



กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ



วิสัยทัศน์

“สังคมรู้หน้าที่ เคารพสิทธิมนุษยชน และได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นธรรม”



ค่านิยม: “TOPS”

T (Team Work) : ทำงานเป็นทีม

O (Organization of Learning) : องค์กรแห่งการเรียนรู้

P (Professional) : มีอาชีพในด้านสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชนอย่างมีประสิทธิภาพ

S (Service Mind) : จิตสำนึกในการให้บริการ นอกจากนี้ยังรวมถึงมีศีลธรรม (Moral) ความสุภาพ (Honor) และความรับผิดชอบ (Accountability)



พันธกิจ

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และเคารพสิทธิของผู้อื่น
2. พัฒนา และจัดระบบการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ รวมทั้งประสานงานกับทุกภาคส่วน ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ
3. พัฒนาและจัดระบบการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
4. พัฒนาระบบ มาตรการ และดำเนินการตามพันธกรณีระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชน
5. พัฒนาระบบ มาตรการ และดำเนินการคุ้มครองพยาน
6. บูรณาการและดำเนินการช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อน หรือเหยื่ออาชญากรรม และจำเลยในคดีอาญา

แม้ว่าจะหน่วยงานขนาดเล็ก แต่ด้วยภารกิจที่ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ มีการส่งเสริม คุ้มครอง เยียวยา และสร้างหลักประกันโดยขับเคลื่อนงานผ่านหน่วยงานภาคีเครือข่าย ทั้งภาครัฐ ภาคประชาสังคม ภาคประชาชน และภาคธุรกิจ นำไปสู่การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ที่เกิดจากการมีส่วนร่วม เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าประสงค์ที่สำคัญ “การละเมิดสิทธิมนุษยชนลดลง” และตอบโจทย์วิสัยทัศน์ “สังคมรู้หน้าที่ เคารพสิทธิมนุษยชน และได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นธรรม”

จากบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพที่ประชาชนพึงได้รับตามกฎหมายและตามหลักสิทธิมนุษยชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองและดูแลจากรัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ส่งเสริมให้ประชาชนรู้สิทธิ รู้หน้าที่ ส่งเสริมและดำเนินการตามพันธกรณีระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดจนประสานงานกับทุกภาคส่วน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ด้วยภารกิจที่ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ และขับเคลื่อนงานผ่านหน่วยงานภาคีเครือข่าย ทั้งภาครัฐ ภาคประชาสังคม ภาคประชาชน และภาคธุรกิจ ส่งผลให้ กคส. ต้องกำหนดแผนยุทธศาสตร์ที่เกิดจากการมีส่วนร่วม มีการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมปัจจัยภายใน - ภายนอก



การมองเหตุการณ์ ในอนาคตภายใต้สภาพการณ์ต่าง ๆ (Scenario Planning) ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับทุกหน่วยงาน โดยมีการคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การกำหนด 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ (1) ส่งเสริมให้สังคมรู้หน้าที่ และเคารพสิทธิมนุษยชน (2) ส่งเสริมและ พัฒนาระบบใกล้เคียงข้อพิพาท (3) พัฒนาระบบและมาตรการขับเคลื่อน การปฏิบัติตามพันธกรณีสิทธิมนุษยชน ระหว่างประเทศ (4) ยกระดับ

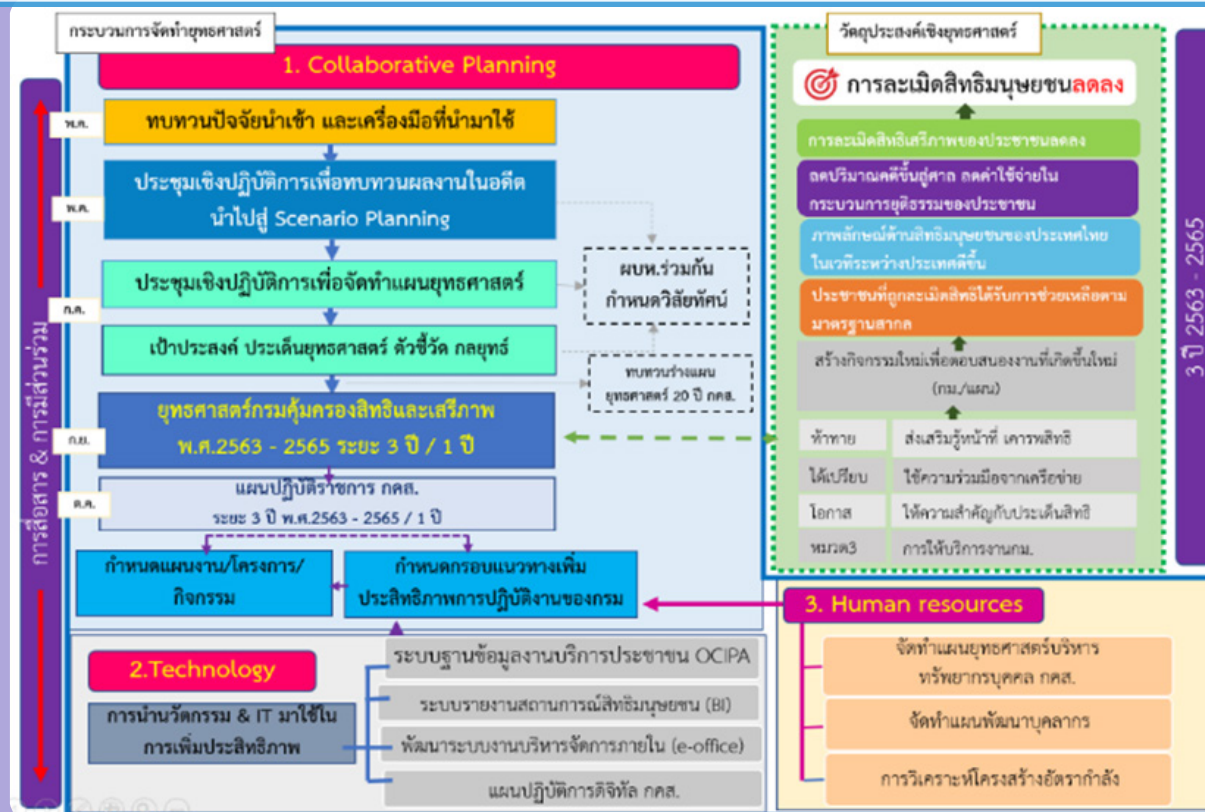
การช่วยเหลือ ผู้ถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ และ (5) ยกระดับสมรรถนะบุคลากรและพัฒนาระบบบริหาร ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ มีการติดตาม ประเมินผล รวมทั้งการปรับเปลี่ยนแผนอย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ผลลัพธ์อันโดดเด่น โดยมีเป้าประสงค์ที่สำคัญ “การละเมิดสิทธิมนุษยชนลดลง” บรรลุวิสัยทัศน์ “สังคมรู้หน้าที่ เคารพสิทธิมนุษยชน และได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นธรรม” และเป้าหมายสูงสุด “สังคมมีความเป็นธรรม เกิดความสามัคคี และสงบสุข”

ยุทธศาสตร์จากการมีส่วนร่วมสู่การถ่ายทอดและขับเคลื่อนอย่างมีประสิทธิภาพ

การวางแผนยุทธศาสตร์

คำนึงถึงการควบคุมคุณภาพที่สำคัญโดยการนำหลักการ PDCA มาใช้ในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับทุกหน่วยงาน โดยมีการคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ “รัฐบาลให้ความสำคัญเรื่องสิทธิมนุษยชน” สอดคล้องกับความท้าทาย “การเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้คนในสังคม มีความรู้ ไม่กระทำการละเมิดสิทธิ ไม่ละเมิดกฎหมาย” และมีความได้เปรียบ “เป็นหน่วยงานกลางในการขับเคลื่อนงานสิทธิมนุษยชน

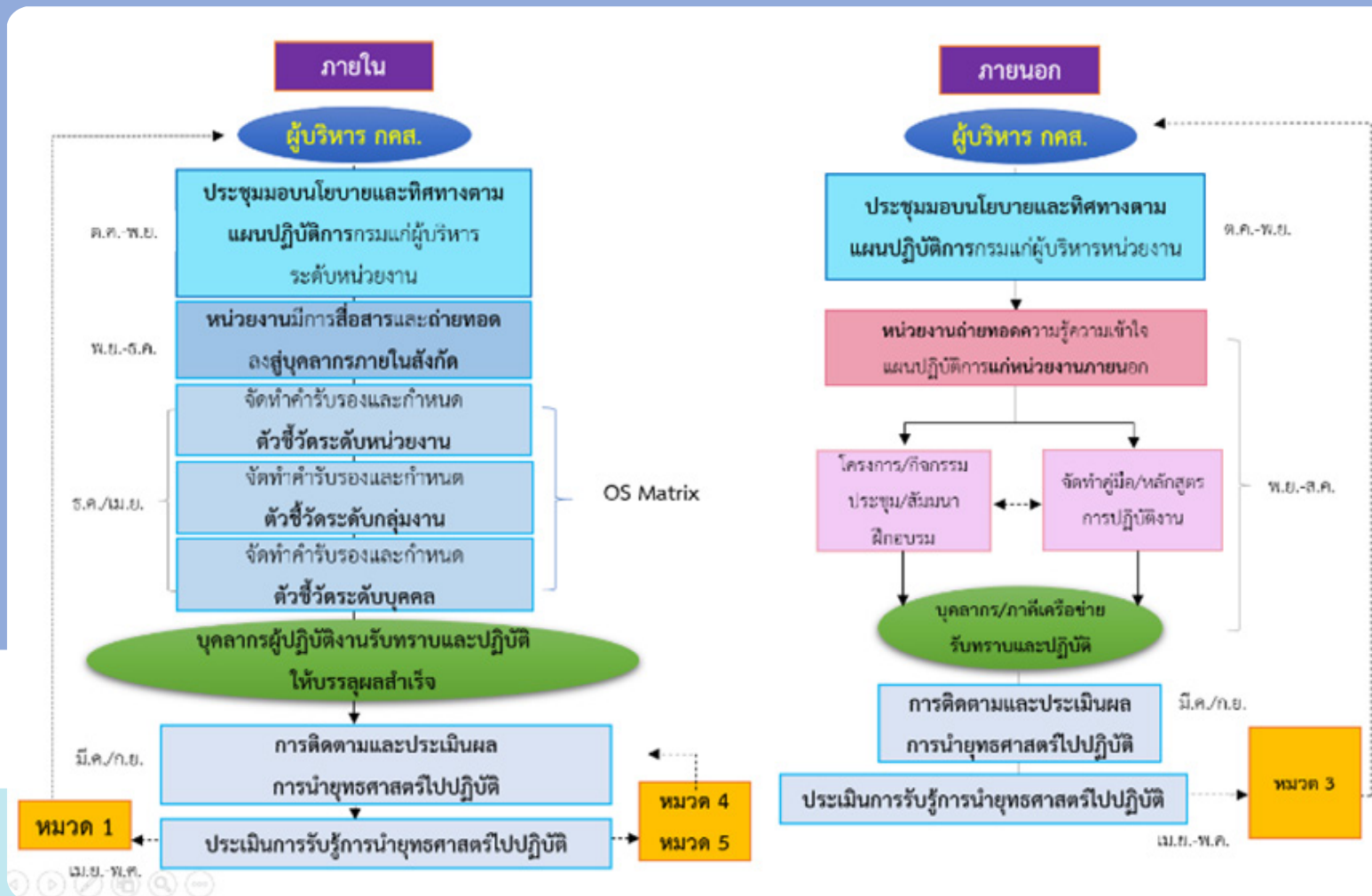
ของประเทศไทย” ส่งผลให้เกิดนวัตกรรม อาทิ การผลักดันให้เกิดกฎหมายใหม่ ได้แก่ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2562 - 2565) โดยนำปัจจัยดังกล่าวมากำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ พร้อมทั้งกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สนับสนุนด้านบุคลากรและการพัฒนาระบบบริหาร เพื่อตอบสนองต่อการบรรลุผลเป้าหมายแผนยุทธศาสตร์ ที่กำหนดไว้



กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ

จากการจัดทำแผนยุทธศาสตร์จึงได้นำมาจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยใช้ SIPOC Model สร้างกระบวนการ และกำหนดขั้นตอนต่าง ๆ โดยกคส. มีการถ่ายทอดนโยบายที่สำคัญและแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้ง มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนในมิติต่าง ๆ โดยมีการถ่ายทอดตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ลงสู่ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล (OS Matrix) ผ่านช่องทางเวทีการประชุม เวทีการมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่าง ๆ การใช้สื่ออินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ FACEBOOK กลุ่ม LINE ผู้บริหาร/กคส. สื่อวิทยุและโทรทัศน์ เป็นต้น



ผังการถ่ายทอดนโยบายและแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติของ กคส.

การติดตามการดำเนินงานเพื่อการประเมินผล

ได้กำหนดแนวทางในกำกับติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ดังนี้

1. ติดตามความก้าวหน้าโครงการ (Project Monitoring Phase) ผ่านรูปแบบและช่องทาง ได้แก่ การประชุมผู้บริหาร การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการทุกไตรมาส ของทุกหน่วยงาน การคัดเลือกโครงการสำคัญที่ตอบสนองนโยบาย/ยุทธศาสตร์ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลทุกเดือนในระบบติดตามผลการดำเนินงานสำคัญ Performance Monitoring

System (PMS) ของกระทรวงยุติธรรม และการประชุมคณะกรรมการเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณ ทุกไตรมาส เพื่อติดตามผลการดำเนินงานป้องกัน แก้ไขความเสี่ยงหรือปัญหาอุปสรรคที่จะส่งผลกระทบต่อเป้าหมายความสำเร็จ

2. การติดตามประเมินผลตัวชี้วัด โดยผ่านระบบ Key Performance Indicator (KPI Online) และ 3. การติดตามผลการดำเนินงานของภาคีเครือข่าย มีการติดตามประเมินผลในการขับเคลื่อนงานตามภารกิจที่มอบหมาย

ความคล่องตัวในการปรับแผนให้ทันต่อสถานการณ์

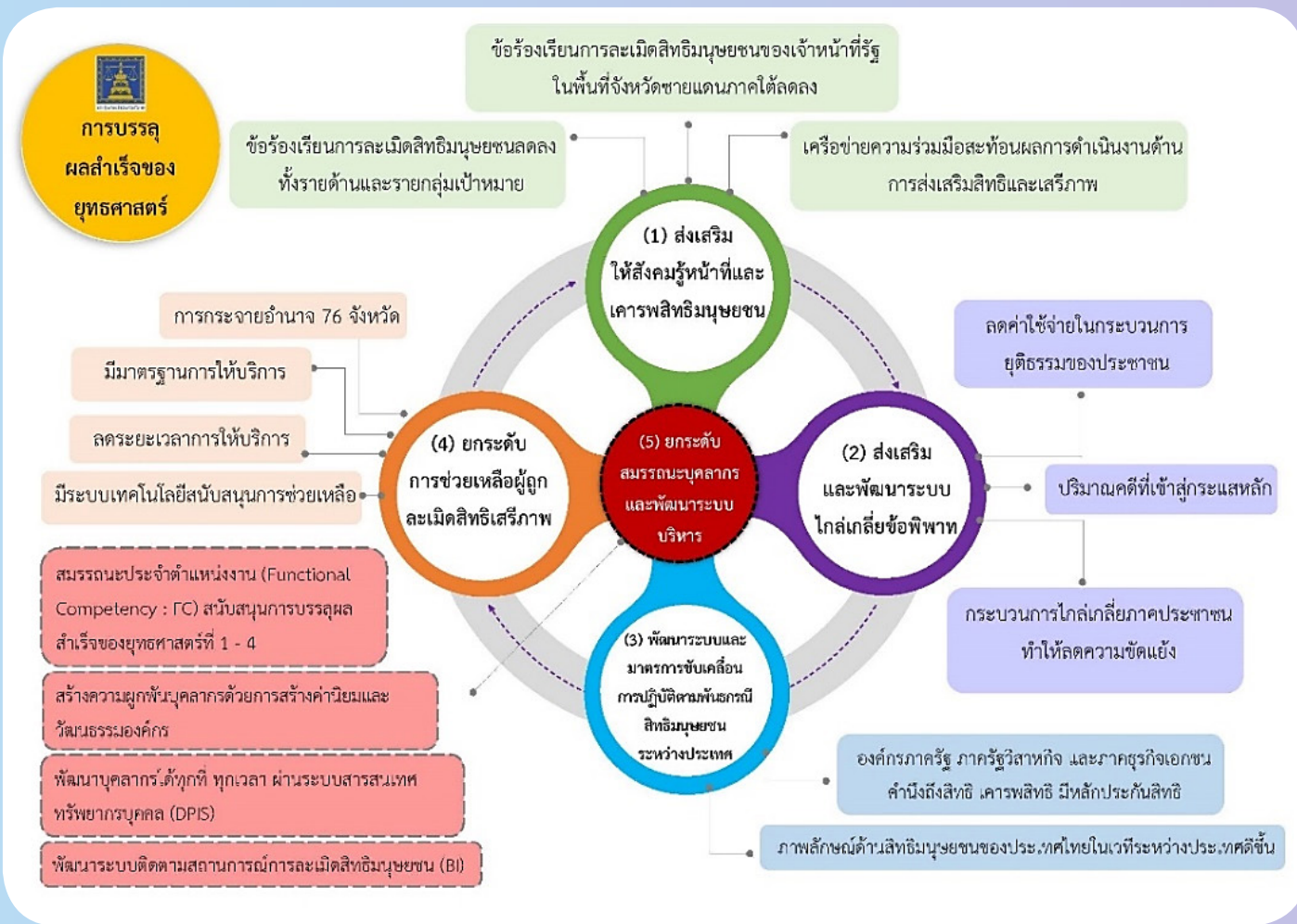
การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้เสมอ ทำให้ กคส.อาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนแต่ยังคงยึดเป้าหมายที่สำคัญไว้ ซึ่งมีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการปรับแผนการดำเนินงาน เช่น เร่งด่วนภายใน 7 วัน ปกติภายใน 15 วัน ด้วยการสื่อสารภายในประสานงานทำให้รวดเร็วขึ้น เช่น ในช่วงสถานการณ์ COVID - 19 กคส. มีการปรับแผนการดำเนินงานโครงการซึ่งได้รับผลกระทบเนื่องจากไม่สามารถรวมกลุ่มผู้เข้าอบรมเพื่อจะส่งเสริมความรู้กับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ จึงปรับเปลี่ยนวิธีการเป็นรูปแบบออนไลน์ส่งผ่านไปให้กลุ่มเป้าหมายได้รับทราบ ผลปรากฏว่า มีผู้เข้าร่วมอบรมผ่านช่องทางสื่อออนไลน์มากกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ถือเป็นการพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาสของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์

ผลงานที่โดดเด่นจากการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

จากการวางแผนยุทธศาสตร์โดยอาศัยการมีส่วนร่วม ส่งผลให้เกิดผลงานที่โดดเด่นจากการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ดังนี้ (1) ข้อร้องเรียนการละเมิดสิทธิมนุษยชนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ลดลง การลดความขัดแย้งในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สถานการณ์การละเมิดสิทธิมนุษยชนลดลง และเครือข่ายความร่วมมือสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพได้ (2) การลดความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่และลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการยุติธรรมของประชาชน ปัจจุบันมีผลการดำเนินงานใกล้เคียงข้อพิพาทโดยวัดผล

จำนวนข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาที่ เข้าสู่กระบวนการและสามารถยุติได้ จำนวนทั้งสิ้น 469 คดี ส่งผลให้ลดค่าใช้จ่ายของประชาชน (3) การมีหลักประกันให้องค์กรภาครัฐ ภาคธุรกิจ ไม่ละเมิดสิทธิประชาชน ภายใต้การขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนฯ ควบคู่กับการขับเคลื่อนแผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2562 - 2565) โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณาข้อเสนอแนะและนำมากำหนดกิจกรรม อีกทั้งทำให้ภาคธุรกิจได้รับประโยชน์และเป็นที่ยอมรับจากการดำเนินธุรกิจ ส่งผลให้ภาพลักษณ์ด้านสิทธิมนุษยชนต่อเวทีโลกดีขึ้น

และ (4) มีการยกระดับการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ เกิดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรม มีการกระจายอำนาจคณะกรรมการพิจารณาค่าตอบแทนผู้เสียหายฯ สู่ 76 จังหวัด และลดขั้นตอนและระยะเวลาในการอนุมัติเงินช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายฯ จาก 52 วัน เหลือ 28 วัน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และทั่วถึงทั้งหมดนี้ เป็นการวางแผนยุทธศาสตร์โดยอาศัยการมีส่วนร่วม การมีกลไกในการขับเคลื่อน ซึ่งในอนาคต หากความร่วมมือในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์คุ้มครองสิทธิสามารถเชื่อมโยงกับทุกภาคส่วนได้นั้น จะเป็นฟันเฟืองในการดำเนินงานของประเทศไทยที่ทำให้การละเมิดสิทธิมนุษยชนลดลงได้ สังคมก็จะมีความเป็นธรรม เกิดความสมานฉันท์ และสงบสุขอย่างยั่งยืนสืบไป



ผลงานโดดเด่นนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติของ กคส.