



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
เรื่อง นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

.....
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี โดยมี
วัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการบริหารราชการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล
๒. เพื่อให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับส่งเสริมธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นใน
หน่วยงาน และสามารถนำไปปฏิบัติและติดตามผลได้อย่างเป็นรูปธรรม
๓. เพื่อสร้างการยอมรับ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจและศรัทธาให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ
ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขอประกาศ
นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้ง เป็นค่านิยมร่วมสำหรับ
องค์การหรือบุคลากรทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎหมายข้อบังคับอื่นๆ อย่างทั่วถึงซึ่ง
ประกอบด้วย นโยบายหลักและแนวทางปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีด้านต่างๆ ๔ ด้าน ดังนี้

๑. นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

นโยบายหลัก

มุ่งมั่น รักษาประโยชน์ของรัฐ และการคุ้มครองผู้บริโภคไว้สูงสุด ตระหนักถึงความรับผิดชอบ
ต่อสังคมและให้ความใส่ใจกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
ในทุกภาคส่วนด้านการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

แนวทางปฏิบัติ

- ๑) ส่งเสริม สนับสนุนการจัดตั้งเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่
ผู้บริโภคอย่างยั่งยืน
- ๒) เผื่อระวังป้องกันและเผยแพร่ข่าวสารเตือนภัยสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดอันตราย
ให้ประชาชนรับทราบ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจากการอุปโภคบริโภคสินค้าหรือบริการ
- ๓) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงาน ตระหนักในหน้าที่และปฏิบัติงาน
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม
- ๔) รมรณรงค์ให้บุคลากรทุกระดับช่วยกันอนุรักษ์พลังงานทั้งภายในหน่วยงาน และที่พัก
อาศัยอย่างสม่ำเสมอ ด้วยการส่งเสริมรณรงค์การใช้ถุงผ้า แก้วน้ำ แทนการใช้กล่องโฟมและแก้วพลาสติก
รวมทั้ง การคัดแยกขยะมูลฝอยภายในหน่วยงานเพื่อลดมลพิษภาวะโลกร้อน

๒. นโยบาย ...

๒. นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบายหลัก

มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานทางช่องทางที่หลากหลาย

แนวทางปฏิบัติ

๑) อบรมและสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

๒) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผลงานจากการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างเปิดเผยด้วยความโปร่งใส ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึงและชัดเจน รวมทั้งกำหนดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่สามารถตอบข้อซักถามหรือชี้แจงข้อสงสัยให้ประชาชนเข้าใจได้โดยง่าย

๓) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโดยการสำรวจความคิดเห็นผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิเช่น การประชุมสัมมนาต่างๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น เป็นต้น

๔) พัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบันและทันสมัย

๕) เพิ่มช่องทางการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลในการให้บริการของ สคบ. ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย

๓. นโยบายด้านองค์การ

นโยบายหลัก

มุ่งเน้นการบริหารจัดการแนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีมาตรฐาน มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเสมอภาคและเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย ก่อให้เกิดระบบการทำงานที่มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

แนวทางปฏิบัติ

๑) เผยแพร่ขั้นตอน/กระบวนการ การให้บริการอย่างชัดเจนน่าสนใจ และสร้างระบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดรับบริการ

๒) เผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้าง การใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้ง รายงานแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ รอบ ๖ เดือน /๑๒ เดือน ให้ทั่วถึงและเข้าใจง่าย

๓) มุ่งเน้นการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม โดยยึดหลักความถูกต้องและความเป็นมืออาชีพตามกฎหมาย/ระเบียบ/คำสั่งตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนด

๔) จัดทำเกณฑ์การประเมินผลให้เกิดความโปร่งใส และจัดทำหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรมศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษาด้วยความเป็นธรรม เพื่อป้องกันการแทรกแซงจากผู้มีอำนาจหรือป้องกันการเอื้อประโยชน์ให้กลุ่มหรือพวกพ้อง

๔. นโยบาย ...

๔. นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

นโยบายหลัก

ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง สามารถทำงานเป็นทีม สามารถปฏิบัติงานโดยตั้งอยู่บนความรับผิดชอบ คุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต รวมทั้ง การประเมินความก้าวหน้าในอาชีพ และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรเจ้าหน้าที่อย่างเป็นธรรม อันจะส่งผลให้เกิดความผาสุกและคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

แนวทางปฏิบัติ

๑) วางแผนการพัฒนาความรู้ ความสามารถให้กับบุคลากรทุกระดับ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพและต่อเนื่อง (Training Roadmap)

๒) ส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณธรรม จริยธรรม และนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง การดูแลสุขภาพตนเองและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

๓) ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในอาชีพและมีความผาสุกในการทำงาน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

๔) ส่งเสริมการรักษาวินัย ความซื่อสัตย์สุจริต และประพฤตินิยมของบุคลากร

๕) มีระบบการทำงานเป็นทีมภายในสำนัก/กอง/กลุ่ม โดยมีหัวหน้าทีมคอยกำกับดูแลการทำงานของลูกทีม และรายงานผลการปฏิบัติงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการทำงานอย่างเป็นระบบมีมาตรฐาน

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายธสรณ์อัฒม์ ธนทิพย์พันธ์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค