



สรุปผลการดำเนินการการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้
ประจำเดือนมกราคม 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	๑๑	๗	๑๘	๖	๕	๑๑	๖	๖	๑๒	๐	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๒	๒๓	๕๔.๘	๑๙	๔๕.๒	
๒	ขอความเป็นธรรม	๑	๐	๑	๒	๐	๒	๑	๐	๑	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๕	๕	๑๐๐	๐	๐	
๓	ร้องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๑	๐	๑	๓	๑	๔	๑	๐	๑	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๗	๖	๘๕.๗	๑	๑๔.๓	
๔	แจ้งเบาะแส	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๑๐๐	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	๐
รวม		๑๔	๗	๒๑	๑๑	๖	๑๗	๘	๖	๑๔	๒	๑	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๕๕	๓๕	๖๔	๒๐	๓๖	

หมายเหตุ อยู่ หมายถึง อยู่ระหว่างรอผลดำเนินการจากหน่วยงาน

ยุติ หมายถึง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๐

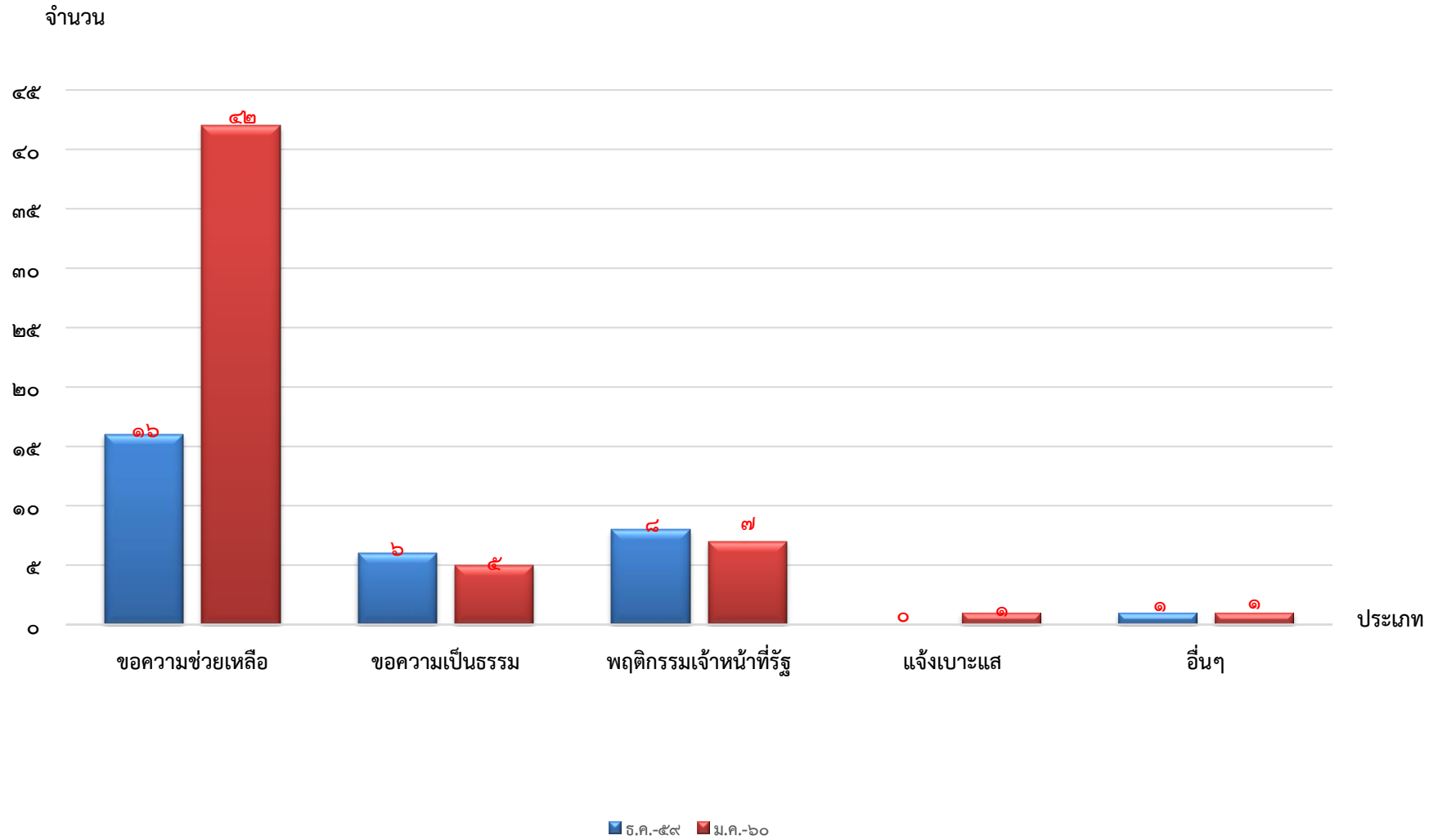


ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้
ระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ และ เดือนมกราคม ๒๕๖๐

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พื้นที่																		รวมเรื่องราวร้องทุกข์		
		ยะลา			ปัตตานี			นราธิวาส			สงขลา			สตูล			จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)					
		ธ.ค. ๕๙	ม.ค. ๖๐	เพิ่ม/ ลด-	ธ.ค. ๕๙	ม.ค. ๖๐	เพิ่ม/ ลด-	ธ.ค. ๕๙	ม.ค. ๖๐	เพิ่ม/ ลด-	ธ.ค. ๕๙	ม.ค. ๖๐	เพิ่ม/ ลด-	ธ.ค. ๕๙	ม.ค. ๖๐	เพิ่ม/ ลด-	ธ.ค. ๕๙	ม.ค. ๖๐	เพิ่ม/ ลด-	ธ.ค. ๕๙	ม.ค. ๖๐	เพิ่ม/ ลด-
๑	ขอความช่วยเหลือ	๘	๑๘	+๑๐	๖	๑๑	+๕	๑	๑๒	+๑๑	๑	๑	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๑๖	๔๒	+๒๖
๒	ขอความเป็นธรรม	๓	๑	-๒	๑	๒	+๑	๐	๑	+๑	๒	๑	-๑	๐	๐	-	๐	๐	-	๖	๕	-๑
๓	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๔	๑	-๓	๒	๔	+๒	๑	๑	-	๐	๑	+๑	๑	๐	-๑	๐	๐	-	๘	๗	-๑
๔	แจ้งเบาะแส	๐	๑	+๑	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๑	+๑
๕	อื่นๆ	๑	๐	-๑	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๐	๐	-	๑	๐	-๑
รวม		๑๖	๒๑	+๕	๙	๑๗	+๘	๒	๑๔	+๑๒	๓	๓	-	๑	๐	-๑	๐	๐	-	๓๑	๕๕	+๒๔



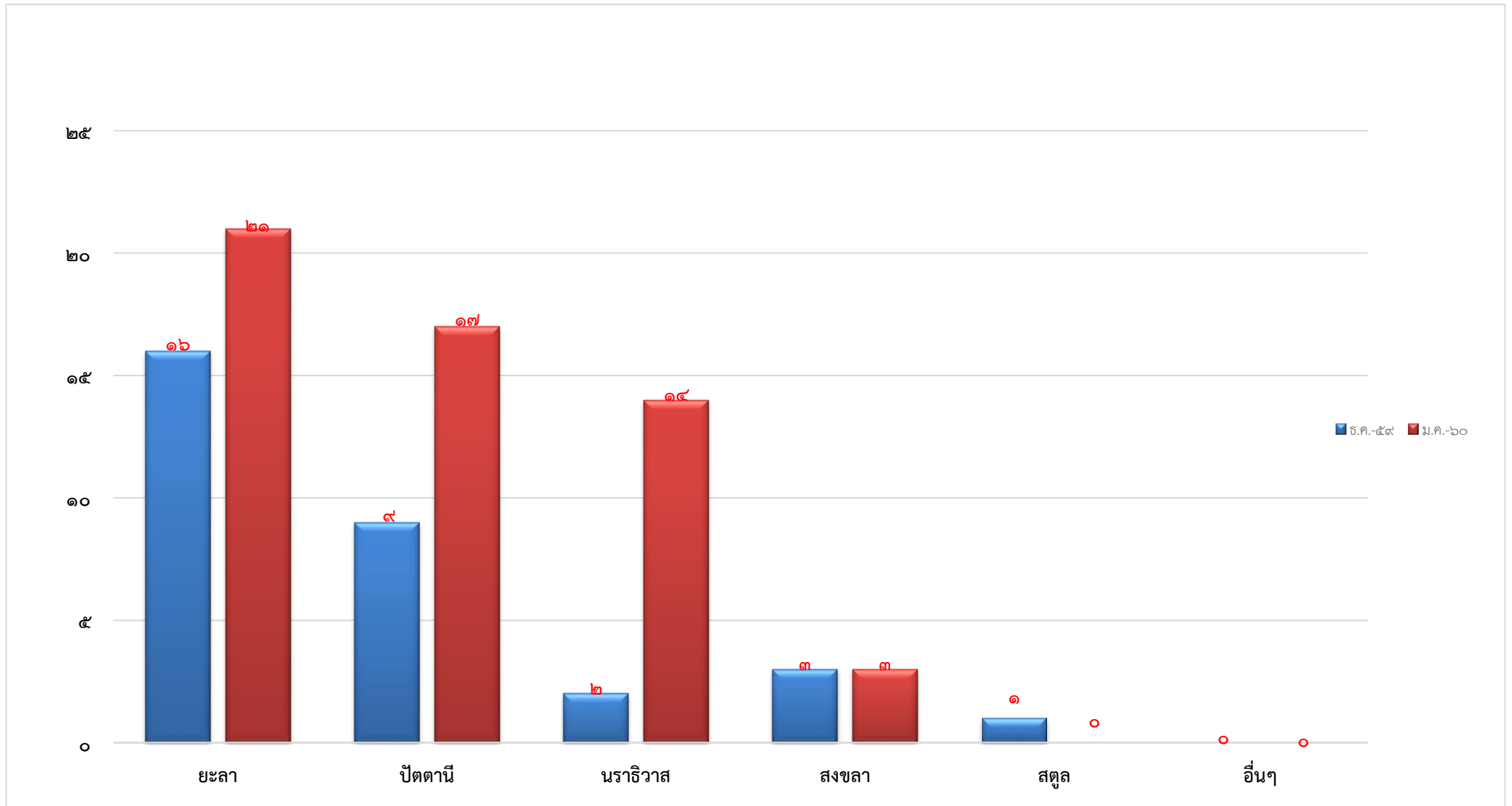
ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามประเภทร้องเรียน
ระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ และ เดือนมกราคม ๒๕๖๐





ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แยกตามจังหวัด

ระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ และ เดือนมกราคม ๒๕๖๐





สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้

ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๐

๑. สถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๐ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๕๕ เรื่อง อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔ และดำเนินการเสร็จจนได้ข้อยุติในเดือนมกราคม ๒๕๖๐ จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พื้นที่จังหวัด						รวม	ผลการดำเนินการ			
		ยะลา	ปัตตานี	นราธิวาส	สงขลา	สตูล	อื่นๆ (นอกพื้นที่)		ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ	ยุติ	ร้อยละ
๑	ขอความช่วยเหลือ	๑๘	๑๑	๑๒	๑	๐	๐	๔๒	๒๓	๕๕	๑๙	๔๕
๒	ขอความเป็นธรรม	๑	๒	๑	๑	๐	๐	๕	๕	๑๐๐	๐	๐
๓	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	๑	๔	๑	๑	๐	๐	๗	๖	๘๖	๑	๑๔
๔	แจ้งเบาะแส	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๑๐๐	๐	๐
๕	อื่นๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม		๒๑	๑๗	๑๔	๓	๐	๐	๕๕	๓๕	๖๔	๒๐	๓๖

๒. เปรียบเทียบสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ และเดือนมกราคม ๒๕๖๐ คือ ในห้วงเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๑ เรื่อง ส่วนเดือนมกราคม ๒๕๖๐ รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕๕ เรื่อง ซึ่งเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น จากเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ จำนวน ๒๔ เรื่อง

๒.๑ สถิติเปรียบเทียบเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ และเดือนมกราคม ๒๕๖๐ จำแนกตามรายจังหวัดต่างๆ ดังนี้

๒.๑.๑	จังหวัดยะลา	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๕	เรื่อง
๒.๑.๒	จังหวัดปัตตานี	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๘	เรื่อง
๒.๑.๓	จังหวัดนราธิวาส	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๑๒	เรื่อง
๒.๑.๔	จังหวัดสงขลา	เท่าเดิม	จำนวน	๓	เรื่อง
๒.๑.๕	จังหวัดสตูล	ลดลง	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๑.๖	จังหวัดอื่นๆ (นอกพื้นที่)	ไม่มีเรื่องร้องเรียน			

๒.๒ สถิติเปรียบเทียบเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ และเดือนมกราคม ๒๕๖๐ จำแนกตามประเภทของการร้องเรียนดังนี้

๒.๒.๑	เรื่องขอความช่วยเหลือ	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๒๖	เรื่อง
๒.๒.๒	เรื่องขอความเป็นธรรม	ลดลง	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๒.๓	เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	ลดลง	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๒.๔	เรื่องแจ้งเบาะแส	เพิ่มขึ้น	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๒.๕	เรื่องอื่นๆ	ลดลง	จำนวน	๑	เรื่อง

๓. จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑	จังหวัดยะลา	จำนวน	๒๑	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๓๘
ลำดับที่ ๒	จังหวัดปัตตานี	จำนวน	๑๗	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๓๑
ลำดับที่ ๓	จังหวัดนราธิวาส	จำนวน	๑๔	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๕
ลำดับที่ ๔	จังหวัดสงขลา	จำนวน	๓	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕
ลำดับที่ ๕	จังหวัดสตูล และจังหวัดอื่นๆ	ไม่มีเรื่องร้องเรียน				

๔. เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑	เรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวน	๔๒	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๗๖
ลำดับที่ ๒	เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ	จำนวน	๗	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๑๓
ลำดับที่ ๓	เรื่องขอความเป็นธรรม	จำนวน	๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๙
ลำดับที่ ๔	เรื่องแจ้งเบาะแส	จำนวน	๑	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒
ลำดับที่ ๕	เรื่องอื่นๆ	ไม่มีเรื่องร้องเรียน				

๕. หน่วยงานของรัฐที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ

๖.๑	กรมการปกครอง (ผู้ใหญ่บ้าน)	จำนวน	๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๗๑
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๕ เรื่อง						
๖.๒	กระทรวงศึกษาธิการ	จำนวน	๑	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๑๔
- อยู่ระหว่างรอผลการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง						
๖.๓	กรมที่ดิน	จำนวน	๑	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๑๔
- ดำเนินการเสร็จจนได้ยุติ จำนวน ๑ เรื่อง						

๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนติดต่อมากที่สุด คือ

ลำดับที่ ๑	จดหมายถึง เลขาธิการ คอ.บต.	จำนวน	๑๘	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	๓๓
ลำดับที่ ๒	มาด้วยตนเอง	จำนวน	๑๘	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	๓๓
ลำดับที่ ๓	สายด่วน ๑๘๘๐	จำนวน	๑๐	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	๑๘
ลำดับที่ ๔	Website	จำนวน	๕	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	๙
ลำดับที่ ๕	อื่นๆ (อ.ศรีสารคร/ไลน์ผู้บริหาร/รร.บ้านวังไทย/สำนักนายกรัฐมนตร)	จำนวน	๔	ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	๗

๗. การดำเนินการด้านอื่นๆ

การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนระดับพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน และชุมชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภายใต้โครงการ “คลายทุกข์ที่ต้นทาง” ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๐ ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากเครือข่ายคลายทุกข์ที่ต้นทาง อาทิ บัณฑิตอาสาพัฒนาตามตุภูมิ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก นักบริการประจำเรือนจำ นักประชาสัมพันธ์ประจำอำเภอ เจ้าหน้าที่เยียวยาอำเภอ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน และสายด่วน ๑๘๘๐ รวมทั้งหมดจำนวน ๓๕๖ เรื่อง สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในระดับพื้นที่อย่างเบ็ดเสร็จจนได้ข้อยุติจำนวน ๓๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑ และเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้จึงประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙

๘. สรุปวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ของประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นเป้าหมายที่สำคัญของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ยังมีความรู้สึกที่ว่าตนเองยังไม่ได้รับความเป็นธรรม และยังต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐานด้านต่างๆ โดยในเดือนมกราคม ๒๕๖๐ ซึ่งประเด็นเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรม และพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ มีแนวโน้มลดลง ส่วนประเด็นขอความช่วยเหลือ และเรื่องแจ้งเบาะแสต่างๆ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ อาจเกิดจากประชาชนเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องมากขึ้น ดังนั้น จึงเห็นว่า เมื่อมีการแจ้งเบาะแส ศตธ.จชต. แจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ทุกหน่วยได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และมีการสืบสวนจับกุมอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด และส่วนใหญ่จะมีมูลตามที่ได้มีการแจ้งเบาะแสดังกล่าว

๙. สรุปภาพรวม

ซึ่งจากการดำเนินการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในระดับพื้นที่ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความเป็นธรรมได้โดยเท่าเทียมกัน และทำให้ภาครัฐ ได้รับข้อมูลหลากหลาย ทำให้สามารถแก้ไขได้ตรงจุด และรวดเร็ว ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินการของภาครัฐที่มุ่งมั่นในการสร้างสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้
