



นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

(Organizational Governance)

กรรมการภายใน

กระทรวงพาณิชย์

คำนำ
นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี
กรมการค้าภายใน
กระทรวงพาณิชย์

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมทั้งให้สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาลอันจะทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจศรัทธาและวางใจในการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล

กรมการค้าภายใน จึงได้จัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ซึ่งประกอบด้วยนโยบายหลักและแนวทางปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีด้านต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์การและบุคลากรทุกคนพึงถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎ ข้อบังคับอื่น ๆ อย่างทั่วถึง

ลงชื่อ



(นายยรรยง พวงราช)

อธิบดีกรมการค้าภายใน

วันที่...22....เดือนธันวาคมพ.ศ...2551.

ประกาศเจตนารมณ์

กรมการค้าภายใน เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงพาณิชย์ ปฏิบัติภารกิจหลัก

1. พัฒนาและส่งเสริมระบบตลาด การตลาด และตลาดให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสร้างโอกาสและให้ความเป็นธรรมแก่เกษตรกร

2. กำกับดูแลการค้าสินค้าและบริการ และการชั่งตวงวัด เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการซื้อขาย รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้บริโภคมีบทบาทในการพิทักษ์ประโยชน์ของตนเอง

3. กำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบธุรกิจการค้าในประเทศให้มีการแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรม

4. พัฒนางองค์กรให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ในฐานะผู้บริหารของกรมการค้าภายใน เห็นสมควรให้มีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมการค้าภายใน เพื่อให้การปฏิบัติราชการของกรมการค้าภายในมีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีความชัดเจน โปร่งใส มีธรรมาภิบาล เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นการเสริมสร้างความมีศักดิ์ศรีของการเป็นหน่วยงานภาครัฐ พร้อมสร้างความไว้วางใจและศรัทธาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดไป

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมการค้าภายใน ได้รวบรวมหลักการปฏิบัติราชการแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งมาตรฐานทางการทำงาน ความประพฤติที่ดึบนพื้นฐานธรรมาภิบาลของข้าราชการและเจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐ ตามความคาดหวังของสังคมและผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย คณะกรรมการ ผู้บริหาร บุคลากร ผู้รับบริการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยบุคลากรทุกระดับของกรมการค้าภายในจะสามารถนำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้ไปเป็นแนวทางยึดถือปฏิบัติในการดำเนินงาน และจะไม่ละเลยการปฏิบัติตามหลักการที่ปรากฏอยู่ในนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้

กรมการค้าภายใน จะพิจารณาทบทวนและปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของหน่วยงานเป็นประจำ ทั้งนี้ เพื่อให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ อีกทั้ง เพื่อเป็นการแสดงถึงพันธะสัญญาระหว่างหน่วยงานและบุคลากรของกรมการค้าภายใน จึงขอให้ทุกคนได้ลงชื่อในหนังสือรับทราบดังที่แนบมาพร้อมกับคู่มือฉบับนี้ พร้อมทั้งยอมรับเป็นหลักการปฏิบัติราชการตลอดไป

ลงชื่อ 

(นายยรรยง พวงราช)

อธิบดีกรมการค้าภายใน

วันที่...22...เดือนธันวาคมพ.ศ.2551..

ใบลงนามรับทราบของเจ้าหน้าที่/พนักงาน

กรมการค้าภายใน

สำนักงานสารสนเทศการค้าในประเทศ

1. ข้าพเจ้าได้ออกสารเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ฉบับนี้แล้ว
2. ข้าพเจ้าได้อ่านและมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติเป็นอย่างดี พร้อมทั้งมุ่งมั่นที่จะนำแนวทางปฏิบัติภายใต้นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีด้านต่างๆ ซึ่งระบุไว้ในยี่ดื้อปฏิบัติหรือนำไปกำหนดเป็นมาตรการ/โครงการต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของกรมการค้าภายในมีธรรมาภิบาลต่อไป

ลงชื่อ

(นางสาววรารณณ์ พิริยะอารยะกุล)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักสารสนเทศการค้าในประเทศ

วันที่ 22 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2551

ข้อมูลองค์การ

วิสัยทัศน์

กรมการค้าภายในเป็นองค์กรนำในการเสริมสร้างประสิทธิภาพกลไกการตลาดและความเป็นธรรมทางการค้า

พันธกิจ

1. พัฒนาและส่งเสริมระบบตลาด การตลาด และตลาด ให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อสร้างโอกาสและให้ความเป็นธรรมแก่เกษตรกร
2. กำกับดูแลการค้าสินค้าและบริการ และการชั่งตวงวัดเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการซื้อขาย
3. กำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบธุรกิจการค้าในประเทศให้มีการแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรม
4. พัฒนางองค์กรให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ค่านิยมหลักขององค์การ

ธำรงไว้ซึ่งความเป็นธรรมทางการค้า
พัฒนางองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
เปิดเผย โปร่งใส ใส่ใจ ให้บริการ
ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์และอุทิศตนเพื่อส่วนรวม

โครงสร้างองค์การ

1. โครงสร้างกรมการค้าภายในตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ พ.ศ.2545

กำหนดหน่วยงานเป็น 3 กองและ 6 สำนัก ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. กองนิติการ
3. กองส่งเสริมและพัฒนาระบบตลาด
4. สำนักจัดระบบราคาและปริมาณสินค้า
5. สำนักชั่งตวงวัด
6. สำนักตรวจสอบและปฏิบัติการ
7. สำนักสารสนเทศการค้าในประเทศ
8. สำนักส่งเสริมการแข่งขันทางการค้า
9. สำนักส่งเสริมการค้าสินค้าเกษตร

2. ได้แบ่งส่วนราชการภายในเพื่อรองรับภารกิจที่เพิ่มขึ้นรวม 3 กอง คือ

1. กองพัฒนาระบบการค้า
2. กองวิชาการและกิจการต่างประเทศ
3. กองกิจการงานภูมิภาค

3. ส่วนราชการขึ้นตรงต่ออธิบดี 4 หน่วยงาน คือ

1. กลุ่มตรวจสอบภายใน
2. กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร
3. ส่วนสนับสนุนงานภูมิภาค
4. สำนักงานการค้าภายในจังหวัด (75 จังหวัด)

คณะผู้บริหาร

คณะผู้บริหารประกอบด้วยอธิบดี รองอธิบดี (3 คน) ผู้อำนวยการกอง (3 คน) ผู้อำนวยการสำนัก (6 คน) และผู้อำนวยการกอง ตามโครงสร้างการแบ่งงานภายใน (3 คน) บทบาทและหน้าที่หลักของคณะผู้บริหาร คือ

(1) กำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ นโยบายและแผนงานของกรม ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ของกระทรวงพาณิชย์

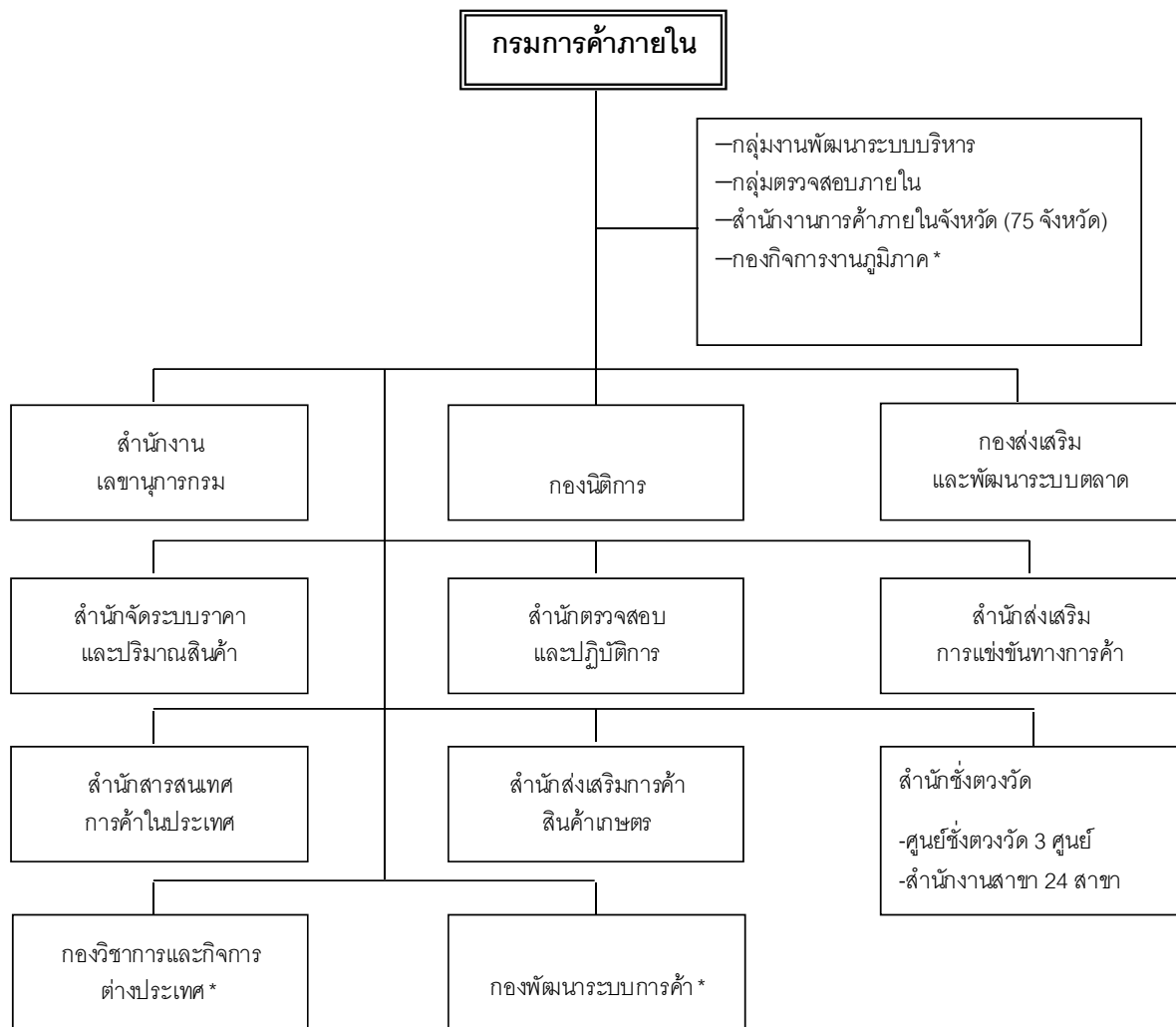
- (2) ติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงานของกรมฯ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย กลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานที่กำหนดไว้
- (3) อนุมัติการแต่งตั้งและโยกย้ายข้าราชการในกรมฯ
- (4) ประเมินผลการทำงานและขึ้นเงินเดือนของข้าราชการในกรมฯ
- (5) รับผิดชอบและดำเนินการต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากกระทรวง

คณะกรรมการด้านการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

อธิบดีได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีอธิบดีกรมการค้าภายในเป็นประธาน รองอธิบดีซึ่งรับผิดชอบการพัฒนาองค์กรเป็นรองประธาน รองอธิบดีอีก 2 ท่าน ผู้อำนวยการสำนักและกองทุกท่าน เป็นกรรมการ ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเป็นเลขานุการ โดยคณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ติดตามเร่งรัดให้ดำเนินการตามแผนปรับปรุงองค์กร และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร และได้เพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี เพื่อให้คณะกรรมการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทำหน้าที่จัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ดังนี้

1. จัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี
2. ผลักดันการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดขึ้นให้เกิดผลเป็นรูปธรรม
3. กำหนดแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ
4. ทบทวนและปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

โครงสร้างกรมการค้าภายในตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ พ.ศ.2545



หมายเหตุ * เป็นกองที่กรมแบ่งส่วนราชการภายใน

หลักการและแนวคิด

การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมการค้าภายใน นับเป็นการสนองตอบต่อแนวคิดธรรมาภิบาลซึ่งโดยมีภาพรวมดังนี้

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 4 หน้าที่ของชนชาวไทย มาตรา 74 กำหนดให้ “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนาจความสะอาด และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ และในการปฏิบัติกรอื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน บุคคลตามวรรคหนึ่งต้องวางตนเป็นกลางทางการเมือง...” และมาตรา 78 (4) (5) รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

(4) พัฒนาระบบงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

(5) จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. การกำหนดให้มีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ถือเป็นส่วนหนึ่งของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารราชการแผ่นดินของไทย ดังเจตนารมณ์ที่ปรากฏอย่างชัดเจนในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มุ่งเน้นให้ส่วนราชการใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ กล่าวคือ

“การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน

การจัดสรรงบประมาณและการบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้”

3. คำแถลงนโยบายรัฐบาลของคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2551 ประกอบด้วย พัฒนาระบบงานให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ส่งเสริมให้ใช้หลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ และพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการและการส่งมอบบริการสาธารณะ โดยจะเน้นการพัฒนาข้าราชการในตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ และสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระบบราชการ รวมทั้งวางมาตรการสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงาน และจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมตามผลงาน เพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการพัฒนาผลงาน

4. สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ นับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน โดยได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำไปใช้ในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้เป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และมีมาตรฐานการทำงานเทียบเคียงกับมาตรฐานสากล ซึ่งในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 1 การนำองค์การนั้น ดังภาพแสดงข้างล่างนี้ ส่วนหนึ่งได้ให้ความสำคัญกับการนำองค์การ (หัวข้อ 1.1) เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี โดยดำเนินการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบ ปกป้องผลประโยชน์ของประเทศ และ (หัวข้อ 1.2) ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การเป็นทั้งคนเก่งและคนดี มีจริยธรรมและธรรมาภิบาล ประพฤติตนต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน รวมถึงการใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างมีความรับผิดชอบแล้ว บุคลากรในองค์การต้องมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ผู้บริหารควรมีการกำหนดกรอบในการตรวจสอบการปฏิบัติตนของบุคลากรในองค์การว่าเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ เช่น มีการดูแลผู้รับบริการอย่างซื่อสัตย์สุจริต ให้เกียรติ เป็นธรรม ร่วมกันการรักษาปกป้องไม่ให้องค์การดำเนินการในทางที่มีความเสี่ยงต่อศักดิ์ศรีหรือสิ่งไม่ดีใดๆ

วัตถุประสงค์ในการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

เพื่อให้การปฏิบัติงานของกรรมการค้าภายใน มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง และเกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีจึงได้ยึดหลักการที่สำคัญ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- (1) เพื่อเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับส่งเสริมธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในหน่วยงานและสามารถนำไปปฏิบัติและติดตามผลได้อย่างเป็นรูปธรรม
- (2) เพื่อใช้เป็นแนวทางตรวจสอบธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของกรรมการค้าภายใน ทั้งนี้ เพื่อมิให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน อันจะก่อให้เกิดความสูญเสียต่อรัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม องค์การ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ปฏิบัติงานภายในกรรมการค้าภายใน
- (3) เพื่อสร้างการยอมรับ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจและศรัทธาให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์การ

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

เพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อการบริหารราชการตามแนวธรรมาภิบาล กรมการค้าภายในได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ประกอบด้วยนโยบายหลักและแนวทางปฏิบัติภายใต้กรอบนโยบายด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายด้านองค์การและนโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

นโยบายหลัก

1. มุ่งเน้นการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ และเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

แนวทางปฏิบัติ

1. กำหนดแนวทางในการดำเนินภารกิจที่สนองยุทธศาสตร์ สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้ชัดเจน โดยมีแผนปฏิบัติงาน เป้าหมาย ตัวชี้วัด และระบบการติดตามประเมินผลที่ชัดเจน
2. จัดทำกิจกรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบายหลัก

1. พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการให้ตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส
2. ส่งเสริมให้มีกลไกการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการได้โดยสะดวกเป็นธรรม รวมทั้งเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมและเป็นเครือข่ายสนับสนุนการปฏิบัติงาน

แนวทางปฏิบัติ

1. จัดให้มีมาตรฐานการทำงาน คู่มือและแนวทางการปฏิบัติทุกกระบวนการ และกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่คู่มือและแนวทางการปฏิบัติกำหนดไว้
2. เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการในลักษณะต่าง ๆ เช่น การให้ข้อมูล การปรึกษาหารือร่วมกัน การร่วมมือกันผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะและร่วมติดตามผลการดำเนินงาน

3. ดำเนินการวัดวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

นโยบายด้านองค์การ

นโยบายหลัก

1. พัฒนาระบบงานให้มีความทันสมัย ยืดหยุ่น คล่องตัว ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง
2. ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ

3. ส่งเสริมให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินที่มีประสิทธิภาพ

แนวทางปฏิบัติ

1. วางแนวทางในการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน และการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและการใช้ประโยชน์สูงสุด
2. จัดให้มีการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนากฎหมาย กฎระเบียบ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และเพียงพอที่จะสร้างประสิทธิภาพ และความเป็นธรรมทางการค้า รวมทั้งวางกลไก ให้เกิดการบังคับใช้อย่างจริงจัง
3. กำหนดมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน
4. จัดทำแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการทำงานในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน สื่อสารแก่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบถึงแนวทางปฏิบัติ

นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

นโยบายหลัก

1. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีขีดสมรรถนะที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
2. พัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร

แนวทางปฏิบัติ

1. กำหนดแนวทางและดำเนินการพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากร
2. ให้ความสำคัญกับการปลูกฝังบุคลากรรุ่นใหม่ให้มีทัศนคติในการทำงานที่รับผิดชอบและเสียสละเพื่อองค์กร
3. ดำเนินการจัดทำแผนความก้าวหน้าในสายงานและเปิดเผยให้ทราบทั่วกัน
4. จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันและความพึงพอใจแก่บุคลากร

แนวทางส่งเสริมและผลักดันการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

เพื่อให้การปฏิบัติงานมีผลดีตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมการค้าภายใน จึงกำหนดหลักปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้

(1) กรมการค้าภายใน จะสื่อสารให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีอย่างทั่วถึง

(2) กรมการค้าภายใน จะจัดระบบบริหารธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ทุกคนมั่นใจว่าบุคลากรและองค์การจะปฏิบัติตามมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีเป็นอย่างดีอย่างเคร่งครัด โดยจะถือเสมือนว่าเป็นวินัยอย่างหนึ่งที่บุคลากรทุกระดับต้องทำความเข้าใจ ยึดมั่น และปฏิบัติให้ถูกต้องในการทำงานประจำวัน และไม่มีบุคลากรใดที่จะมีสิทธิหรืออนุญาตให้บุคลากรของกรมการค้าภายในคนใด กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อนโยบายฉบับนี้

(3) กรมการค้าภายใน คาดหวังให้บุคลากรทุกคนมีการรายงานโดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อหลักการต่าง ๆ ในนโยบายฉบับนี้ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือในกรณีที่ไมอาจรายงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ อาจขอคำปรึกษาจากผู้บริหารระดับสูง โดยข้อมูลที่ให้นั้นให้ถือปฏิบัติเป็นข้อมูลลับ ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาเองก็มีหน้าที่ในการสอดส่องดูแล และให้คำแนะนำได้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นให้ปฏิบัติให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้

(4) นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้ จะได้รับการพิจารณาปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุกปี โดยคณะกรรมการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

(5) กรมการค้าภายใน จะกำหนดแนวทางวัดและประเมินการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ต่อไปอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีการประเมินตนเองสม่ำเสมอ

(6) หากผู้ใดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับความหมาย แนวทางปฏิบัติหรือต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้ สามารถติดต่อหรือสอบถามได้ที่สำนักสารสนเทศการค้าในประเทศ โทร. 02-5475367

จัดทำโดย

.....สำนักสารสนเทศการค้าในประเทศ.....

เมื่อ.....ธันวาคม 2551.....