



กรมการปกครอง

หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

วิสัยทัศน์

การบริหารราชการในระดับพื้นที่มีความเข้มแข็ง เพื่อความมั่นคงและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

1. เสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารราชการอำเภอ
2. ส่งเสริมความสงบเรียบร้อย และอำนวยความเป็นธรรม
3. เสริมสร้างความมั่นคงภายใน
4. พัฒนาระบบการบริหารการทะเบียน
5. ยกระดับการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

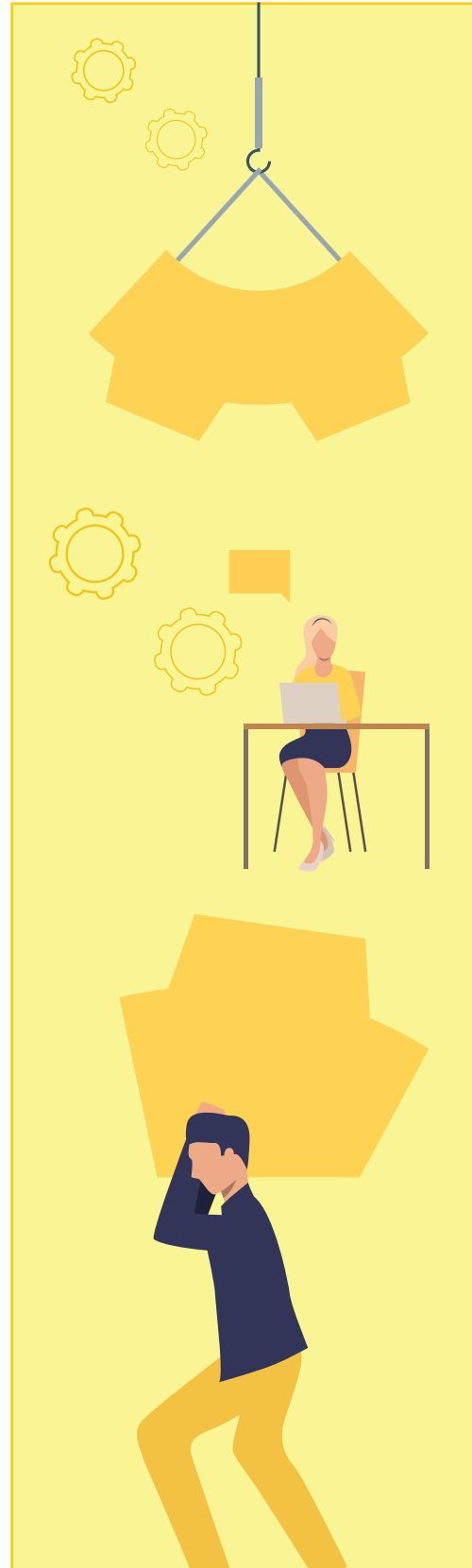
ค่านิยม

บำบัดทุกข์ บำรุงสุข

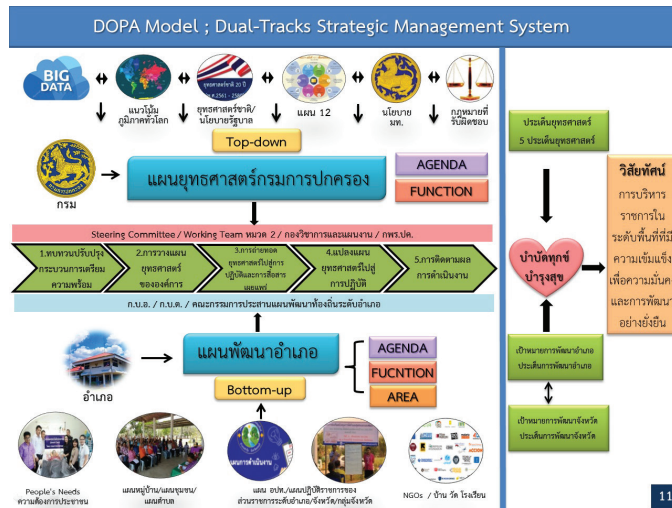
ด้วยขนาดองค์กรที่เป็นส่วนราชการขนาดใหญ่ มีการทำงาน ที่ครอบคลุม ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ประกอบกับ บทบาทภาระงานที่ต้องขับเคลื่อนและตอบสนองภารกิจในทุกระดับทั้งยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ แผนแม่บท ด้านความมั่นคง แผนเตรียมความพร้อมแห่งชาติ

นโยบายรัฐบาล และแผนปฏิบัติราชการ กระทรวงมหาดไทย อีกทั้งสภาพแวดล้อม เช่น การพัฒนาอย่างยั่งยืนตาม SDGs ความมั่นคง รูปแบบใหม่ การพัฒนานวัตกรรมเพื่อให้บริการ ประชาชน ฯลฯ ซึ่งเป็นความท้าทายใหม่ ๆ สิ่งเหล่านี้ ส่งผลให้กรมการปกครองจึงต้องมี กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสาร เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จและเป็นเลิศ

เพื่อสามารถขับเคลื่อนและตอบสนองภารกิจในทุกๆระดับ
 ทั้งนี้ ด้วยจุดแข็งในเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ 2 เรื่อง ได้แก่
 การเป็น **“ศูนย์กลางฐานข้อมูลบุคคลของประเทศ”**
 มีภารกิจสำคัญในด้านการบริหารงานทะเบียนมาอย่างยาวนาน
 และมีการพัฒนาข้อมูลให้ทันสมัย ทำให้สามารถนำข้อมูลไป
 ใช้ในการวางแผนและพัฒนางานในแต่ละระดับ รวมทั้งยังเป็น
 ส่วนสนับสนุนข้อมูลแก่หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการให้บริการ
 ประชาชน ซึ่งทำให้การทำงานของทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐ
 ภาคเอกชน อยู่ภายใต้ฐานข้อมูลเดียวกัน ที่มีกรมการปกครอง
 เป็นแม่ข่าย และ **“ความได้เปรียบเชิงบุคลากร”**
 คือ การมีนายอำเภอในฐานะผู้จัดการพื้นที่ (Area Manager)
 มีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายในการบูรณาการการปฏิบัติงาน
 กับทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหา การมีเครือข่ายกำนัน
 ผู้ใหญ่บ้านที่กระจายและเกาะติดอยู่ทุกพื้นที่ ทำให้รู้ปัญหา
 และความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และตอบสนองต่อ
 ภารกิจต่าง ๆ จนได้รับความไว้วางใจจากรัฐบาล ให้เป็นตัวหลัก
 ในการขับเคลื่อนนโยบายแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน
 ของประชาชน เช่น โครงการ ไทยนิยม ยั่งยืน
 บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต
 ของประชาชน จนนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ **“การบริหาร
 ราชการในระดับพื้นที่มีความเข้มแข็งเพื่อความมั่นคง
 และการพัฒนาอย่างยั่งยืน”** ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์
 ประเทศไทย พ.ศ.2561 - 2580 **“มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”**



แผนยุทธศาสตร์ที่ผ่านกลไกการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน



ภาพที่ 1 กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ของกรมการปกครอง

ด้วยกลไกการทำงานที่ครอบคลุมทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กรมการปกครองจึงมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จและเป็นเลิศภายใต้ตัวแบบระบบจัดการเชิงยุทธศาสตร์แบบคู่ขนาน 2 ระบบ (Dual-Tracks Strategic Management System Model) คือ แผนยุทธศาสตร์กรมการปกครองในมิติ Top-down ซึ่งมีการเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ แผนแม่บทด้านความมั่นคง แผนเตรียมความพร้อมแห่งชาติ นโยบาย รัฐบาลด้านความมั่นคงภายใน และยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย (Top-down) รวมถึง การเชื่อมโยงในลักษณะ Bottom-up จากความต้องการและความเดือดร้อนของประชาชนผ่านแผนพัฒนาอำเภอ

เป็นการเชื่อมโยงในมิติพื้นที่ (Area-approach) เป็นการรวบรวมสภาพปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่ผ่านแผนพัฒนาอำเภอ ผ่านกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้าน/แผนชุมชน แผนตำบล แผนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเกาะเกี่ยวเชื่อมโยงร่วมกับแผนพัฒนาจังหวัด ที่เน้นการมีส่วนร่วมจากบุคลากรในองค์กรทุกระดับ ผลานกับมีการนำเสนอสารสนเทศที่สำคัญมาประกอบการจัดทำยุทธศาสตร์ ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ความท้าทายและความได้เปรียบ คำนึงถึงเป้าหมายการพัฒนาของประเทศในด้านต่าง ๆ นำไปสู่การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ที่ตอบโจทย์ประเทศ ความต้องการของประชาชน และเป้าหมายสูงสุดของกรมการปกครอง คือ ประเทศสงบสุข ประชาชนกินดีอยู่ดี

จากแผนที่ตอบโจทย์สู่การนำไปปฏิบัติ

การแปลงยุทธศาสตร์ไปเป็นการปฏิบัติ วางระบบการสื่อสารทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานในระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค รวมทั้งองค์กรภาคีเครือข่าย เกิดการรับรู้ในทิศทางและเป้าหมายของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการกำหนดแผนปฏิบัติราชการในทุกระดับและกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน

การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติในระดับกรม มีการประชุมประจำเดือนผู้บริหารส่วนกลาง การประชุมประจำเดือนผู้ตรวจราชการกรม การประชุม ปลัดจังหวัด นายอำเภอ ทั่วประเทศ ในระดับอำเภอ มีการประชุมประจำเดือนคณะกรรมการบริหารอำเภอแบบบูรณาการ (ก.บ.อ.) การประชุมประจำเดือนกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทั้งหมดนี้ ทำให้เกิดการรับรู้ในทิศทางและเป้าหมายของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ ยังมีเครื่องมือการสื่อสารที่หลากหลายและทันสมัย เช่น DOPA Channel ระบบ Trunk radio หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน เว็บไซต์กรม การปกครอง ระบบ Line Group ระบบการประชาสัมพันธ์ สื่อสังคมออนไลน์ Facebook กรมการปกครอง Fan Page ซึ่งช่วยทำให้เกิดการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์



การติดตาม และการประเมินผลที่ครอบคลุม



ระบบการติดตามผลการดำเนินงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระบบหลัก ดังนี้

1. **การตรวจราชการ** ให้ความสำคัญกับการตรวจราชการในพื้นที่ ซึ่งมีตั้งแต่การตรวจราชการของอธิบดี รองอธิบดี ทั้ง 4 ท่านซึ่งกำหนดพื้นที่ความรับผิดชอบเป็นรายภาค ผู้ตรวจราชการกรมทั้ง 18 เขต ทั้งหมดนี้ ครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้ง 878 อำเภอ ทั่วประเทศ ยังมีการตรวจราชการของผู้บริหารสำนัก/กอง และคณะกรรมการงานต่าง ๆ ซึ่งมุ่งเน้นประเด็นการตรวจในเรื่องสำคัญๆ ของแต่ละหน่วย นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดให้ปลัดจังหวัด ทั้ง 76 จังหวัด ออกตรวจงานของทุกอำเภอ ในจังหวัด เป็นประจำทุกปี เพื่อให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ และมีระบบรายงานมายังส่วนกลางมีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน
2. **ระบบรายงาน** กรมการปกครองให้ความสำคัญกับการรายงานแบบ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Report) ซึ่งมีการพัฒนาขึ้น ไม่ว่าจะเป็น ระบบ e-Case, e-Form, ระบบการรายงานงบประมาณ e-FMS นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาระบบประเมินผล **การปฏิบัติงานของบุคลากร** ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การประเมินผล การปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน (Active Monitoring System), ปลัดอำเภอ (PALAD Report)



ภาพที่ 2 การตรวจราชการของกรมการปกครอง

ความคล่องตัวของแผนให้กับต่อสถานการณ์

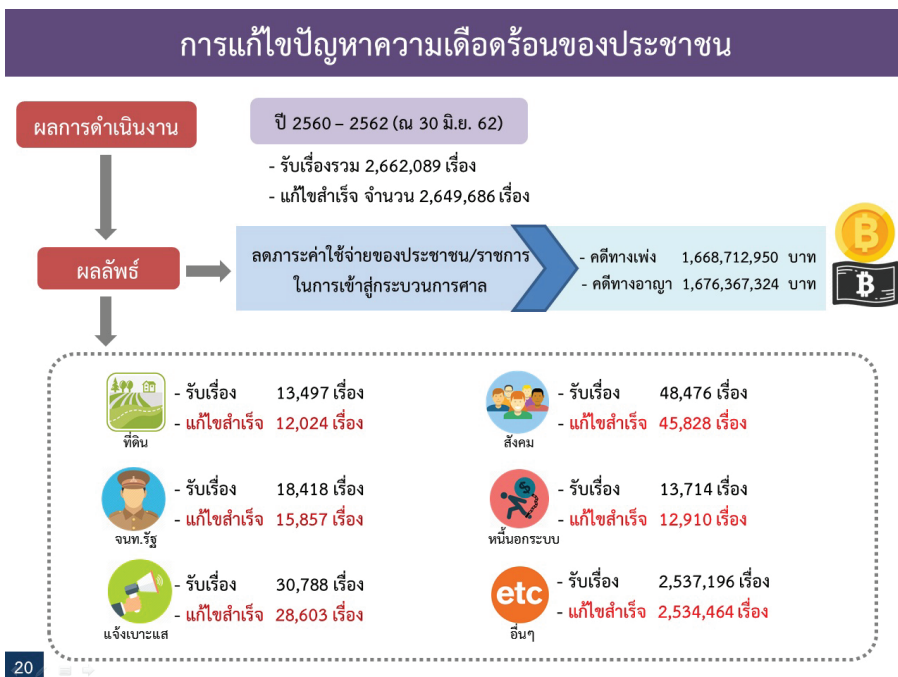


ภาพที่ 2 ระบบการสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกรมการปกครอง

กรมการปกครองมีการเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น โดยนำปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านความมั่นคง สถานการณ์และแนวทางการปฏิบัติงานในระดับภูมิภาค ซึ่งถือว่าเป็นพื้นที่สำคัญสำหรับการทำงานของเครือข่ายในทุกระดับ และทุกพื้นที่ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามกรอบเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการ โดยได้นำแนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลงมาใช้ ซึ่งสะท้อนความคล่องตัว ความยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการตามบริบท สถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลง และความสามารถในการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น และคาดการณ์ผลการดำเนินการเป็นข้อมูลในการติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร โดยมีการกำหนดค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลา ภายใต้เป้าประสงค์ในแต่ละวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ทั้งนี้ ในการกำหนดค่าเป้าหมาย ได้อาศัยการรวบรวมข้อมูล/สถิติต่าง ๆ การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ผล เพื่อตีความหมายและกำหนดเป็นเกณฑ์การทำงานที่มีความท้าทายและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ทั้งนี้ โดยมุ่งเน้นปรับแผนใน 3 มิติ ได้แก่

1

การพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริการประชาชน ซึ่งเชื่อมโยงกับเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ “ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ” นโยบาย Thailand 4.0 และระบบราชการ 4.0 โดยกรมการปกครองพยายามพัฒนาไปสู่การบริการภายใต้แนวคิด “ทั่วถึง ภูมิใจ ไร้พรมแดน”



20

ภาพที่ 3 ผลการดำเนินการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

2

การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเชื่อมโยงกับเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ “ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม” นโยบายพัฒนาระบบราชการ 4.0 ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) คือ การลดความเหลื่อมล้ำ การขจัดความยากจน โดยกรมการปกครองพยายามขับเคลื่อนให้กลไกของฝ่ายปกครอง “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนและเข้าจัดการปัญหาได้อย่างครบวงจร

ผลงานที่โดดเด่นจากการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

3

ปัญหาภัยคุกคามด้านความมั่นคงรูปแบบใหม่ (Non-Traditional Security Issues) ซึ่งเชื่อมโยงกับเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ “ด้านความมั่นคง” และยุทธศาสตร์หลักของกระทรวงมหาดไทย “เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน”

จากการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ได้มีการเชื่อมต่อกับความท้าทาย และโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และการนำหลักการนั้นไปลงมือทำจริง จนปรากฏเป็นผลงานที่โดดเด่นที่ก่อให้เกิดประโยชน์และได้รับความสนใจจากประชาชนในวงกว้าง จำนวน 3 ผลงาน ได้แก่

1) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จากการที่ประชาชนมีเรื่องทุกข์ร้อน ต้องการร้องเรียนและขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ ต้องเดินทางมายังส่วนกลางหรือที่จังหวัด ทำให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายและในการแก้ไขปัญหา เกิดความล่าช้าเนื่องจากไม่มีหน่วยบูรณาการการปฏิบัติในพื้นที่ นำไปสู่การจัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2559 โดยมอบอำนาจให้นายอำเภอ สามารถบูรณาการความร่วมมือกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์ โดยตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 สถิติการรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น 2,662,089 เรื่อง ทั้งนี้ สามารถแก้ไขและให้บริการสำเร็จจำนวน 2,649,686 เรื่อง



2) การยกระดับคุณภาพการบริการ

ประชาชน ผ่านการดำเนินโครงการ Linkage Center ซึ่งเป็นการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาประชาชนต้องมีการนำสำเนาเอกสารบัตรประจำตัวประชาชนและหลักฐานทะเบียนราษฎรไปติดต่อกันในส่วนราชการ ทำให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายและเป็นความยุ่งยากของส่วนราชการในการจัดเก็บและตรวจสอบความถูกต้องส่งผลต่อการให้บริการประชาชน จึงนำไปสู่ “การบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ” (Linkage Center) เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย “บัตรใบเดียวรับบริการจากรัฐ

ได้ทุกอย่าง ทุกที่ ไม่ต้องมีสำเนาเอกสาร” โดยใช้ฐานข้อมูลบุคคลของกรมการปกครองเป็นฐานข้อมูลกลางและเป็นแม่ข่ายในการเชื่อมโยงกับทุกหน่วย ในปัจจุบันมีหน่วยงานที่มาเชื่อมโยงแล้ว 236 หน่วยงาน นอกจากนี้ กรมการปกครองยังมีการพัฒนางานบริการรูปแบบใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่าง “ทั่วถึง ถูกใจ ไร้พรมแดน” เช่น การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เคลื่อนที่ (Mobile Unit) จุดบริการเคาน์เตอร์อำเภอ.ยิ้ม การบริจาครับลงทะเบียนการบริจาคอวัยวะ สำนักทะเบียนอำเภอและบริการคัดกรองเอกสารทางทะเบียน 2 ภาษา

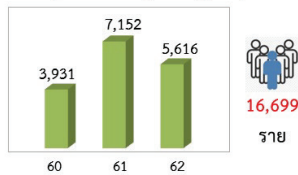
การยกระดับคุณภาพการบริการประชาชน



หน่วยบริการเคลื่อนที่



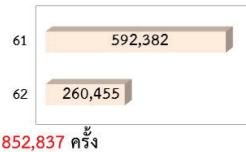
สำหรับผู้ป่วยติดเตียง ผู้พิการ ผู้สูงอายุ



หน่วยบริการอำเภอ.ยิ้ม



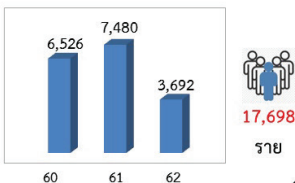
- จำนวน 61 แห่ง
- การให้บริการประชาชน



การรับบริจาคอวัยวะ



ณ สำนักทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น ทั่วประเทศ



การบริการทะเบียน 2 ภาษา



31,050 รายการ ลดค่าใช้จ่ายกว่า 93 ล้านบาท

Linkage Center

- ส่วนราชการเชื่อมโยงข้อมูล 236 หน่วยงาน
- ฐานข้อมูลส่วนราชการใช้งานได้แล้ว 165 ฐานข้อมูล
- กระบวนการที่ใช้ข้อมูลจากการเชื่อมโยง 309 กระบวนการ

3) การป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์

จากสภาพปัญหา ในปี 2558 ที่ประเทศไทย ถูกจัดลำดับด้านสถานการณ์การค้ามนุษย์ อยู่ในระดับ Tier 3 ส่งผลต่อการกีดกันทางการค้า และภาพลักษณ์ของประเทศ รัฐบาลจึงกำหนด เป็นนโยบายสำคัญให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัด การแก้ไข ปัญหาการค้ามนุษย์อย่างเต็มรูปแบบ กรมการปกครองจึงได้กำหนดมาตรการสำคัญ ในการบังคับใช้กฎหมาย สำหรับ ควบคุมดูแล สถานบริการ ร้านจำหน่ายสุรา สถานบันเทิง (ที่อยู่ในการควบคุมดูแลของฝ่ายปกครอง) ซึ่งเป็นแหล่งที่เอื้อให้เกิดการค้ามนุษย์

แรงงานผิดกฎหมาย การแอบแฝงการค้า ประเวณี ทั้งนี้ โดยมีการจัดตั้ง “ชุดปฏิบัติการ กรมการปกครอง” หรือ DOPA S.W.A.T. ทำการออกสุ่มตรวจ สืบสวน และบังคับใช้กฎหมาย ในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งจากผลการดำเนินการ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2559 ส่งผลให้การจัดอันดับการค้ามนุษย์ ในรายงานการค้ามนุษย์ หรือ ทิปรีพอร์ต ประจำปี 2559 ประเทศไทยได้ปรับอันดับขึ้น จาก Tier 3 เป็น Tier 2 Watch List และเป็น Tier 2 ในปี 2561 และต่อเนื่อง 2562



ภาพที่ 5 การป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์



ภาพที่ 5 การป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์



ด้วยกลไกการทำงานที่ครอบคลุมทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กรมการปกครองจึงมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จและเป็นเลิศ ภายใต้ตัวแบบระบบจัดการเชิงยุทธศาสตร์แบบคู่ขนาน 2 ระบบ (Dual-Tracks Strategic Management System Model) คือ แผนยุทธศาสตร์กรมการปกครองในมิติ Top-down และการเชื่อมโยงในลักษณะ Bottom-up จากความต้องการและความเดือดร้อนของประชาชนผ่านแผนพัฒนาอำเภอ โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากบุคลากรในองค์กรทุกระดับ ผสานกับการนำเสนอสารสนเทศที่สำคัญมาประกอบการจัดทำยุทธศาสตร์ นำไปสู่การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบโจทย์ประเทศ ความต้องการของประชาชน และเป้าหมายสูงสุดของกรมการปกครอง คือ ประเทศสงบสุข ประชาชนกินดีอยู่ดี

