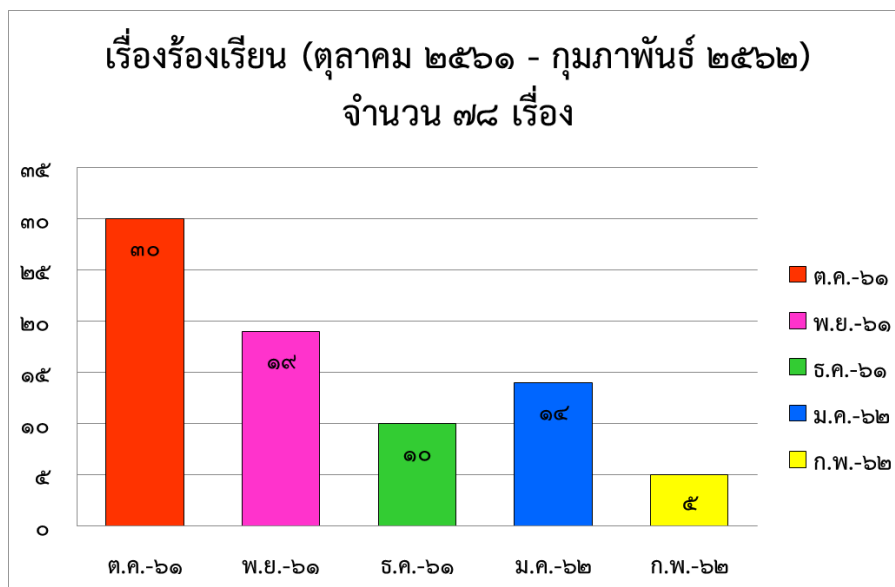


สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนประจำปี 2562 (ตุลาคม 2561 – กุมภาพันธ์ 2562)

ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ จัดตั้งขึ้นเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมปศุสัตว์ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงถึงความถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการช่วยตรวจสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามประสิทธิภาพ โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ให้คำปรึกษา คำแนะนำ หรือข้อกฎหมาย ให้กับผู้ใช้บริการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิเช่น การรับฟังข้อมูลด้านปศุสัตว์ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ข้าราชการ/ ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ) และรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำติชม เป็นต้น

สำหรับปีงบประมาณ 2562 (ตุลาคม 2561 – กุมภาพันธ์ 2562) เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอความคิดเห็น ที่เกี่ยวข้องกับกรมปศุสัตว์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน 78 เรื่อง ดังนี้

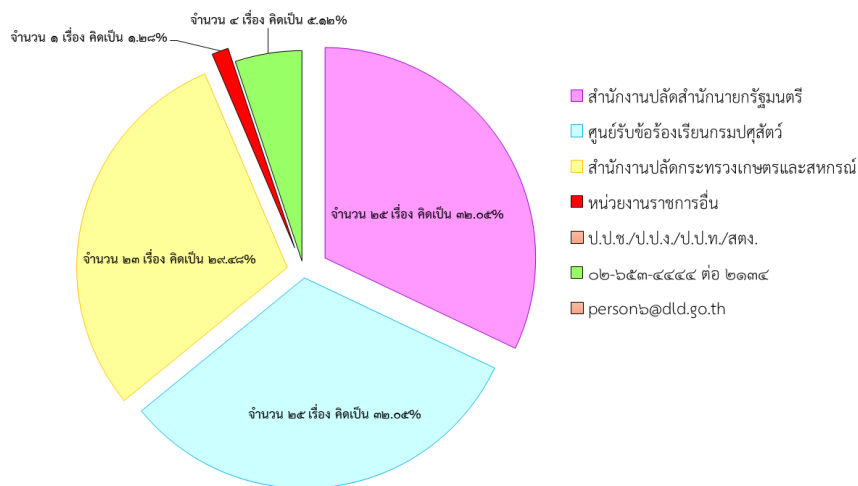
1. สรุปผลการดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน



2. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (ตุลาคม 2561 - กุมภาพันธ์ 2562)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	
หนังสือ/จดหมาย	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	25	32.05%
	ศูนย์รับข้อร้องเรียน	25	32.05%
	สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	23	29.48%
	หน่วยงานราชการอื่น	1	1.28%
	ป.ป.ช./ป.ป.ง./ป.ป.ท./สตง.	-	-
โทรศัพท์	02-653-4444 ต่อ 2134	4	5.12%
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	person6@dld.go.th	-	-
รวมทั้งสิ้น		78	100%

จำนวนเรื่องร้องเรียน
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

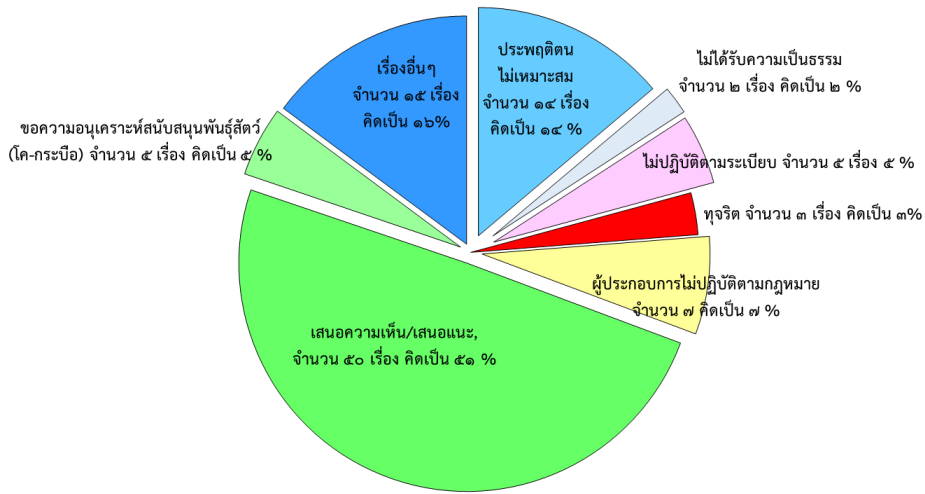


จากตารางจะเห็นได้ว่า มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ขอเสนอความคิดเห็น ระหว่างเดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2562 จำนวน 78 เรื่อง โดยผ่านสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์มากที่สุด รองลงมา คือ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ , โทรศัพท์ และหน่วยงานราชการอื่นตามลำดับ

3. สรุปประเภทเรื่องร้องเรียน

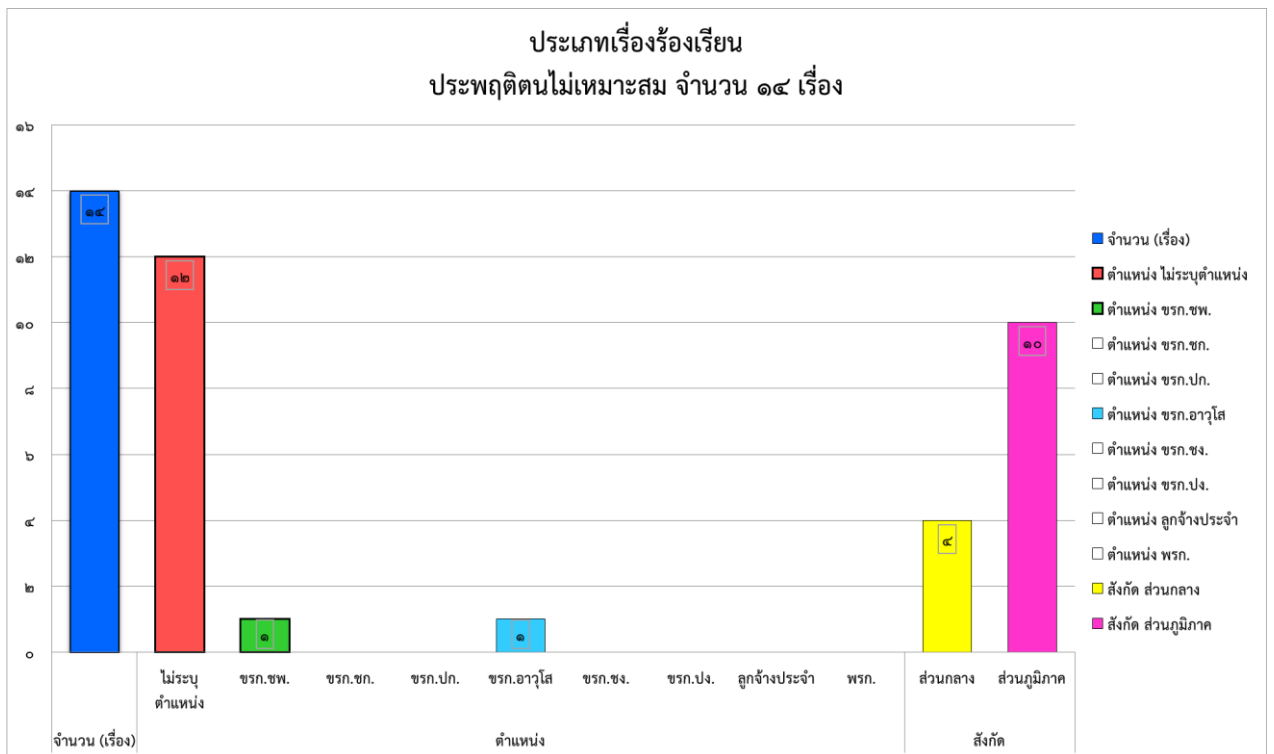
ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	ตำแหน่ง				สังกัด	
		ไปรษณีย์	สายด่วน	สายด่วน ๑๖๖	สายด่วน ๑๖๖	ส่วนกลาง	ส่วนภูมิภาค
ประพฤติไม่เหมาะสม	14	12	1	1		4	10
ไม่ได้มีความเป็นธรรม	2	1					1
ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ	5	2		1	1	1	4
เรียกร้องเงิน							
ทุจริต	3						
ตรวจสอบผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย	7						
เสนอความเห็น/เสนอแนะ	50						
ขอความอนุเคราะห์ใดกรณี	5						
อื่นๆ	15						
รวมทั้งสิ้น	101	15	1	2	1	5	15

ประเภทและจำนวนเรื่องร้องเรียน ปี ๒๕๖๒
(ต.ค.๖๑ - มี.ค.๖๒) รวม ๑๐๑ เรื่อง

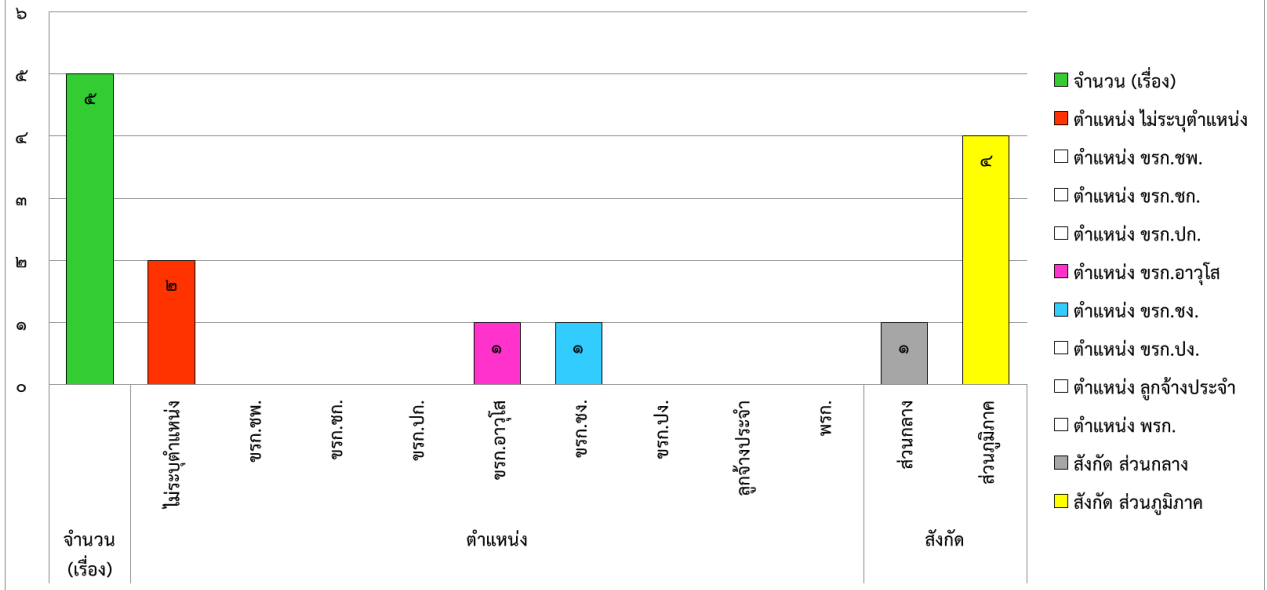


จากตารางจะเห็นได้ว่า มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอนแนะ/ขอเสนอความคิดเห็น ประเภทขอเสนอความเห็น/เสนอแนะมากที่สุด (เกี่ยวกับการออกกฎหมายขึ้นทะเบียนสัตว์) รองลงมา คือ เรื่องอื่น ๆ (เกี่ยวกับติดตามสถานะปฏิบัติงาน/ขอทราบความคืบหน้า , ขั้นตอนปฏิบัติงาน) , เจ้าหน้าที่ประพัตดินไม่เหมาะสม ,ผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย , เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ , ขอความอนุเคราะห์สนับสนุนพันธุ์สัตว์ (โค-กระบือ) , และไม่ได้รับความเป็นธรรม ตามลำดับ

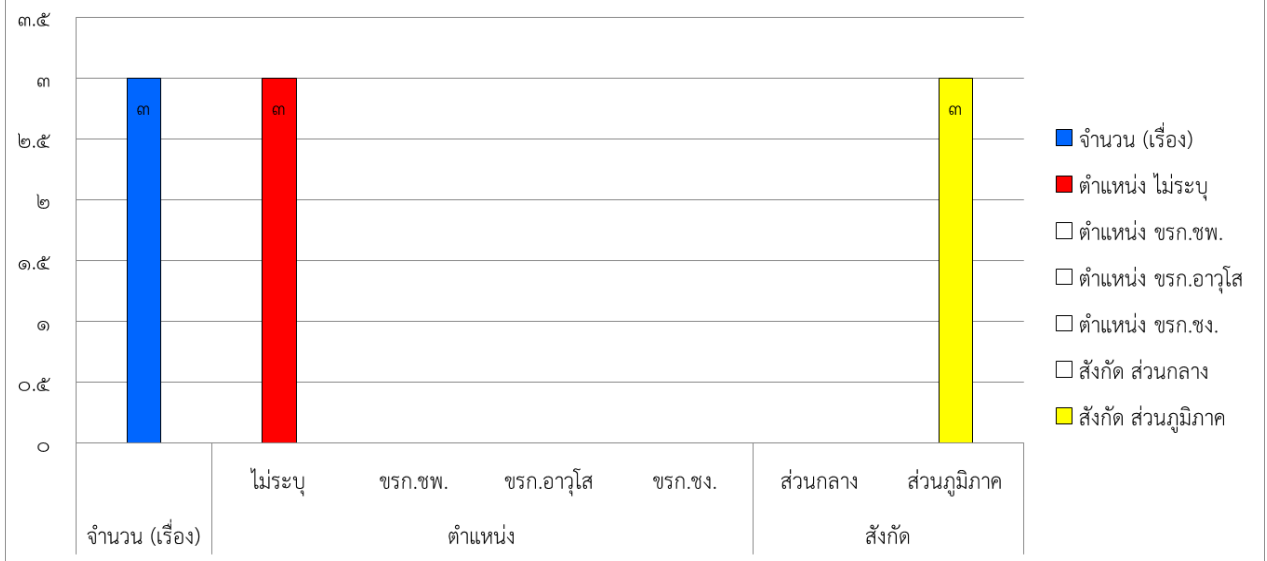
เมื่อวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ มีผู้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ประพัตดินไม่เหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบและไม่ได้รับความเป็นธรรม และทุจริต ตามลำดับ



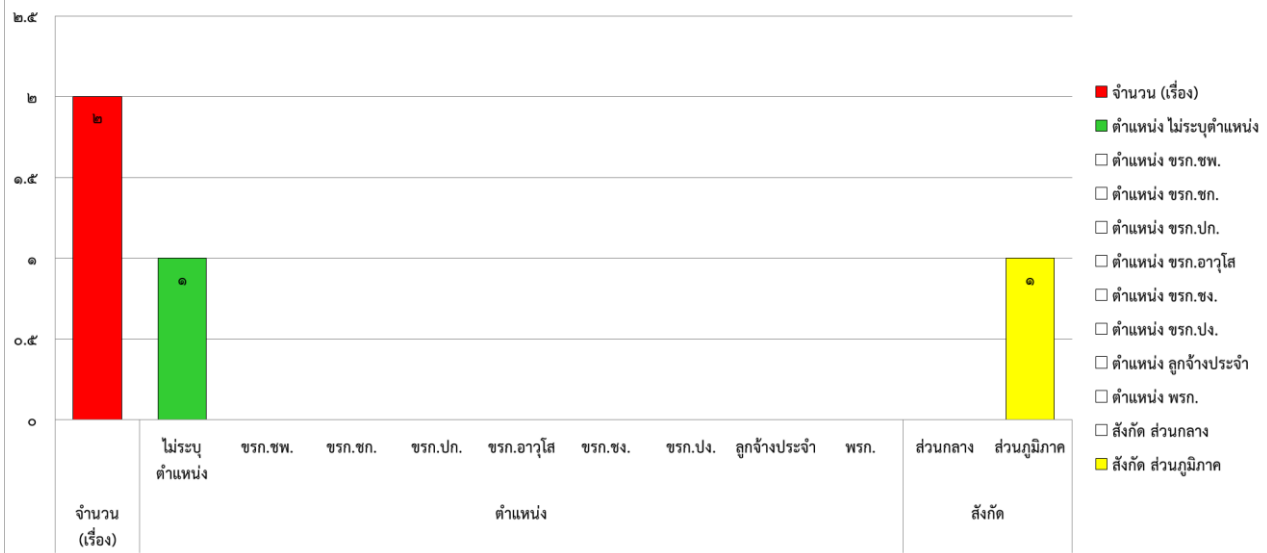
ประเภทเรื่องร้องเรียน ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ จำนวน ๕ เรื่อง



ประเภทเรื่องร้องเรียน ทุจริต จำนวน ๓ เรื่อง



ประเภทเรื่องร้องเรียน ไม่ได้รับความเป็นธรรม จำนวน ๒ เรื่อง



ข้อร้องเรียนในปีงบประมาณ 2562 (เดือนตุลาคม 2561 – เดือนกุมภาพันธ์ 2562) โดยเฉลี่ยเป็นการร้องขอให้กรมปศุสัตว์ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ คิดเป็น 76.23 % และเป็นเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 23.77 % โดยข้อมูลการร้องเรียนต่อหน่วยงาน 3 ลำดับแรกเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเสนอความเห็น/เสนอแนะ เกี่ยวกับการตรากฎหมายเกี่ยวกับสัตว์ เช่นการออกกฎหมายการขึ้นทะเบียนสัตว์ , การควบคุมโรคสัตว์ เรื่อง การขอสนับสนุนพันธุ์สัตว์(โค-กระบือ) และเรื่องอื่นๆ เช่น การขอติดตามความคืบหน้า

สำหรับข้อมูลการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ 3 ลำดับแรก เป็นเรื่องกล่าวหาว่ามีการประพฤติตนไม่เหมาะสม เรื่องไม่ปฏิบัติตามกฎหมายของทางราชการ , ทุจริต และเรื่องไม่ได้รับความเป็นธรรม

****เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลปีงบประมาณ 2561 และปีงบประมาณ 2562 (ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2562) แนวโน้มเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานในเรื่องเกี่ยวกับการเสนอความเห็น/เสนอแนะ การขอความอนุเคราะห์ สนับสนุนพันธุ์สัตว์และการขอให้ดำเนินการกับผู้ปฏิบัติฝ่าฝืนตามกฎหมายในความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์ มีจำนวนมากกว่าเรื่องกล่าวหาเรื่องเรียนเจ้าหน้าที่ และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งน่าเชื่อได้ว่าเป็นผลจากการประชาสัมพันธ์และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ในพื้นที่มากขึ้น ในส่วนของการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่มีแนวโน้มลดลง

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลเกี่ยวกับการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่กระทำทุจริตที่ผ่านศูนย์รับข้อร้องเรียน ซึ่งมีช่องทางการร้องเรียนหลายช่องทางรวมทั้งการส่งเรื่องจากหน่วยงานอื่น อาทิเช่น ป.ป.ช. , ส.ต.ง. นั้น แม้มีจำนวนลดลง แต่ข้อมูลการตรวจสอบบางโครงการ เช่น โครงการ ธคก. พบข้อมูลการกระทำของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบที่สงสัยว่ามีพฤติกรรมทุจริตต่อหน้าที่หลายพื้นที่ และบางพื้นที่ได้ดำเนินการทางคดีอาญาและทางวินัยแล้ว และอยู่ระหว่างการตรวจสอบ/สอบสวน อีกหลายแห่ง ซึ่งจะดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ประพฤติทุจริตอย่างเด็ดขาดต่อไป

ผลการประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในหน่วยงานของรัฐ (ITA) ของกรมปศุสัตว์ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

สำนักงาน ป.ป.ท.ได้ประกาศผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑
เพื่อให้หน่วยงานได้ทราบระดับคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงาน และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและ
ยกระดับธรรมาภิบาลของหน่วยงาน

ตารางคะแนน

คะแนน ITA = ๘๖.๔๑		ระดับผลการประเมิน
		สูงมาก
ดัชนี	คะแนนดัชนี (ร้อยละ)	ระดับผลการประเมิน
๑. ความโปร่งใส	๘๖.๙๗	สูงมาก
๒. ความพร้อมรับผิด	๘๙.๕๙	สูงมาก
๓. ความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน	๙๒.๒๔	สูงมาก
๔. วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	๗๖.๑๒	สูง
๕. คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	๘๔.๔๓	สูงมาก

กรมปศุสัตว์ ได้รับคะแนนประเมิน ITA ของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน
ในสังกัดกระทรวง ในภาพรวมของกรมปศุสัตว์สรุปได้ ดังนี้

- ผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน **ได้คะแนนร้อยละ ๘๖.๔๑ ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาตามดัชนี พบว่า**

- ดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ได้คะแนนสูงสุด เท่ากับร้อยละ ๙๒.๒๔
- รองลงมาคือ ดัชนีความพร้อมรับผิด ได้คะแนน เท่ากับร้อยละ ๘๙.๕๙
- ดัชนีความโปร่งใส ได้คะแนน เท่ากับร้อยละ ๘๖.๙๗
- ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ได้คะแนน เท่ากับร้อยละ ๘๔.๔๓
- และดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ได้คะแนน เท่ากับร้อยละ ๗๖.๑๒

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

๑. ข้อเสนอแนะตามแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้เสียภายใน (Internal)
ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร-การตรวจสอบและลงโทษทางวินัยต่อเจ้าหน้าที่ผู้กระทำการ
ทุจริตอย่างจริงจัง
ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน – การปราศจากการซื้อขายตำแหน่งหรือใช้เส้นสายใน
การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนระดับตำแหน่งของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่
๒. ข้อเสนอแนะตามแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (External)
หน่วยงานทางราชการควรปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและมีความเสมอภาค ไม่ควรมีการเลือกปฏิบัติ
รวมทั้งควรปฏิบัติหน้าที่ตรงต่อเวลา มีจิตใจพร้อมให้บริการภาคประชาชน
๓. ข้อเสนอแนะจากการประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based)
หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์การจัดซื้อจัดจ้างประจำปีในภาพรวมของหน่วยงานและการ
วิเคราะห์ความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อนในหน่วยงานอย่างชัดเจน รวมถึง
การกำหนดมาตรการการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนที่วิเคราะห์ความเสี่ยงพร้อมทั้งมีกลไกการกำกับ ติดตาม
กระบวนการการดำเนินงานดังกล่าว

