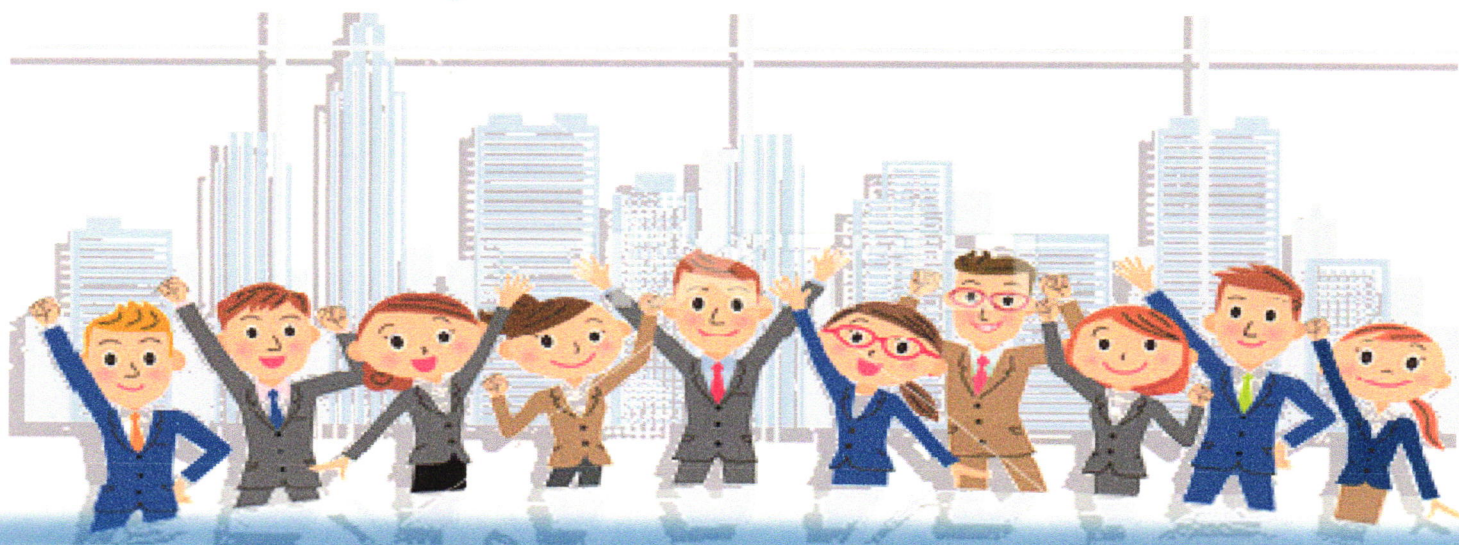




นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒





นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



คำนำ

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ รวมทั้งให้สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีธรรมาภิบาลอันจะทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจศรัทธา และไว้วางใจในการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้จัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี อันประกอบด้วยนโยบายหลัก ๔ ด้าน คือ ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านองค์กร และด้านผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติตามนโยบายหลักต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ และค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและบุคลากรทุกคน พึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎข้อบังคับอื่นๆ อย่างทั่วถึง ต่อไป

(ลงชื่อ) พลตำรวจตรี



(ประสิทธิ์ เฉลิมวุฒิศักดิ์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ประกาศเจตนารมณ์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคโดยตรง และมีหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจมิให้ประกอบธุรกิจที่เป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค นอกจากนี้ ยังเป็นหน่วยงานกลางในการประสานการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ความคุ้มครองสิทธิ รวมทั้งเป็นหน่วยงานที่ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิในการร้องเรียน ขอความเป็นธรรมจากการถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งผู้บริโภค จะได้รับการพิจารณาชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการถูกละเมิดสิทธิตามบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าว

ในฐานะผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เห็นสมควรให้มีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้การปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีความชัดเจน โปร่งใส มีหลักธรรมาภิบาล เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นการส่งเสริมความมีศักดิ์ศรีของการเป็นหน่วยงานภาครัฐ พร้อมสร้างความไว้วางใจและศรัทธาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดไป

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รวบรวมหลักการ นโยบายการปฏิบัติราชการ แนวทางปฏิบัติ รวมทั้งมาตรฐานการทำงาน ความประพฤติที่ดีบนพื้นฐานธรรมาภิบาลของข้าราชการและพนักงานรัฐ ตามความคาดหวังของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันได้แก่คณะกรรมการ ผู้บริหาร บุคลากร ผู้รับบริการ ประชาชน โดยบุคลากรทุกระดับของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะสามารถนำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้เป็นแนวทางยึดถือปฏิบัติในการดำเนินงาน และจะไม่ละเลยการปฏิบัติตามหลักการที่ปรากฏอยู่ในนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้ จะได้รับการพิจารณาทบทวน และปรับปรุงเป็นประจำอย่างน้อย ๑ ครั้ง เพื่อให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ และเพื่อเป็นการแสดงถึงพันธะสัญญาระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมทั้งยอมรับเป็นหลักการปฏิบัติราชการตลอดไป

(ลงชื่อ) พลตำรวจตรี 

(ประสิทธิ์ เฉลิมาวุธศักดิ์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๑
ประกาศเจตนารมณ์	๒
สารบัญ	๓
หมวดที่ ๑ บททั่วไป	
๑.๑ ข้อมูลองค์การ	๔ - ๘
• วิสัยทัศน์	
• พันธกิจ	
• ค่านิยมหลัก	
๑.๒ หลักการและวัตถุประสงค์	๙ - ๑๓
• ขั้นตอนการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี	
• กระบวนการนำไปสู่การปฏิบัติ	
หมวดที่ ๒ นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี	๑๔ - ๒๐
• นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม	
• นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
• นโยบายด้านองค์การ	
• นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน	
หมวดที่ ๓ แนวทางการส่งเสริมและผลักดันการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี	๒๑
ภาคผนวก	
➤ แผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	

หมวดที่ ๑

บททั่วไป

๑.๑ ข้อมูลองค์การ

วิสัยทัศน์

“ประชาชนได้รับการคุ้มครองอย่างทั่วถึง อยู่อย่างพอเพียง มีความเข้มแข็งและยั่งยืน”

พันธกิจ

๑. พัฒนากฎหมายให้ทันต่อเหตุการณ์ เอื้อต่อการพิทักษ์ผู้บริโภค และบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. พัฒนาและเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมต่อการตัดสินใจ
๓. สร้างและพัฒนาเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคครอบคลุมทุกภาคส่วนให้เข้มแข็งและยั่งยืน
๔. สนับสนุนการรวมตัวของผู้บริโภคให้มีอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้งสร้างความตระหนักให้ผู้ประกอบธุรกิจผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและปลอดภัย
๕. สร้างนวัตกรรมและพัฒนาเทคโนโลยีด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับสถานการณ์โดยมีช่องทางและรูปแบบการเผยแพร่ให้ผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

ประเด็นยุทธศาสตร์

- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากลไกป้องกันและคุ้มครองผู้บริโภค
- ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนากฎหมายให้ทันสมัยต่อสภาพปัญหา
- ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาการบริหารจัดการองค์การและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์

๑. ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
๒. ผู้ประกอบธุรกิจมีธรรมาภิบาล
๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถบังคับใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน
๔. ผู้บริโภคมีภูมิคุ้มกันด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
๕. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
๖. ระบบบริหารจัดการองค์การสามารถตอบสนองภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๗. บุคลากรมีศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำนิยาม

“ใฝ่รู้ เสมอภาค สุจริต มุ่งผลสัมฤทธิ์ สามัคคี”

๑. ใฝ่รู้ (Eager to Learn)

คำนิยาม :

การค้นคว้า สอบถาม ติดตามทุกสิ่งทีควรรู้ อยากรู้ และศึกษาให้ถ่องแท้ เพื่อนำมาประยุกต์พัฒนาตนเองและงานที่รับผิดชอบ นำหน่วยงานไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์ประกอบ :

- ขยัน ค้นคว้า
- พัฒนาตัวเอง
- ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

๑.๑ ขยัน ค้นคว้า

DOs	DON'Ts
• หมั่นศึกษาค้นคว้า หาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและหน่วยงาน	• ขี้เกียจ เฉื่อยชา ทำงานตามสั่ง ไปวันๆ
• เรียนรู้และฝึกฝนการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ	• เบื่อหน่ายที่จะค้นคว้า เข้ารับการฝึกฝนอบรมหาความรู้ใหม่ ๆ

๑.๒ พัฒนาตนเอง

DOs	DON'Ts
• กระตือรือร้น เห็นความสำคัญ และประโยชน์ของการพัฒนาตนเอง เพื่อความเจริญก้าวหน้า ทั้งเพื่อตนเองและองค์กร	• หลงตัวเองคิดว่าเก่งแล้ว ไม่เรียนรู้สิ่งใหม่
• ฝึกฝนตนเองเสมอ อาสาทำงานที่ยากและท้าทาย เพื่อยกระดับการพัฒนาองค์กร	• ละเลย เพิกเฉยและปิดกั้นความคิดเห็นของผู้อื่น

๑.๓ ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

DOs	DON'Ts
• ตระหนักถึงความจำเป็นขององค์กรที่จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันของสังคมไทยและสังคมโลก	• มองโลกแง่ร้าย ต่อด้านสิ่งใหม่ ๆ ความคิดใหม่ ระบบงานใหม่
• ทบทวน แก้ไข ปรับปรุง การดำเนินงานระบบอย่างสม่ำเสมอ	• ยึดติดกับแนวปฏิบัติเดิม ๆ อยากรออยู่สบายๆ ไปเรื่อยๆ

๒. เสมอภาค (Fairness)

คำนิยาม :

บริการประชาชนด้วยความเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ ปราศจากอคติ ชอบด้วยเหตุผล ทำให้ผู้รับบริการได้รับผลสัมฤทธิ์อย่างถูกต้องและสอดคล้องตามกฎหมายในสิ่งที่ถูกที่ควร

องค์ประกอบ :

- เท่าเทียมกัน
- ยุติธรรม
- เป็นธรรม

๒.๑ เท่าเทียมกัน

DOs	DON'Ts
• เต็มใจบริการแก่ทุกคนเฉกเช่นเดียวกัน	• เลือกปฏิบัติ เพราะเส้นสาย ตำแหน่ง หน้าที่
• ถือปฏิบัติภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น	• ใช้ 2 มาตรฐาน

๒.๒ ยุติธรรม

DOs	DON'Ts
• เป็นกลาง	• เห็นแก่พวกพ้อง อามิสสินจ้าง
• เคารพกติการะเบียบ	• ใช้ช่องโหว่ทางกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่

๒.๓ เป็นธรรม

DOs	DON'Ts
• ยึดมั่นความถูกต้องในการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ แนวปฏิบัติ และข้อเท็จจริง	• เข้าข้างใดข้างหนึ่ง ด่วนสรุป
• รักษาความเป็นกลาง ปราศจากอคติ	• ใช้อารมณ์เหนือความถูกต้อง

๓. สุจริต (Integrity)

คำนิยาม :

ประพฤติดี ประพฤติชอบ ทั้งกาย วาจาใจ ซื่อสัตย์มั่นคงต่อความดีและความถูกต้อง เพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมและตนเอง

องค์ประกอบ :

- ชื่อสัตย์
- หนักแน่น
- โปร่งใส

๓.๑ ชื่อสัตย์

DOs	DON'Ts
• ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง กล้าแสดงความคิดเห็นที่ถูกต้อง แม้มันไม่ถูกใจ	• คดโกง ใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง
• ไม่หวังสิ่งตอบแทนและไม่รับสิ่งของหรือประโยชน์ใดๆ	• รับสินบน

๓.๒ หนักแน่น

DOs	DON'Ts
• ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรม	• เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม
• ยืนหยัดในความถูกต้องไม่หวั่นไหวต่อผลประโยชน์หรืออำนาจข่มขู่ที่มีขอบ	• ทุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่

๓.๓ โปร่งใส

DOs	DON'Ts
• มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	• ปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้อง
• เปิดเผยสามารถตรวจสอบได้	• ปกปิดและบิดเบือนข้อมูลข้อเท็จจริง

๔. มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

คำนิยาม :

ปฏิบัติงานให้สำเร็จ ลุล่วง ให้ประชาชนและ ผู้รับบริการได้รับความคุ้มครองตามจุดหมาย หรือ พันธกิจที่วางไว้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการและเป็นธรรม

องค์ประกอบ :

- รับผิดชอบ
- บริการรวดเร็ว
- ทุ่มเท ยืนหยัด

๔.๑ รับผิดชอบ

DOs	DON'Ts
• มีจิตสำนึก ตั้งใจปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย	• อ้างว่าไม่ใช่หน้าที่ ไม่ได้รับมอบหมาย
• กล้ายอมรับในสิ่งที่ตนเองทำผิดพลาด	• ปิดป้องข้อเท็จจริง ปิดความรับผิดชอบ เพื่อให้ตนเองพ้นผิด

๔.๒ บริการรวดเร็ว

DOs	DON'Ts
• ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดหรือได้รับปากไว้	• อ้างว่ามีงาน หรือภาระเยอะแล้วไม่สามารถทำให้เสร็จได้ตามเวลาที่กำหนด
• เอาใจเขามาใส่ใจเรา ตื่นตัว กระฉับกระเฉง รักษามาตรฐานในการบริการให้รวดเร็ว	• เฉื่อยชา ไม่รู้ร้อนรู้หนาว ทำงานให้ผ่านไปวันๆ

๔.๓ พุ่มเท ยืนหยัด

DOs	DON'Ts
• อุทิศ สติปัญญา ความสามารถให้กับราชการ ยืนหยัดกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง	• อ้างว่าหมดเวลาราชการแล้ว และแจ้งว่าต้องทำตามนโยบาย
• เสียสละเวลา ความสุขส่วนตัว เช่น วันหยุด เพื่อมุ่งมั่น ตั้งใจทำงานให้สำเร็จ	• ท้อแท้ เบื่อหน่ายต่อปัญหา อุปสรรค • ยึดติดกับแนวปฏิบัติเดิม ๆ ยายากอยู่สบายๆ ไปเรื่อยๆ

๕. สามัคคี (Unity)

คำนิยาม :

รวมพลัง ความคิด การกระทำ เป้าหมาย และทัศนคติร่วมกันให้เป็นหนึ่งเดียวเพื่อประโยชน์ของ สคบ.

องค์ประกอบ :

- มีน้ำใจ
- ร่วมแรงร่วมใจ
- เคารพให้เกียรติ
- รักและศรัทธาในองค์กร

๕.๑ มีน้ำใจ

DOs	DON'Ts
ยื่นมือเข้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน แม้ไม่ใช่หน้าที่ความรับผิดชอบของตน	เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานและองค์กร
มีจิตอาสา ช่วยเหลือ เกื้อกูล	ทำร้ายจิตใจเพื่อนร่วมงาน เช่น พุดจาเสียดสี ตั้งใจทำให้เสียหน้าในที่สาธารณะ หรือขโมยผลงาน

๕.๒ ร่วมแรงร่วมใจ

DOs	DON'Ts
ร่วมกันคิด ทำและรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน	เกี่ยงงาน ปิดความรับผิดชอบ และใส่ร้ายเพื่อน
ยึดมั่นต่อเป้าหมายส่วนรวมและผลประโยชน์ของประชาชน	- ตัวใครตัวมัน ไม่สนใจความเดือดร้อนของใคร - แบ่งพรรคแบ่งพวก

๕.๓ เคารพให้เกียรติ

DOs	DON'Ts
ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องแม้เป็นความเห็นที่แตกต่าง	มีทิฐิ อคติ ยึดถือในความคิดเห็นของตนเองเป็นใหญ่
สุภาพ มีมารยาท ยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน	ก้าวร้าว ดูถูกคนอื่น กระด้างกระเดื่อง

๕.๔ รักและศรัทธาในองค์กร

DOs	DON'Ts
เชื่อมั่นในเป้าประสงค์ และปณิธานความถูกต้องของ สคบ.	พุดถึงองค์กรในทางไม่ดี เหยียดหยามใส่ร้ายองค์กรตนเอง
ร่วมกันทุ่มเท แรงกาย แรงใจสติปัญญา ผลักดันให้องค์กรสู่ความเป็นเลิศ	ทุจริตต่อหน้าที่ หรือการกระทำอื่นๆ ทำให้ชื่อเสียงองค์กรให้เสื่อมเสีย

๑.๒ หลักการและวัตถุประสงค์ในการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

หลักการ

การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นับเป็นการสนองตอบนโยบายรัฐในภาพรวม ดังนี้

๑.๒.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓/๑ และมาตรา ๓๑/๑๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มุ่งเน้นให้ส่วนราชการใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ โดยการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความสำเร็จมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยกเลิกละเลินหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

๑.๒.๒ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ นับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ จนถึงปัจจุบัน โดยได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่างๆ นำไปใช้ในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ให้เป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และมีมาตรฐานการทำงานเทียบเคียงกับมาตรฐานสากล ซึ่งในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๑ การนำองค์การ นั้น ส่วนหนึ่งได้ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลโดยประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการได้กำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้ส่วนราชการมีการดำเนินการ อย่างมีจริยธรรม และธรรมาภิบาลอย่างไร ซึ่งวัตถุประสงค์ของเกณฑ์ฯ ข้อนี้นี้ต้องการให้ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีจริยธรรมและธรรมาภิบาล นั้น คือ การกำหนดวิธีปฏิบัติให้บุคลากรมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาล นอกจากนี้ในระดับตัวบุคคลที่พึงต้องปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ประพฤติตนต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน รวมถึงการใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว บุคลากรในองค์การต้องมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ผู้บริหารควรมีการกำหนดกรอบในการตรวจสอบการปฏิบัติตนของบุคลากรในองค์การว่าเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ เช่น มีการดูแลต่อผู้รับบริการอย่างซื่อสัตย์สุจริต ให้เกียรติ เป็นธรรม ร่วมกับการรักษาปกป้องไม่ให้องค์การดำเนินการในทางที่มีความเสี่ยงต่อศักดิ์ศรีหรือสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติตาม

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง และเกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีจึงได้ยึดหลักการที่สำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

๑. เป็นเครื่องมือกำกับความประพฤติของบุคลากร ที่สร้างความโปร่งใสและมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นสากล

๒. เป็นแนวทางสำหรับยึดถือเป็นหลักการและแนวทางปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในระดับองค์การและระดับบุคคล และเป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจสอบการทำงานด้านต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง

ผู้บริโภคร เพื่อให้การดำเนินงานมีธรรมาภิบาล มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. ทำให้เกิดรูปแบบองค์การอันเป็นที่ยอมรับ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาในระบบการบริหารราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้กับบุคลากรภายใน ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ

๔. ทำให้เกิดการสร้างพันธมิตรผูกพันระหว่างองค์การ บุคลากรในทุกระดับ โดยให้ฝ่ายบริหารใช้อำนาจภายในขอบเขต สร้างระบบความรับผิดชอบของบุคลากรต่อตนเอง ต่อองค์การ ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อผู้ขอรับบริการ และต่อสังคม ตามลำดับชั้น

๕. ป้องกันการแสวงหาผลประโยชน์ จัดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น และเสริมสร้างความโปร่งใสของการบริหารราชการ

๖. เพื่อให้มีบรรยากาศที่ดี และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ขั้นตอนการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

ขั้นตอนการเตรียมการ

ดำเนินการทบทวนข้อมูล และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ในการกำหนด ร่าง นโยบาย และขั้นตอนการนำไปปฏิบัติ

ขั้นตอนการจัดทำร่างนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

กำหนดร่างนโยบายหลัก ๔ ด้าน

- ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม มุ่งมั่น รักษา และส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมสนับสนุนการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับสังคม
- ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ด้านองค์กร มุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย
- ด้านผู้ปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ขั้นตอนการนำไปปฏิบัติและประเมินผล

ด้านรัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม : จัดกิจกรรม/มาตรการในการสนับสนุนช่วยเหลือสังคม/ชุมชน โดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม

ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ให้ความสำคัญกับการให้บริการ โดยกำหนดแนวทางในการให้บริการพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อเผยแพร่การดำเนินงาน รวมทั้งสร้างช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

แนวปฏิบัติภายใต้นโยบายหลัก ๔ ด้าน

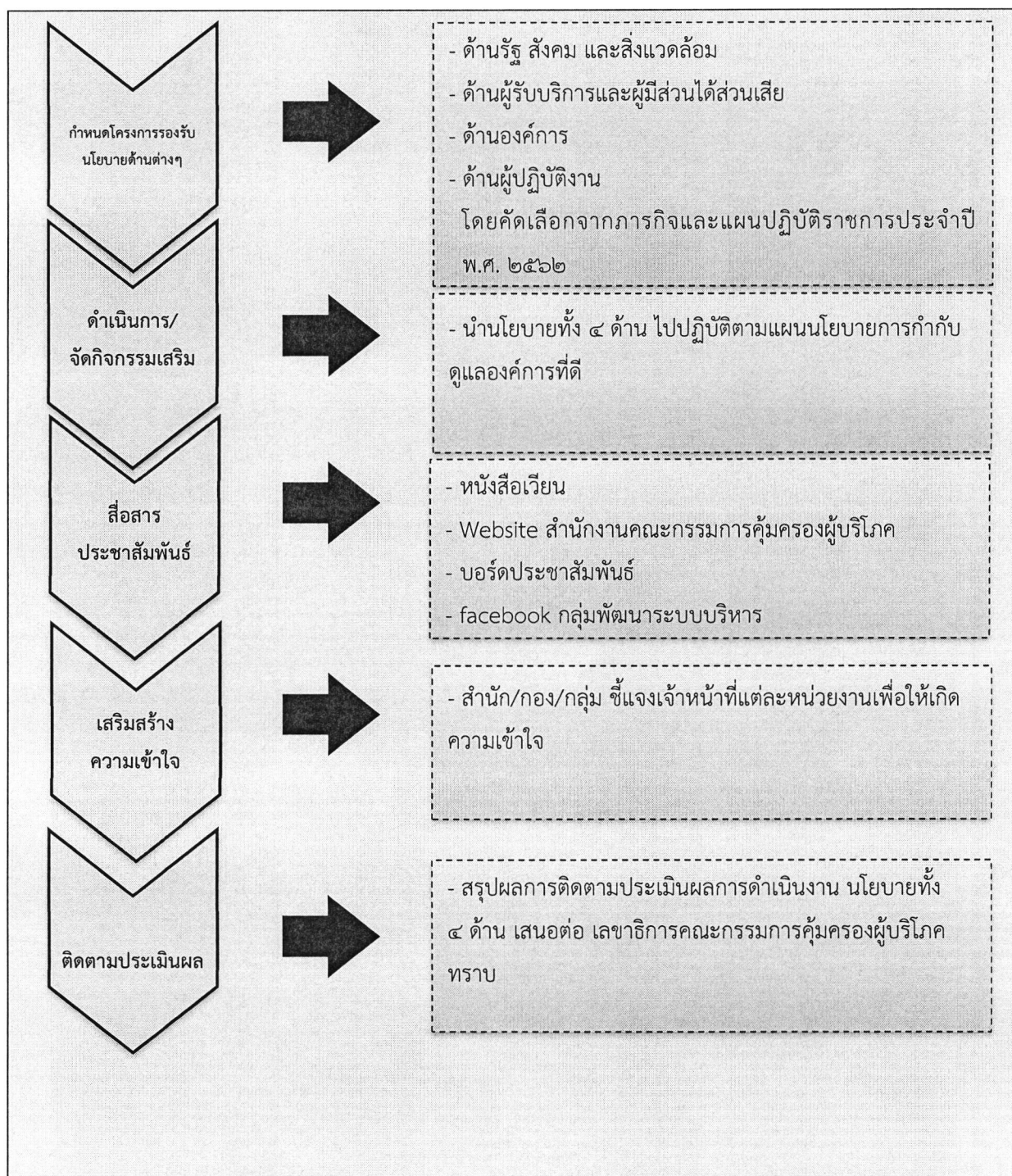
ด้านองค์กร กำหนดมาตรการการป้องกันการแสวงหาผลประโยชน์และผลกระทบต่องาน รวมทั้ง กำหนดหลักเกณฑ์กฎระเบียบในการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม

ด้านผู้ปฏิบัติงาน : พัฒนาความรู้ ทักษะของบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ

สำนัก/กอง นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประกาศใช้นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

กระบวนการนำไปสู่การปฏิบัติ



หมวดที่ ๒

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีความชัดเจน โปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจศรัทธาและไว้วางใจในการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีขึ้น โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบายฯ ทั้งนี้ นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีมีองค์ประกอบสำคัญๆ คือ

(๑) ปณิธานองค์การ

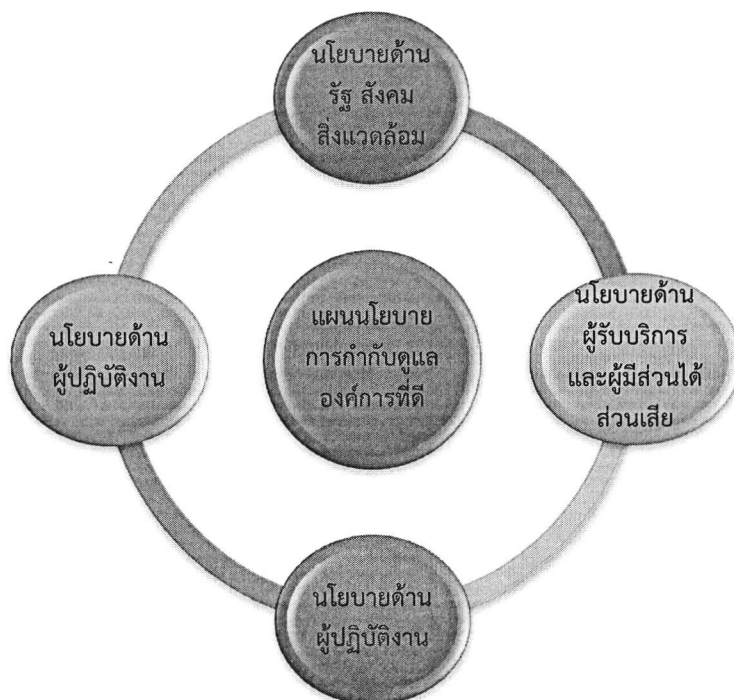
(๒) นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีทั้ง ๔ ด้าน ประกอบด้วย

- นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- นโยบายด้านองค์การ
- นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

(๓) แนวทางการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติทั้ง ๔ ด้าน

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

เพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อการบริหารราชการตามแนวธรรมาภิบาล สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการประชุมเพื่อทบทวนและกำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีไว้รวม ๔ ด้านตามแผนภาพ ดังนี้



๑. นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพึงส่งเสริมนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยจะดำเนินการ ดังนี้

นโยบายด้านรัฐ โดยการส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ เพื่อสร้างความร่วมมือและสร้างความเชื่อมั่นกับนานาประเทศในการคุ้มครองผู้บริโภคระดับสากล

นโยบายด้านสังคม โดยการส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับกลุ่มประชาสังคม เช่น สมาพันธ์สมาคม เป็นต้น

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม โดยการส่งเสริมการอนุรักษ์ และรณรงค์การใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัดให้เกิดความคุ้มค่า

นโยบายหลัก

มุ่งมั่น รักษา และส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

แนวทางปฏิบัติ

๑. ส่งเสริมการจัดตั้งเครือข่ายภาคประชาชน โดยสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมด้านต่างๆ
๒. กำหนดแนวทาง/มาตรการ/แผนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
๓. จัดกิจกรรมให้บุคลากรภายในองค์กรมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
๔. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดซื้อสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
๕. รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับช่วยกันอนุรักษ์พลังงานอย่างสม่ำเสมอ

มาตรการ	กิจกรรม	ประเภทกิจกรรม	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ เพื่อสร้างความร่วมมือและสร้างความเชื่อมั่นกับนานาประเทศในการคุ้มครองผู้บริโภคระดับสากล	๑.๑ กิจกรรมประชาสัมพันธ์ร่างแนวทางการเรียกคืนสินค้าในไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ	แผนปฏิบัติราชการฯ	สผพ.
	๑.๒ กิจกรรมประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๑๔	แผนปฏิบัติราชการฯ	สผพ.

มาตรการ	กิจกรรม	ประเภท กิจกรรม	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพการคุ้มครอง ผู้บริโภคในระดับกลุ่ม ประชาสังคม เครือข่าย และสนับสนุนให้เยาวชน/ สถานศึกษา ได้รับความรู้ที่ เกี่ยวกับการคุ้มครอง ผู้บริโภคอย่างยั่งยืน	๑.๓ กิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคแก่องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และภาค ประชาสังคม ฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนา เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	แผนปฏิบัติ ราชการฯ	กผป.
	๑.๔ กิจกรรมพัฒนาศักยภาพและกำกับติดตาม เครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา	แผนปฏิบัติ ราชการฯ	กผป.
	๑.๕ กิจกรรมสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคใน สถานศึกษา	แผนปฏิบัติ ราชการฯ	กผป.
	๑.๖ โครงการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคกับ สื่อมวลชน	แผนปฏิบัติ ราชการฯ	กผป.
	๑.๗ กิจกรรมวิทยากรตัวคูณ	แผนปฏิบัติ ราชการฯ	กผป.
	๑.๘ โครงการการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการ คุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค	แผนปฏิบัติ ราชการฯ	สพจ.
	๑.๙ กิจกรรมค่ายเยาวชนตามรอยศาสตร์พระราชา เพื่อการเป็นสังคมบริโภคอย่างยั่งยืนและพอเพียง	แผนปฏิบัติ ราชการฯ	กผป.
ส่งเสริมการอนุรักษ์ และ อนุรักษ์การใช้ ทรัพยากรธรรมชาติอย่าง ประหยัดให้เกิดความ คุ้มค่า	๑.๑๐ กิจกรรมผู้ประกอบการไทยใส่ใจสังคมเพื่อ การบริโภคอย่างยั่งยืน	แผนปฏิบัติ ราชการฯ	กผป.
	๑.๑๑ จัดกิจกรรมอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (ปรับปรุงห้องประชุมไร่กระตาศ รมรงค์ประหยัด ไฟฟ้า)	ภารกิจ ประจำ	สลก.

๒. นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพึงส่งเสริมนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจะดำเนินการดังนี้

นโยบายหลัก

มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางปฏิบัติ

๑. รมรงค์และสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับเห็นความสำคัญของการให้บริการประชาชน

๒. เน้นย้ำและให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ถูกต้องครบถ้วน

๓. กำหนดแนวทางในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔. จัดให้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบข้อมูลผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๕. สร้างช่องทางในการติดต่อของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน

มาตรการ	กิจกรรม	ประเภท กิจกรรม	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
การให้บริการแก่ ผู้บริโภค/ ผู้ประกอบการตาม อำนาจหน้าที่และการ จัดสถานที่รองรับการ ปฏิบัติงานสำหรับ ให้บริการรับเรื่องราว ร้องทุกข์และให้ คำปรึกษาแก่ผู้บริโภค ที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง การแก้ไขปัญหาให้กับ ผู้บริโภคเพื่อให้ได้รับ ความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	๒.๑ กิจกรรมบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. ๒.๒ กิจกรรมแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค ๒.๓ พัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ๒.๔ การรับจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง และขอแก้ไขการจดทะเบียนประกอบ ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	แผนปฏิบัติ ราชการฯ ภารกิจ ประจำ แผนปฏิบัติ การดิจิทัล ภารกิจ ประจำ	ศรท. กคณ/กคช./ กคส./กคต./ ศคพ./สปจ. สผพ./กคณ/ กคช./กคส./ กคต./สปจ./ ศคพ. กคต.
การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการ คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้บริการ ประชาชนอย่าง ถูกต้องครบถ้วน ชัดเจน และสามารถ เข้าใจเข้าถึงข้อมูลได้ อย่างสะดวกรวดเร็ว	๒.๕ กิจกรรมจัดทำสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้าน การคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ ๒.๖ อำนวยความสะดวกให้ประชาชน ยกเลิกการใช้ สำเนาเอกสาร	แผนปฏิบัติ ราชการฯ ภารกิจ ประจำ	กผป. ทุกหน่วยงาน

๓. นโยบายด้านองค์การ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพึงส่งเสริมนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีด้านองค์การ โดยจะดำเนินการดังนี้

นโยบายหลัก

มุ่งเน้นการจัดซื้อจัดจ้างที่มีมาตรฐานโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

แนวทางปฏิบัติ

๑. กำหนดมาตรการการจัดซื้อจัดจ้างในการป้องกันการใช้อำนาจหน้าที่ไปแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ
๒. กำหนดหลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับและคู่มือเพื่อเป็นแนวทางและกำกับดูแลการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปด้วยความถูกต้องบนพื้นฐานของความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ และเป็นธรรม
๓. รณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรภายในหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างในการปกป้องรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม
๔. ให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและเป็นธรรม
๕. ติดตามตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

มาตรการ	กิจกรรม	ประเภทกิจกรรม	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ดำเนินการให้ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎระเบียบว่าด้วยการพัสดุ ในการจัดหา ประมูล วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้าง ได้วัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพตามกระบวนการขั้นตอนที่โปร่งใส เป็นธรรม และรักษาประโยชน์ของส่วนราชการ	๓.๑ กิจกรรมบริหารความเสี่ยงการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	ภารกิจประจำ	สลก.
	๓.๒ กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	แผนปฏิบัติราชการฯ	สลก.

มาตรการ	กิจกรรม	ประเภท กิจกรรม	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
มาตรการบริหาร ความเสี่ยงและ ควบคุมภายใน	๓.๔ จัดให้มีคณะทำงานรับผิดชอบดูแลความเสี่ยงที่ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานในด้านต่างๆ	ภารกิจ ประจำ	กพบ.
แผนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นไปตามแผนที่จะ ส่งผลต่อการเบิกจ่าย ในภาพรวม	๓.๕ การจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างและดำเนินการ ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้	ภารกิจ ประจำ	สกก.
สร้างความตระหนักรู้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และสร้าง จิตสำนึกที่ดีในการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความสุจริต	๓.๖ กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และ ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จิตอาสา	แผนปฏิบัติ ราชการฯ	สกก.

๔. นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พึงส่งเสริมนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี
ด้านผู้ปฏิบัติงาน โดยจะดำเนินการ ดังนี้

นโยบายหลัก

ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างมีระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งการส่งเสริม
ให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย

แนวทางปฏิบัติ

๑. วางแผนการพัฒนาความรู้ ความสามารถให้กับบุคลากรทุกระดับ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้
มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพและต่อเนื่อง (Training Roadmap)

๒. วางแผนการพัฒนาขีดสมรรถนะหลัก (Core Competency) ให้กับบุคลากรให้สอดคล้อง
กับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๓. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

มาตรการ	กิจกรรม	ประเภท กิจกรรม	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
การพัฒนาความรู้ ความสามารถให้กับ บุคลากรทุกระดับ อย่างมืออาชีพและ ต่อเนื่อง	๔.๑ กิจกรรม KM	ภารกิจประจำ	กพบ.
	๔.๒ กิจกรรมสัมมนาเสริมสร้างความเข้มแข็งด้าน การคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค	แผนปฏิบัติ ราชการฯ	สปจ.
	๔.๓ กิจกรรมสัมมนาความรู้ด้านการคุ้มครองในยุค ดิจิทัล	แผนปฏิบัติ ราชการฯ	สผพ.
	๔.๔ กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติ ราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล	แผนปฏิบัติ ราชการฯ	สกก.

หมวดที่ ๓

แนวทางส่งเสริมและผลักดันการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

เพื่อให้การปฏิบัติงานมีผลดีตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงกำหนดหลักปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้

๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีสื่อสารและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีอย่างทั่วถึง

๒) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะจัดระบบบริหารจริยธรรมและธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทุกคนมีความมั่นใจว่าบุคลากรและองค์การจะปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้อย่างเคร่งครัด โดยจะถือว่าเป็นวินัยอย่างหนึ่ง ที่บุคลากรทุกระดับต้องทำความเข้าใจ ยึดมั่น และปฏิบัติให้ถูกต้องในการทำงานประจำวัน และไม่มีบุคคลใดที่จะมีสิทธิ หรืออนุญาตให้บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คนใด กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้

๓) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะสนับสนุนโครงการและกิจกรรม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรและสังคมตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมปฏิบัติธรรมของพุทธสมาคมแห่งประเทศไทย และการปฏิบัติธรรมตามรอยพระยุคลบาท เป็นต้น

๔) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคคาดหวังให้บุคลากรทุกคนมีการรายงานโดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อหลักการต่างๆ ในนโยบายฯ ฉบับนี้ ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือในกรณีที่ไม้อาจรายงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ อาจขอคำปรึกษาจากผู้บริหารระดับสูง หรือสำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ โดยข้อมูลที่ให้นั้นให้ถือเป็นข้อมูลลับ ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาเองก็มีหน้าที่ในการสอดส่องดูแล และให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นให้ปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้

๕) นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้ จะได้รับการพิจารณาปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุกปี โดย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีนโยบายที่จะกำหนดมาตรฐานแนวทางปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ที่องค์การจะพึงปฏิบัติต่อนโยบายด้านต่างๆ สำหรับการดำเนินการภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับกระบวนการที่มีการปฏิบัติที่ผิดพลาดเสมอมา หรือเป็นกระบวนการที่มีความล่อแหลมต่อการกระทำผิดหลักธรรมาภิบาล หากมีข้อสงสัยประการใดให้สอบถามได้ตลอดเวลาผ่านช่องทาง สายด่วน ๑๑๖๖ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. หรือ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐๐ พรรษา อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๖) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะกำหนดแนวทางวัดและประเมินการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีการประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ

แผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

นโยบายด้าน	นโยบายหลัก	มาตรการ	กิจกรรม	ระยะเวลา	หน่วยงาน รับผิดชอบ
๑. นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม	มุ่งมั่น รักษาและส่งเสริมคุณภาพ สิ่งแวดล้อม ให้ความสำคัญกับ การมีส่วนร่วมของประชาชนใน การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค	ส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างประเทศ เพื่อสร้างความ ร่วมมือและสร้างความเชื่อมั่นกับ นานาชาติในการคุ้มครอง ผู้บริโภคระดับสากล	๑.๑ กิจกรรมประชาสัมพันธ์ร่างแนวทางการเรียก คืนสินค้าในไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ ๑.๒ กิจกรรมประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการ	ต.ค.๖๑ - ก.ย. ๖๒	สผพ. สผพ.
		ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการ คุ้มครองผู้บริโภคในระดับกลุ่ม ประชาสังคม เครือข่าย และสนับสนุนให้เยาวชน/ สถานศึกษา ได้รับความรู้ที่ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างยั่งยืน	๑.๓ กิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคแก่องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และภาค ประชาสังคม ฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนา เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ๑.๔ กิจกรรมพัฒนาศักยภาพและกำกับติดตาม เครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา ๑.๕ กิจกรรมสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคใน สถานศึกษา ๑.๖ โครงการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคกับ สื่อมวลชน ๑.๗ กิจกรรมวิทยากรตัวคูณ	ต.ค.๖๑ - ก.ย. ๖๒	กผป. กผป. กผป. กผป.

นโยบายด้าน	นโยบายหลัก	มาตรการ	กิจกรรม	ระยะเวลา	หน่วยงานรับผิดชอบ
			๑.๘ โครงการการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ๑.๙ กิจกรรมค่ายเยาวชนตามรอยศาสตร์พระราชา เพื่อการเป็นสังคมบริโภคอย่างยั่งยืนและพอเพียง	ต.ค.๖๑ - ก.ย. ๖๒	สปจ. กผป.
		ส่งเสริมการอนุรักษ์ และรณรงค์การใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัดให้เกิดความคุ้มค่า	๑.๑๐ กิจกรรมผู้ประกอบการไทยใส่ใจสังคมเพื่อการบริโภคอย่างยั่งยืน ๑.๑๑ จัดกิจกรรมอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (ปรับปรุงห้องประชุมไร่กระดาษ รณรงค์ประหยัดไฟฟ้า)	ต.ค.๖๑ - ก.ย. ๖๒	กผป. สลก.
๒. นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การให้บริการแก่ผู้บริโภค/ผู้ประกอบการตามอำนาจหน้าที่และการจัดสถานที่รองรับการปฏิบัติงานสำหรับให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้คำปรึกษาแก่ผู้บริโภคที่ถูกเอารัดเอาเปรียบอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคเพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	๒.๑ กิจกรรมบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. ๒.๒ กิจกรรมแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค ๒.๓ พัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์	ต.ค.๖๑ - ก.ย. ๖๒	ศรท. กคณ/กคฆ./ กคส./กคต./ ศคพ./สปจ. สมพ./กคณ/ กคฆ./กคส./ กคต./สปจ./ ศคพ.

นโยบายด้าน	นโยบายหลัก	มาตรการ	กิจกรรม	ระยะเวลา	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			๒.๔ การรับจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง	ต.ค.๖๑ - ก.ย. ๖๒	กคต.
		การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการคุ้มครอง ผู้บริโภค เพื่อให้บริการประชาชน อย่างถูกต้องครบถ้วน ชัดเจน และ สามารถเข้าใจเข้าถึงข้อมูลได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ถูกต้อง ครบถ้วน	๒.๕ กิจกรรมจัดทำสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้าน การคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ ๒.๖ อำนวยความสะดวกให้ประชาชน ยกเลิกการใช้ สำเนาเอกสาร	ต.ค.๖๑ - ก.ย. ๖๒	กผป. ทุกหน่วยงาน
๓. นโยบายด้านองค์การ	มุ่งเน้นการจัดซื้อจัดจ้างที่มี มาตรฐานโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย	ดำเนินการให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎระเบียบว่าด้วยการ พัสดุ ในการจัดหา ประมูล วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน เพื่อให้การ จัดซื้อจัดจ้าง ได้วัสดุอุปกรณ์ที่มี คุณภาพ ตามกระบวนการขั้นตอน ที่โปร่งใส เป็นธรรม และรักษา	๓.๑ กิจกรรมบริหารความเสี่ยงการทุจริต ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ๓.๒ กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และ ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	ต.ค.๖๑ - ก.ย. ๖๒	สลก. สลก.

นโยบายด้าน	นโยบายหลัก	มาตรการ	กิจกรรม	ระยะเวลา	หน่วยงาน รับผิดชอบ
		ประโยชน์ของส่วนราชการ			
		มาตรการบริหารความเสี่ยงและ ควบคุมภายใน	๓.๔ จัดให้มีคณะทำงานรับผิดชอบดูแลความเสี่ยงที่จะ ส่งผลกระทบต่อการทำงานในด้านต่างๆ	ต.ค.๖๑ - ก.ย. ๖๒	กพบ.
		แผนการจัดซื้อจัดจ้างโดยการ จัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่ จะส่งผลต่อการเบิกจ่ายใน ภาพรวม	๓.๕ การจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างและดำเนินการ ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้	ต.ค.๖๑ - ก.ย. ๖๒	สลก.
		สร้างความตระหนักรู้ด้าน คุณธรรม จริยธรรม และสร้าง จิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความสุจริต	๓.๖ กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และ ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จิตอาสา	ต.ค.๖๑ - ก.ย. ๖๒	สลก.
๔. นโยบายด้าน ผู้ปฏิบัติงาน	ให้ความสำคัญกับการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลอย่างมีระบบ และต่อเนื่อง รวมทั้งการส่งเสริม ให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย	การพัฒนาความรู้ความสามารถ ให้กับบุคลากรทุกระดับอย่าง มีอาชีพและต่อเนื่อง	๔.๑ กิจกรรม KM ๔.๒ กิจกรรมสัมมนาเสริมสร้างความเข้มแข็งด้าน การคุ้มครองผู้บริโภคในสวนภูมิภาค ๔.๓ กิจกรรมสัมมนาความรู้ด้านการคุ้มครองในยุค ดิจิทัล ๔.๔ กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติ ราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ต.ค.๖๑ - ก.ย. ๖๒	กพบ. สปจ. สผพ. สลก.