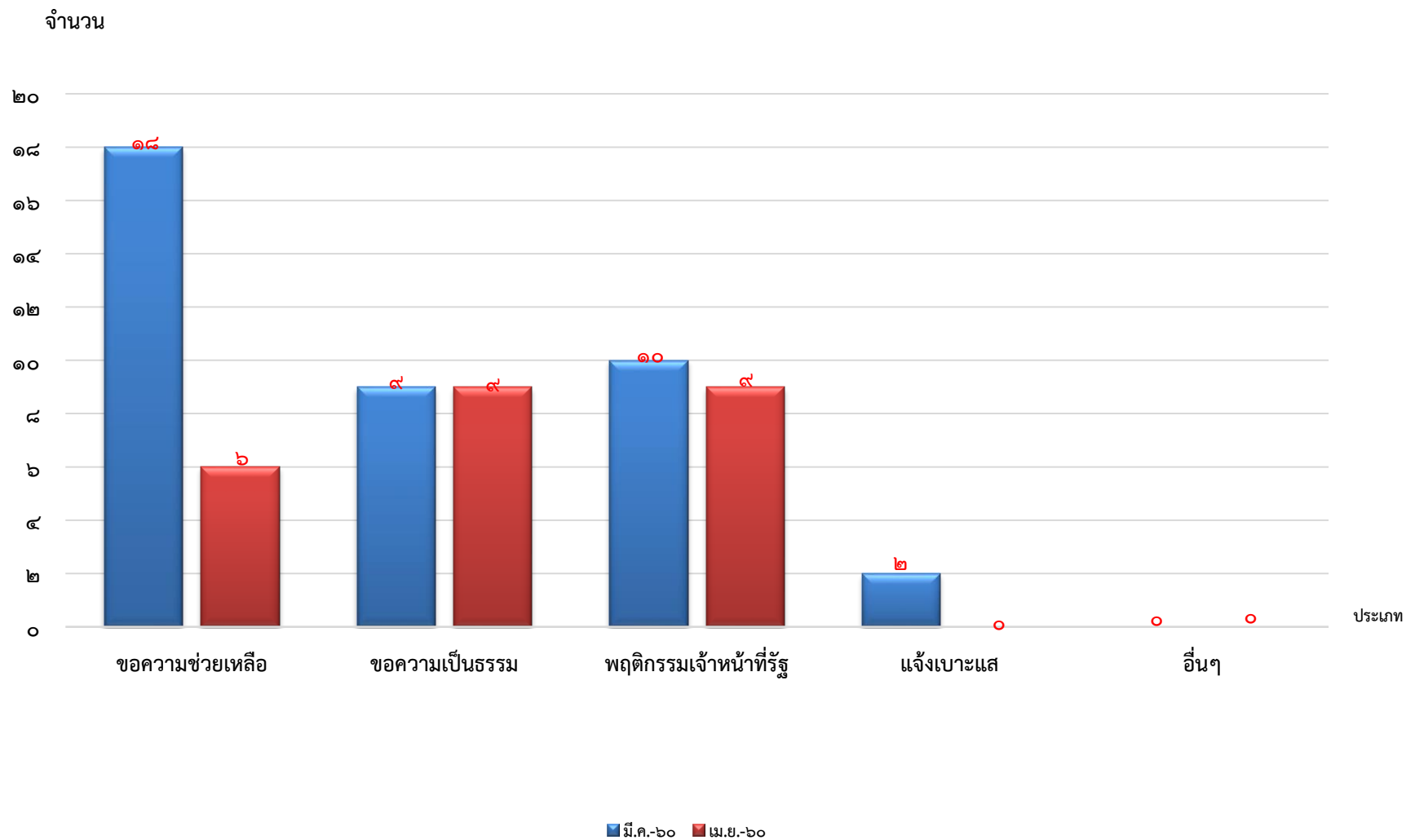


ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้
ระหว่างเดือนมีนาคม และ เดือนเมษายน ๒๕๖๐

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พื้นที่																		รวมเรื่องราวร้องทุกข์		
		ยะลา			ปัตตานี			นราธิวาส			สงขลา			สตูล			จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)					
		มี.ค. ๖๐	เม.ย. ๖๐	เพิ่ม+/ ลด-	มี.ค. ๖๐	เม.ย. ๖๐	เพิ่ม+ /ลด-	มี.ค. ๖๐	เม.ย. ๖๐	เพิ่ม+/ ลด-	มี.ค. ๖๐	เม.ย. ๖๐	เพิ่ม+/ ลด-	มี.ค. ๖๐	เม.ย. ๖๐	เพิ่ม+/ ลด-	มี.ค. ๖๐	เม.ย. ๖๐	เพิ่ม+/ ลด-	มี.ค. ๖๐	เม.ย. ๖๐	เพิ่ม+/ ลด-
๑	ขอความช่วยเหลือ	๙	๑	-๘	๑	๔	+๓	๓	๑	-๒	๔	๐	-๔	๑	๐	-๑	๑	๐	-๑	๑๙	๖	-๑๓
๒	ขอความเป็นธรรม	๒	๕	+๓	๓	๓	-	๓	๐	-๓	๐	๑	+๑	๐	๐	-	๐	๐	-	๘	๙	+๑
๓	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๕	๒	-๓	๓	๒	-๑	๑	๓	+๒	๑	๑	+๑	๐	๑	+๑	๐	๐	-	๑๐	๙	-๑
๔	แจ้งเบาะแส	๐	๐	-	๑	๐	-๑	๐	๐	-	๑	๐	-๑	๐	๐	-	๐	๐	-	๒	๐	-๒
๕	อื่นๆ	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-
รวม		๑๖	๘	-๘	๘	๙	+๑	๗	๔	-๓	๖	๒	-๔	๑	๑	-	๑	๐	-	๓๙	๒๔	-๑๕



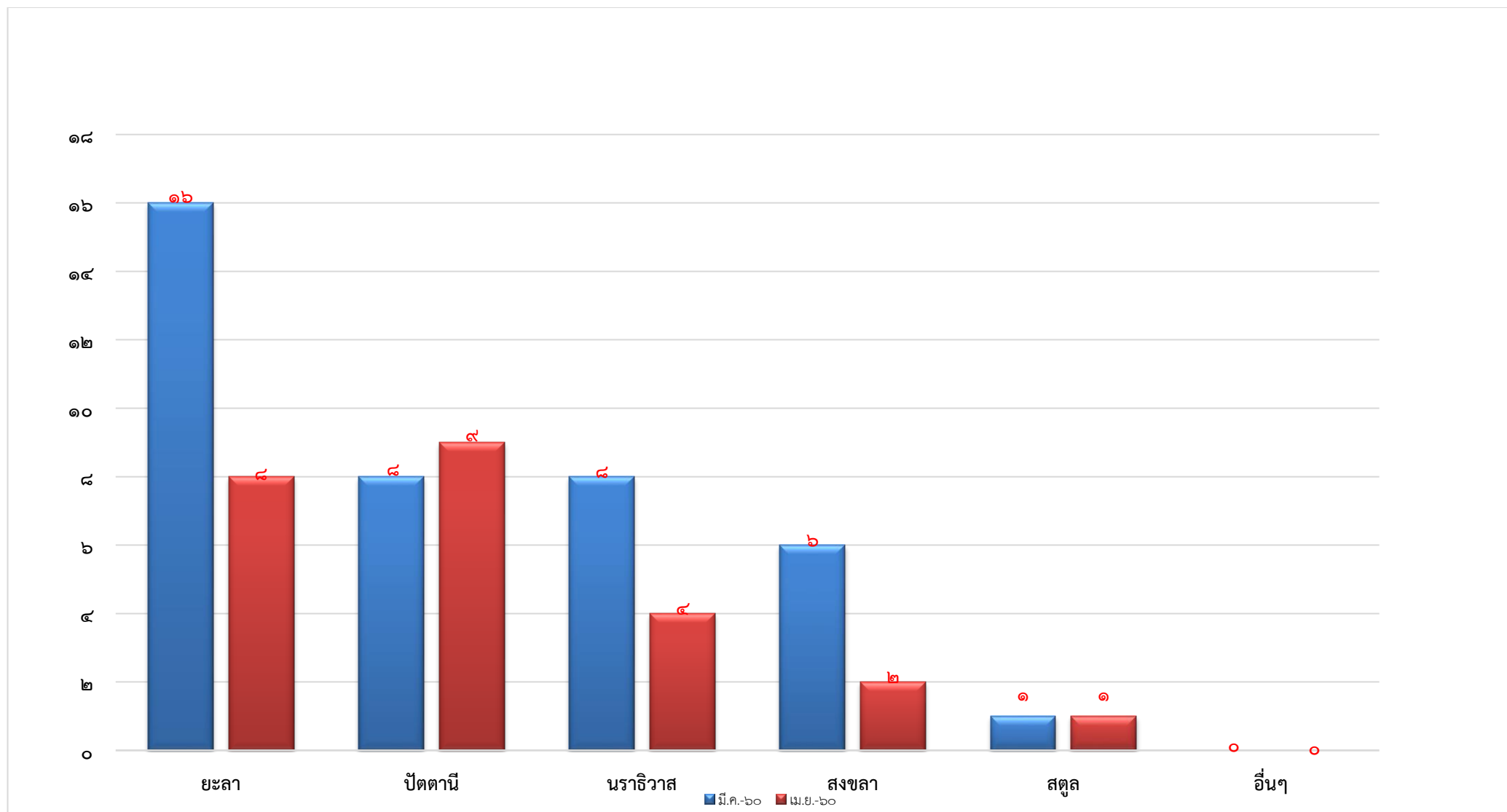
ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามประเภทร้องเรียน
ระหว่างเดือนมีนาคม และ เดือนเมษายน ๒๕๖๐





ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แยกตามจังหวัด

ระหว่างเดือนมีนาคม และ เดือนเมษายน ๒๕๖๐





สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๐

๑. สถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๐ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๒๔ เรื่อง อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘ และดำเนินการเสร็จจนได้ข้อยุติในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓

ลำดับ	ประเภทการ ร้องเรียน	พื้นที่จังหวัด						รวม	ผลการดำเนินการ			
		ยะลา	ปัตตานี	นราธิวาส	สงขลา	สตูล	อื่นๆ (นอกพื้นที่)		ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ	ยุติ	ร้อยละ
๑	ขอความช่วยเหลือ	๑	๔	๑	๐	๐	๐	๖	๕	๘๓	๑	๑๗
๒	ขอความเป็นธรรม	๕	๓	๐	๑	๐	๐	๙	๙	๑๐๐	๐	๐
๓	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๒	๒	๓	๑	๑	๐	๙	๗	๗๘	๒	๒๒
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		๘	๙	๔	๒	๑	๐	๒๔	๒๑	๘๘	๓	๑๓

๒. เปรียบเทียบสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ระหว่างเดือนมีนาคม และเดือนเมษายน ๒๕๖๐ คือ ในห้วงเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๙ เรื่อง ส่วนเดือนเมษายน ๒๕๖๐ รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๔ เรื่อง ซึ่งเรื่องร้องเรียนลดลง จากเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ จำนวน ๑๕ เรื่อง

๒.๑ สถิติเปรียบเทียบเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ และเดือนเมษายน ๒๕๖๐ จำแนกตามรายจังหวัดต่างๆ ดังนี้

๒.๑.๑ จังหวัดยะลา	ลดลง	จำนวน	๘	เรื่อง
๒.๑.๒ จังหวัดปัตตานี	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๑.๓ จังหวัดนราธิวาส	ลดลง	จำนวน	๓	เรื่อง
๒.๑.๔ จังหวัดสงขลา	ลดลง	จำนวน	๔	เรื่อง
๒.๑.๕ จังหวัดสตูล	เท่าเดิม	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๑.๖ จังหวัดอื่นๆ	ลดลง	จำนวน	๔	เรื่อง

๒.๒ สถิติเปรียบเทียบเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ และเดือนเมษายน ๒๕๖๐ จำแนกตามประเภทของการร้องเรียนดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องขอความช่วยเหลือ	ลดลง	จำนวน	๑๓	เรื่อง
๒.๒.๒ เรื่องขอความเป็นธรรม	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๒.๓ เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	ลดลง	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๒.๔ เรื่องแจ้งเบาะแส	ลดลง	จำนวน	๒	เรื่อง
๒.๒.๕ เรื่องอื่นๆ	ไม่มีเรื่องร้องเรียน			

๓. จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ จังหวัดปัตตานี	จำนวน	๙	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๓๘
ลำดับที่ ๒ จังหวัดยะลา	จำนวน	๘	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๓๓
ลำดับที่ ๓ จังหวัดนราธิวาส	จำนวน	๔	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑๖
ลำดับที่ ๔ จังหวัดสงขลา	จำนวน	๒	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๘
ลำดับที่ ๕ จังหวัดสตูล	จำนวน	๑	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๔
ลำดับที่ ๖ จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)	ไม่มีเรื่องร้องเรียน			

๔. เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ

- | | | |
|--|----------------------|-------------------------|
| ลำดับที่ ๑ เรื่องขอความเป็นธรรม | จำนวน ๙ | เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖ |
| ลำดับที่ ๒ เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ | จำนวน ๙ | เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖ |
| ลำดับที่ ๓ เรื่องขอความช่วยเหลือ | จำนวน ๖ | เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓ |
| ลำดับที่ ๔ เรื่องแจ้งเบาะแส และเรื่องอื่นๆ | ไม่มีเรื่องร้องเรียน | |

๕. หน่วยงานของรัฐที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ

๕.๑ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔

- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง

๕.๒ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑

- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการจำนวน ๒ เรื่อง

๕.๓ กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑

- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง

๕.๔ กรมการปกครอง (ผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน/เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑

- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง

๕.๕ กรมที่ดิน จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑

- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง

๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนติดต่อมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑ มาด้วยตนเอง จำนวน ๑๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๐

ลำดับที่ ๒ จดหมายถึง เลขาธิการ ศอ.บต. จำนวน ๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๘

ลำดับที่ ๓ สายด่วน ๑๘๘๐ จำนวน ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘

ลำดับที่ ๔ ช่องทางอื่นๆ (อบต.ถ้าทะเล) จำนวน ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔

๗. การดำเนินการด้านอื่นๆ

การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนระดับพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน และชุมชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภายใต้โครงการ “คลายทุกข์ที่ต้นทาง” ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากเครือข่ายคลายทุกข์ที่ต้นทาง อาทิ บัณฑิตอาสาพัฒนามาตุภูมิ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก นักบริการประจำเรือนจำ นักประชาสัมพันธ์ประจำอำเภอ เจ้าหน้าที่เยี่ยมวยาอำเภอ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน และสายด่วน ๑๘๘๐ รวมทั้งหมดจำนวน ๓๐ เรื่อง สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในระดับพื้นที่อย่างเบ็ดเสร็จจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้จึงประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓

๘. สรุปวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ของประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นเป้าหมายที่สำคัญของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ยังมีความรู้สึกว่าตนเองยังไม่ได้ได้รับความเป็นธรรม และยังต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐานด้านต่างๆ โดยในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ ซึ่งประเด็นเรื่องร้องเรียนขอความช่วยเหลือ ส่วนประเด็นเรื่องขอความเป็นธรรม และพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐแจ้งเบาะแสต่างๆ มีแนวโน้มลดลง ทั้งนี้ อาจเกิดจากประชาชนเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องมากขึ้น

๙. สรุปภาพรวม

ซึ่งจากการดำเนินการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในระดับพื้นที่ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความเป็นธรรมได้โดยเท่าเทียมกัน และทำให้ภาครัฐ ได้รับข้อมูลหลากหลาย ทำให้สามารถแก้ไขได้ตรงจุด และรวดเร็ว ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินการของภาครัฐที่มุ่งมั่นในการสร้างสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้
