



สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม  
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)  
Office of Insurance Commission

**แนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงาน คปภ.**

ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๑ ปี ๒๕๕๙



## แนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงาน คปภ. (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๕๙)

### หลักการและเหตุผล

สำนักงาน คปภ. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance) เพื่อนำองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน ทั้งยังเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และในฐานะหน่วยงานของรัฐ ที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีประสิทธิภาพ และคุ้มครองประชาชนให้ได้รับสิทธิประโยชน์จากการประกันภัยอย่างครบถ้วน จะต้องแสดงให้เห็นถึงการมีระบบการบริหารจัดการและการใช้อำนาจหน้าที่ด้วยความโปร่งใส น่าเชื่อถือ

แนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงาน คปภ.<sup>๑</sup> มีความเข้มงวดไม่น้อยไปกว่ามาตรฐานธรรมาภิบาลที่ได้กำหนดให้ผู้อยู่ใต้การกำกับดูแลถือปฏิบัติ โดยได้อ้างอิงมาจากหลักธรรมาภิบาลตามมาตรฐานสากลขององค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) และมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles : ICP) ซึ่งกำหนดโดยสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (International Association of Insurance Supervisors : IAIS) ทั้งยังได้เทียบเคียงกับหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินอื่นๆ

### วัตถุประสงค์

๑. ผลักดันให้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาปฏิบัติให้เกิดผลจริง ทั้งคณะกรรมการ บุคลากร และสำนักงาน และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้อยู่ใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน
๒. สนับสนุนให้การดำเนินงานของสำนักงานสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจอย่างสมเหตุสมผล มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๓. เสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อความโปร่งใส เป็นธรรม และความน่าเชื่อถือให้กับผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงาน
๔. แสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์และความตั้งใจในการสร้างธรรมาภิบาลที่ดีให้กับธุรกิจประกันภัยไทย

### หลักการธรรมาภิบาล

สำนักงาน คปภ. ได้ยึดหลักธรรมาภิบาลและความถูกต้องชัดเจนในการดำเนินงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือให้กับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรบนพื้นฐานของการเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน จึงได้กำหนดกรอบหลักการธรรมาภิบาล เพื่อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

๑. การเติบโตอย่างยั่งยืนของสำนักงาน คปภ. (Sustainable growth)
๒. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพเพียงพอ (Responsibility)
๓. ความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง (Accountability)
๔. การมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน (Code of Conduct and Code of Ethics)
๕. การเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ (Disclosure & Transparency)
๖. การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียโดยสุจริตและอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment)



โครงสร้างแนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงาน คปภ. มี ๒ ส่วน ประกอบด้วย ธรรมาภิบาลในระดับคณะกรรมการ และธรรมาภิบาลในระดับสำนักงาน ภายใต้กรอบแนวทาง<sup>๒</sup> ที่ได้กำหนดไว้ ๔ ข้อ ดังนี้

### ๑. โครงสร้างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพของคณะกรรมการ

เพื่อให้มั่นใจว่า มีคณะกรรมการที่มีทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญเพียงพอกับขนาดโครงสร้าง และลักษณะการดำเนินงานของสำนักงาน

#### ๒. ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมในการกำกับดูแล

๑) เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสำนักงานมีการกำหนดแนวทางกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ทั้งยังมีการวางระบบที่มีประสิทธิภาพในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานและผู้บริหารระดับสูง

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าคณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของตนบนพื้นฐานของข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ขยันหมั่นเพียร และระมัดระวัง เพื่อผลประโยชน์ที่ดีที่สุดขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย และรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ของตนทั้งต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย

๓) เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักงานมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักจรรยาบรรณ มีความซื่อสัตย์ สุจริต เทียงธรรม ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยความรู้ความสามารถที่เพียงพอ ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

#### ๓. การเปิดเผยข้อมูล ความโปร่งใส และการสื่อสาร

เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักงานมีการเปิดเผยข้อมูลในเรื่องสำคัญๆอย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ และมีระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าข้อมูลต่างๆที่เปิดเผยนั้นมีความน่าเชื่อถือ

#### ๔. การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

๑) เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสำนักงานมีการบริหารความเสี่ยงและมีระบบการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ามีคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความเป็นอิสระ ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ในการสอบทานการกำกับดูแลกิจการ การบริหารงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน รวมทั้งการจัดทำรายงานทางการเงินที่น่าเชื่อถือ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลของสำนักงานเป็นไปอย่างโปร่งใส และน่าเชื่อถือ



## สารบัญ

หน้า

### ส่วนที่ ๑ ธรรมนูญในระดัคณะกรรมาการ

หมวดที่ ๑ โครงสร้างการกำกับดูแลของคณะกรรมาการ	
๑.๑ องค์ประกอบของคณะกรรมาการ	๔
๑.๒ การคัดเลือก การแต่งตั้ง และวาระการดำรงตำแหน่ง ของกรรมาการผู้ทรงคุณวุฒิ	๕
๑.๓ การจัดตั้งคณะอนุกรรมาการ	๖
๑.๔ การกำหนดค่าตอบแทนคณะกรรมาการและอนุกรรมาการ	๗
๑.๕ ผู้บริหารสูงสุด (เลขาธิการ)	๘
หมวดที่ ๒ นโยบายของคณะกรรมาการ	๙
หมวดที่ ๓ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานของคณะกรรมาการ	
๓.๑ การกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ของสำนักงาน	๑๐
๓.๒ กระบวนการและแนวทางในการกำกับและติดตามการดำเนินการ รวมถึง การเข้าถึงข้อมูลของสำนักงาน	๑๒
๓.๓ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน	๑๔
๓.๔ การประเมินผลคณะกรรมาการ	๑๕

### ส่วนที่ ๒ ธรรมนูญในระดัคสำนักงาน

หมวดที่ ๑ จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงาน	๑๖
หมวดที่ ๒ การจัดการข้อร้องเรียนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงาน	๒๐
หมวดที่ ๓ การรายงานข้อมูล การเปิดเผยข้อมูล และความโปร่งใส	๒๑
หมวดที่ ๔ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน	๒๓



## แนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงาน คปภ.

### ส่วนที่ ๑ ธรรมาภิบาลในระดับคณะกรรมการ

#### หมวดที่ ๑ โครงสร้างการกำกับดูแลของคณะกรรมการ

##### ๑.๑ องค์ประกอบของคณะกรรมการ

###### หลักการ

คณะกรรมการมีองค์ประกอบที่หลากหลาย ประกอบด้วยผู้มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน

###### แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ กำหนดให้คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงการคลัง เป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงพาณิชย์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ว่าราชการจังหวัดแห่งหนึ่ง เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และผู้ทรงคุณวุฒิ อีกไม่น้อยกว่าหกคนแต่ไม่เกินแปดคนซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจากผู้ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย บัญชี บริหารธุรกิจ การเงิน เศรษฐศาสตร์ หรือการประกันภัย ด้านละไม่เกินสองคน เป็นกรรมการ และให้เลขาธิการ เป็นกรรมการและเลขานุการ

๒) คณะกรรมการต้องมีสัญชาติไทยและเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนด สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ของสำนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



## ๑.๒ การคัดเลือก การแต่งตั้ง และวาระการดำรงตำแหน่ง ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

### หลักการ

การคัดเลือก การแต่งตั้ง และวาระการดำรงตำแหน่ง ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเหมาะสม มีกระบวนการที่ชัดเจนและโปร่งใส

### แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) คณะกรรมการให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคคล เพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ในคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีการกำหนดขั้นตอนการคัดเลือกและการคัดเลือกที่โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าผู้ได้รับการคัดเลือกเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติความรู้ความสามารถและธรรมาภิบาลที่เหมาะสม

- วิธีการคัดเลือกกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ให้กรรมการโดยตำแหน่งทั้ง ๖ คน เป็นกรรมการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอชื่อผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย บัญชี บริหารธุรกิจ การเงิน เศรษฐศาสตร์ หรือการประกันภัย ต่อประธานกรรมการ คณะไม่เกิน ๔ ชื่อ โดยแต่ละชื่อต้องมีความเชี่ยวชาญไม่ซ้ำกัน และให้กรรมการโดยตำแหน่งคัดเลือกผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อที่มีความเหมาะสมสำหรับการแต่งตั้งเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ให้เหลือ ๑๒ คน เสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง พิจารณาคัดเลือกเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนไม่น้อยกว่า ๖ คนแต่ไม่เกิน ๘ คน เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการกฤษฎีกา ก่อนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีคำสั่งแต่งตั้งเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิใน คณะกรรมการ คปภ. ต่อไป

- ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระหรือในกรณีที่มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพิ่มขึ้นในระหว่างที่กรรมการซึ่งแต่งตั้งไว้แล้วยังมีวาระอยู่ในตำแหน่ง ให้ดำเนินการเช่นเดียวกันโดยอนุโลม ทั้งนี้ ให้เสนอชื่อเป็นสองเท่าของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่จะแต่งตั้ง

๒) การดำรงตำแหน่งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๓ ปีและอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้แต่ต้องไม่เกินสองวาระติดต่อกัน ดังนั้น เมื่อกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ให้ดำเนินการแต่งตั้งใหม่ภายในหกสิบวัน ในระหว่างที่ยังมิได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่ ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระหรือในกรณีที่มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพิ่มขึ้นในระหว่างที่กรรมการซึ่งแต่งตั้งไว้แล้วยังมีวาระอยู่ในตำแหน่งให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งไว้แล้ว



### ๑.๓ การจัดตั้งคณะกรรมการ

#### หลักการ

คณะกรรมการสามารถแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการมอบหมาย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติของคณะกรรมการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการมอบหมาย และเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เป็นไปด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ โดยการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะกรรมการพึงคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์โดยตรงต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และยังคงต้องเป็นบุคคลที่ซื่อตรง มีหลักการ และยึดถือความถูกต้อง ซึ่งเป็นพื้นฐานให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งสามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างเหมาะสม แต่ทั้งนี้ คณะกรรมการยังคงมีภาระความรับผิดชอบโดยรวมต่องานที่ได้มอบหมายให้แก่คณะกรรมการแต่ละคณะ

๒) การแต่งตั้งคณะกรรมการต้องมีตัวแทนจากคณะกรรมการเข้าร่วมด้วย คณะกรรมการต้องพิจารณาจัดสรรการมอบหมายภารกิจให้แก่กรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของคณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการแต่ละคณะอย่างเหมาะสม โดยต้องคำนึงถึงการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความหลากหลายขององค์ความรู้และประสบการณ์ คุณสมบัติที่เกี่ยวข้องและทักษะในด้านต่างๆ รวมทั้งมีความเป็นอิสระ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรประกอบการพิจารณาแต่งตั้งด้วย ทั้งนี้ การมีตัวแทนของคณะกรรมการดังกล่าว ให้คำนึงถึงกรณีของประธานกรรมการว่า ประธานกรรมการ ไม่ควรเข้าร่วมเป็นสมาชิกในคณะกรรมการชุดต่างๆขององค์กร เพื่อมิให้การดำรงตำแหน่งของประธานกรรมการในตำแหน่งดังกล่าว มีผลกระทบต่อความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน

๓) กรรมการแต่ละคนสามารถดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการชุดต่างๆ ได้ไม่เกินกว่า ๔ คณะ เพื่อให้กรรมการสามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



## ๑.๕ การกำหนดค่าตอบแทนกรรมการและอนุกรรมการ

### หลักการ

การกำหนดค่าตอบแทนกรรมการและอนุกรรมการ มีกระบวนการที่ชัดเจน โปร่งใส และเหมาะสมเพื่อจูงใจให้สามารถรักษากรรมการที่มีคุณภาพ และไม่เป็นการจ่ายค่าตอบแทนเกินกว่าเหตุ

### แนวทางปฏิบัติที่ดี

- ๑) ให้กรรมการและอนุกรรมการได้รับประโยชน์ตอบแทนตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด
- ๒) กรรมการแต่ละรายที่เป็นอนุกรรมการมากกว่า ๑ คณะ สามารถรับค่าตอบแทนได้ไม่เกิน ๑ คณะ เมื่อรวมกับคณะกรรมการ คปภ. แล้วทั้งหมดไม่เกิน ๒ คณะ
- ๓) อนุกรรมการที่มีได้เป็นกรรมการในคณะกรรมการ คปภ. ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะอนุกรรมการมากกว่า ๑ คณะอนุกรรมการ สามารถรับเบี้ยประชุมได้ไม่เกิน ๑ คณะ





## ๑.๕ ผู้บริหารสูงสุด (เลขาธิการ)<sup>๓๑๔</sup>

### หลักการ

คณะกรรมการกำหนดให้มีกระบวนการพิจารณาคัดเลือก และแต่งตั้งผู้บริหารสูงสุด(เลขาธิการ) และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) เลขาธิการในฐานะผู้บริหารสูงสุดขององค์กร มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนและผลักดันแนวนโยบาย ตลอดจนบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำเนินการได้อย่างบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้น คณะกรรมการจึงให้ความสำคัญกับการพิจารณาคัดเลือกบุคคล เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อแต่งตั้งเป็นเลขาธิการ โดยการกำหนดแนวปฏิบัติในการพิจารณาและการคัดเลือกบุคคลเป็นเลขาธิการ เพื่อให้มีขั้นตอนการดำเนินการที่เป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ รวมทั้งเพื่อให้สามารถคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ทั้งด้านการบริหารจัดการและด้านการประกันภัย ตลอดจนคุณสมบัติด้านธรรมาภิบาลได้อย่างเหมาะสม

๒) กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเลขาธิการประจำปี เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ และเป็นกรอบในการวัดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ได้อย่างเป็นรูปธรรม



## หมวดที่ ๒ นโยบายของคณะกรรมการ

### หลักการ

คณะกรรมการตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาลที่เป็นปัจจัยที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร เพราะจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงควรกำหนดนโยบายให้ชัดเจนและผลักดันให้มีการปฏิบัติจริง

### แนวทางปฏิบัติที่ดี<sup>๔,๕</sup>

๑) คณะกรรมการกำหนดนโยบายและหลักสำคัญในการปฏิบัติตามธรรมาภิบาลในด้านจรรยาบรรณ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการปลอดคอร์รัปชัน สำหรับคณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ให้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้จัดทำเป็นคู่มือและกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ สื่อสารอย่างทั่วถึง และสนับสนุนให้มีการปฏิบัติภายในสำนักงานอย่างจริงจัง พร้อมทั้งเผยแพร่แนวทางปฏิบัติดังกล่าวต่อสาธารณะผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมโดยทั่วถึง และให้มีการทบทวนนโยบาย และการปฏิบัติตามนโยบายเป็นประจำทุก ๒ ปี หรือตามความเหมาะสม เพื่อให้แน่ใจว่าคณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลขององค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติที่ดี และเป็นการแสดงความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลองค์กรให้ได้รับการยอมรับในระดับสากล

๒) คณะกรรมการกำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบกิจการภายในทำหน้าที่ติดตามดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของสำนักงานให้สอดคล้องตามแนวนโยบายที่วางไว้ข้างต้น

๓) คณะกรรมการกำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบกิจการภายใน ประเมินผลการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านจรรยาบรรณ ด้านความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ด้านการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการปลอดคอร์รัปชัน อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งจัดให้มีการพิจารณาทบทวนแนวทางให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเรื่องดังกล่าวเป็นระยะ เพื่อให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่มี การเปลี่ยนแปลงไป

๔) คณะกรรมการเป็นผู้ดูแลให้มั่นใจว่าวิธีปฏิบัติของคณะกรรมการที่มีอยู่ในปัจจุบันสอดคล้องกับการจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านจรรยาบรรณ ด้านความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ด้านการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการปลอดคอร์รัปชัน โดยครอบคลุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ (Board Practices) ในทุกด้าน ได้แก่ การกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมายและกลยุทธ์ของสำนักงาน การกำกับและติดตามการดำเนินการของสำนักงาน การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบภายใน และการประเมินผลคณะกรรมการ และหากมีวิธีปฏิบัติใดยังไม่สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าว คณะกรรมการจะพิจารณาสั่งการ ให้สำนักงานดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร่งด่วน



## หมวดที่ ๓ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ

### ๓.๑ การกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ของสำนักงาน

#### หลักการ

คณะกรรมการให้ความสำคัญหรือให้ความเห็นชอบในการกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ของสำนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้กรอบความโปร่งใส มีจรรยาบรรณและมีความรับผิดชอบที่ดี

#### แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) การกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ คณะกรรมการมีหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์สำนักงาน ควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางที่วางไว้เป็นระยะ โดยคณะกรรมการพิจารณาถึงความเหมาะสมในการเข้ามีส่วนร่วม และแสดงบทบาทในการกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ของสำนักงาน เพื่อให้คณะกรรมการสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ นำเสนอความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่สำนักงานในการดำเนินการตามแนวทางที่วางไว้อย่างสัมฤทธิ์ผล

#### ๒) ภาวะผู้นำ

- ประธานกรรมการเป็นผู้รับผิดชอบในการเป็นผู้นำของคณะกรรมการและเสริมสร้างให้คณะกรรมการเป็นองค์กรกลุ่มที่มีประสิทธิผล และสามารถประสานงานอย่างได้ผลเป็นคณะเดียวกัน
- ประธานกรรมการต้องให้ความมั่นใจว่ากรรมการทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบและร่วมแสดงความคิดเห็นในฐานะกรรมการอย่างเท่าเทียมกัน และให้มติของคณะกรรมการเป็นผลของการปรึกษาหารือร่วมกัน อันจะทำให้การพิจารณาของคณะกรรมการเป็นการดำเนินการในรูปขององค์กรกลุ่มอย่างแท้จริง แม้ว่ากรรมการแต่ละท่านจะมาจากหน่วยงานที่แตกต่างกัน และอาจมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในสำนักงานที่แตกต่างกัน
- โดยทั่วไป ผู้บริหารสูงสุดมีบทบาทสูงสุดในการดำเนินงานของสำนักงาน เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ได้ปฏิบัติงานใกล้ชิดและอยู่ในฐานะที่เข้าใจการดำเนินการของสำนักงานอย่างแท้จริง ดังนั้น คณะกรรมการและสำนักงานจึงควรมีการประสานสัมพันธ์ในการทำงานอย่างใกล้ชิด รวมทั้งมีการหารือแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆอย่างเต็มที่ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธุรกิจประกันภัยโดยรวม

๓) กรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ กรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ทุกคนควรได้รับทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตนและการดำเนินการ ระเบียบกฎเกณฑ์ และเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน เพื่อให้กรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยให้สำนักงานจัดเตรียมเอกสารข้อมูล ระเบียบ กฎเกณฑ์ และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องและจำเป็นเสนอต่อกรรมการใหม่ทุกคน



๔) การพัฒนาความรู้ สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้คณะกรรมการสามารถพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องและติดตามพัฒนาการของระบบประกันภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ อันจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของคณะกรรมการอย่างกว้างขวางและเป็นปัจจุบันเสมอ



## ๓.๒ กระบวนการและแนวทางในการกำกับและติดตามการดำเนินการ รวมถึง การเข้าถึงข้อมูลของสำนักงาน

### หลักการ

คณะกรรมการควรจัดให้มีกระบวนการและแนวทางในการกำกับและติดตามการดำเนินการ รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลของสำนักงาน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดและสามารถพิจารณาข้อปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นและปรับปรุงแก้ไขได้ทันเวลา โดยคณะกรรมการ ต้องยึดมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ด้วยทักษะและความซื่อสัตย์สุจริต

### แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) การกำหนดองค์ประชุม คณะกรรมการต้องมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวน กรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุมซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

### ๒) กรรมการผู้มีส่วนได้เสีย

- ในกรณีกรรมการมีหรือคาดว่าจะมีส่วนได้เสียในกระบวนการตัดสินใจหรือการปฏิบัติ ในเรื่องอื่นใด กรรมการผู้นั้นควรหลีกเลี่ยงหรือยุติการมีส่วนร่วมในกระบวนการหรือการปฏิบัตินั้น และ กรรมการพึงหลีกเลี่ยงจากการมีส่วนได้เสียของตนจากการปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

- กรรมการผู้มีส่วนได้เสียใดๆ ในเรื่องที่พิจารณา ให้แจ้งการมีส่วนได้เสียและการพิจารณาหรือเข้าร่วมประชุม ในเรื่องนั้น เว้นแต่คณะกรรมการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้เข้าร่วมพิจารณาหรือ เข้าร่วมประชุมในเรื่องนั้นได้ โดยการพิจารณา และการมีคำสั่งเกี่ยวกับการมีส่วนได้เสียของกรรมการให้เป็นไปตามจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของกรรมการในคณะกรรมการ คปท.<sup>๕</sup>

### ๓) การประชุมคณะกรรมการ

- คณะกรรมการควบคุมดูแลให้สำนักงานดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติในเรื่อง การประชุมคณะกรรมการ โดยให้ครอบคลุมถึงการกำหนดตารางการประชุมล่วงหน้า มีการประชุมสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง มีการจัดเตรียมระเบียบวาระการประชุมอย่างเหมาะสมทั้งในด้านปริมาณและ คุณภาพ มีการจัดส่งวาระการประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุม ๗ วัน<sup>๖</sup> เพื่อให้กรรมการมีเวลาเพียงพอที่จะ พิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ รวมทั้งการจัดทำรายงานการประชุมที่มีเนื้อหาสาระครบถ้วนและจัดเก็บ ด้วยความรัดกุม

- คณะกรรมการควรให้ความสำคัญกับการประชุมและเข้าร่วมการประชุมทุกครั้ง โดย มีการเตรียมความพร้อมเป็นอย่างดีเพื่อติดตาม และพิจารณาให้ความเห็นต่อเรื่องที่พิจารณาตามวาระ การประชุมได้อย่างต่อเนื่อง หากกรรมการไม่สามารถเข้าร่วมการประชุมในครั้งใด ให้กรรมการติดตามผล การประชุมอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ กรรมการโดยตำแหน่งสามารถมอบหมายผู้แทนเข้าร่วมการประชุมแทนได้ โดยผู้แทนต้องสามารถทำหน้าที่และตัดสินใจเสมือนหนึ่งเป็นกรรมการ

- ในการประชุมคณะกรรมการ มีการสนับสนุนให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมประชุม คณะกรรมการด้วย เพื่อให้ข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมในฐานะที่เกี่ยวข้อกับการปฏิบัติงานหรือปัญหาโดยตรง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาตัดสินใจของคณะกรรมการ เว้นแต่ กรณีที่ผู้บริหารระดับสูงผู้นั้นมีส่วนได้เสีย ในเรื่องที่ประชุม<sup>๖</sup>



- การตัดสินใจของคณะกรรมการ ต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ และประโยชน์โดยรวมของสาธารณชน มีการพิจารณาด้วยความรอบคอบระมัดระวัง ซื่อสัตย์สุจริต มีเหตุผล และเป็นธรรมภายในกรอบจรรยาบรรณที่ดี โดยไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และถูกครอบงำหรือแทรกแซงจากกลุ่มผลประโยชน์ใดๆ

- ในการประชุมถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม

- การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่ง ให้มีเสียงหนึ่งเสียงในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

#### **๔) หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ**

- **ด้านนโยบาย** ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ในการวางนโยบายเพื่อกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย รวมถึงระเบียบข้อบังคับและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพนักงาน

- **ด้านการจัดการองค์กร** คณะกรรมการควรจัดให้มีมาตรการต่างๆ เพื่อให้สามารถติดตามดูแลให้สำนักงานปฏิบัติตามทิศทาง นโยบาย เป้าหมายและกลยุทธ์ที่วางไว้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนกำหนดเครื่องมือชี้วัดผลการดำเนินงาน หรือประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และเพื่อให้คณะกรรมการได้ปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ คณะกรรมการควรกำหนดให้สำนักงานมีหน้าที่ในการรายงานความคืบหน้าของการดำเนินการตามมติคณะกรรมการ ปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆที่พบ ต่อคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งสนับสนุนให้มีมาตรการอื่นสนับสนุนการติดตามการดำเนินงานของสำนักงาน และคณะกรรมการควรจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้สามารถติดตามและคาดการณ์ถึงความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของสำนักงาน กำหนดนโยบายในการป้องกันและการบริหารความเสี่ยง โดยให้สำนักงานนำไปปฏิบัติให้เกิดผล รวมทั้งกำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบกิจการภายในประเมินความเพียงพอ และความเหมาะสมของระบบการบริหารความเสี่ยง เพื่อรายงานให้คณะกรรมการทราบและพิจารณา นอกจากนี้ คณะกรรมการควรจัดให้มีการสอดส่องดูแลและจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่และจัดให้มีกลไกและแนวทางการจัดการที่เข้มงวด โดยการกำหนดให้คณะกรรมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคณะกรรมการและแนวทางการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของกรรมการในเรื่องที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

**๕) การเข้าถึงเอกสารและข้อมูลต่างๆ** เพื่อให้คณะกรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ด้วยความรับผิดชอบและระมัดระวังอย่างเต็มที่ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของสำนักงาน สำนักงานต้องจัดทำและนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้คณะกรรมการอย่างเพียงพอทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพ และเวลาที่จะศึกษาพิจารณาและตัดสินใจได้อย่างถูกต้องรอบคอบ



### ๓.๓ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

#### หลักการ

ระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดีถือเป็นส่วนสำคัญของการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ คณะกรรมการสร้างความมั่นใจว่าสำนักงานมีการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมทั้งรักษาทรัพย์สินและสนับสนุนให้เกิดสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนธรรมาภิบาล

#### แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) คณะกรรมการจัดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งเป็นคณะกรรมการอิสระ โดยให้คณะกรรมการ คปภ. แต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนไม่น้อยกว่าสามคนเป็นคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อเสนอความเห็นเกี่ยวกับผลการตรวจสอบภายในต่อคณะกรรมการ

๒) คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการในการสอบทานการกำกับดูแลกิจการ การบริหารงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน รวมทั้งการจัดทำรายงานทางการเงิน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลของสำนักงานเป็นไปอย่างโปร่งใสและน่าเชื่อถือ โดยให้คณะกรรมการตรวจสอบปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดในกฎบัตร และรายงานตรงต่อคณะกรรมการ

๓) ในแต่ละปี คณะกรรมการสอบทานความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน ซึ่งการสอบทานควรครอบคลุมทุกเรื่อง รวมถึงรายงานทางการเงิน การดำเนินงาน และการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง และการให้ความสำคัญต่อรายการผิดปกติทั้งหลาย และควรเปิดเผยในรายงานประจำปีถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน



### ๓.๔ การประเมินผลคณะกรรมการ

#### หลักการ

การประเมินผลคณะกรรมการเป็นส่วนหนึ่งของระบบการกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการสื่อสารให้คณะกรรมการตระหนัก และปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีต่อหน้าที่และความรับผิดชอบ

#### แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) คณะกรรมการจัดให้มีหลักเกณฑ์และบรรทัดฐานการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นกรอบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ โดยในการกำหนดบรรทัดฐานการปฏิบัติงานให้คำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปประกอบกัน เพื่อให้การประเมินสามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริง

๒) คณะกรรมการจัดทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละครั้งและนำผลการประเมินที่ได้เปรียบเทียบกับบรรทัดฐานที่วางไว้ นอกจากนี้ ควรมีการทบทวนการประเมินผลคณะกรรมการเป็นประจำให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

๓) คณะกรรมการจัดให้มีรายงานประจำปีแสดงผลงานและอุปสรรคในการดำเนินงานของคณะกรรมการและสำนักงานเสนอต่อคณะรัฐมนตรี





## ส่วนที่ ๒ ธรรมนูญในระดับสำนักงาน

### หมวดที่ ๑ จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงาน

#### หลักการ

สำนักงาน คปภ. กำหนดจรรยาบรรณของบุคลากรทุกคนของสำนักงาน คปภ. ทั้งระดับ คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกคน ถือเป็นประมวลแบบแผนกำหนดขอบเขต มาตรฐาน ความประพฤติและพฤติกรรมที่พึงกระทำในการดำเนินงานและปฏิบัติงานไปในวิถีทางเดียวกันภายใต้กรอบจริยธรรม คุณธรรม ความซื่อสัตย์ในวิถีทางที่สร้างสรรค์ เป็นระเบียบเรียบร้อย เสมอภาคเท่าเทียม เพื่อสร้างรากฐาน และรักษาภาพพจน์ของสำนักงาน คปภ. ให้เป็นองค์กรที่มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

สำนักงาน คปภ. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคมและประเทศชาติ เพื่อให้พนักงานมีหลักแห่งความประพฤติที่ดีงามเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจสมกับความเป็นพนักงานของสำนักงาน ยึดถือปฏิบัติ ถูกต้องตามหลักจริยธรรม เคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเสมอภาค เป็นธรรมและตรวจสอบได้ สำนักงานได้กำหนดระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน โดยพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลัก ๙ ประการ ดังนี้

- ๑) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
- ๒) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ
- ๓) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- ๔) การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- ๕) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ
- ๖) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- ๗) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- ๘) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- ๙) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

นอกจากการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานแล้ว สำนักงาน คปภ. ต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักจรรยาบรรณ มีความซื่อสัตย์สุจริต เทียงธรรม มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง มีผู้บริหารและพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีการเก็บรักษาความลับของข้อมูล มีการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และต้องปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นอิสระ โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมทั้ง จัดให้มีกลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อลดความซ้ำซ้อนของการกำกับดูแล ป้องกัน และลดช่องว่างของการกำกับดูแลในส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกัน



## แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) **ความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม** ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เที่ยงธรรม ไม่มีอคติ และหลีกเลี่ยงหรือให้เอกสิทธิหรือความอนุเคราะห์แก่บุคคลใดๆ โดยไม่เป็นธรรม ยึดมั่นในระบบคุณธรรม และไม่แสวงหาตำแหน่ง ความดีความชอบหรือประโยชน์อื่นใดโดยมิชอบ รวมถึงหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่อาจทำให้เกิดข้อครหาในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม รวมถึงไม่ใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่ของตน หรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่ของตน ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม แสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นและไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานอื่นโดยทุจริตไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดยผู้บริหารต้องผลักดันและปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานอย่างเคร่งครัด<sup>๔,๗</sup>

๒) **การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง** ผู้บริหารและพนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ มีความเข้าใจในงานที่ตนดูแลรับผิดชอบเป็นอย่างดี และปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตของกฎหมายบนพื้นฐานของความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

๓) **ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่** ผู้บริหารและพนักงานต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่จำเป็นและเหมาะสมกับตำแหน่งและลักษณะงานที่กำหนดไว้ โดยเริ่มพิจารณาตั้งแต่การคัดเลือกพนักงาน ซึ่งต้องมีการพิจารณาในเรื่องประวัติการศึกษา ประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญให้เหมาะสมกับตำแหน่งและลักษณะงานในความรับผิดชอบ ผู้บริหารและพนักงานจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และปรับตัวเพื่อให้ทันต่อสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก รวมทั้งพิจารณาถึงการจัดการและจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ที่สำคัญของสำนักงานให้เป็นระบบและเป็นปัจจุบัน เพื่อสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าว ในการเสริมสร้างการพัฒนาศักยภาพด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่ความก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

### **๔) การปฏิบัติต่อข้อมูลลับ**

- ผู้บริหารและพนักงานต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ คำสั่งและวิธีปฏิบัติงานรักษาความลับของสำนักงานที่กำหนดไว้ ตลอดจนช่วยสอดส่องดูแลและระมัดระวังมิให้เอกสารหรือข้อมูลอันเป็นความลับรั่วไหล หรือตกไปถึงผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องอันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายโดยรวมแก่สำนักงาน รวมทั้งระมัดระวังมิให้เอกสารหรือข้อมูลของสำนักงานที่ไม่พึงเปิดเผยออกไปสู่บุคคลภายนอกด้วยวิธีการใดๆ ก็ตาม และให้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานอย่างเคร่งครัด

- พึงรักษาความลับขององค์กร และกิจการอันได้ล่วงรู้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ โดยระมัดระวังมิให้เอกสารหรือข้อมูลดังกล่าวข้างต้นรั่วไหลหรือตกไปถึงผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง และไม่ใช้ข้อมูลลับหรือที่ได้ล่วงรู้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ของตนและยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะไป แสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น<sup>๔,๗</sup>

๕) **การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์** ผู้บริหารและพนักงานต้องรายงานเพื่อการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ตามแนวทางที่กำหนด หลีกเลี่ยงและป้องกันมิให้มีการกระทำใดๆ ที่อาจเข้าข่ายหรือก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และให้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานอย่างเคร่งครัด



## ๖) การใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

- การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงาน ต้องดำเนินการภายใต้อำนาจกฎหมายที่มีโดยเคร่งครัด โดยให้ส่วนงานกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องตามขั้นตอนและกรอบของกฎหมาย
- การแสดงได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายได้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ บนพื้นฐานความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่มีอย่างชัดเจน ถูกต้อง เป็นธรรมและด้วยความรับผิดชอบ
- การแสดงได้ว่าในกรณีที่มีการมอบหมายบุคคลภายนอก สำนักงานต้องมีการกำกับดูแลบุคคลภายนอกให้ดำเนินงานอย่างครบถ้วนเพียงพอและเป็นไปตามกฎหมาย
- มีการจัดทำแนวทางการมอบอำนาจในการสั่งการในงานของสำนักงานและการลงนามในหนังสือของสำนักงานตามโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนและเหมาะสม โดยมีการทบทวนและแก้ไขปรับปรุงแนวทางการมอบอำนาจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทุกครั้งที่มีการดำเนินงานมีความคล่องตัว รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการตามความรับผิดชอบภายใต้อำนาจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนถูกต้อง

## ๗) ความเป็นอิสระ ความเป็นธรรม และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ

- กำหนดให้ส่วนงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียด้วยความเป็นอิสระ โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญและมีลักษณะของฐานความเสี่ยงสูง โดยสำนักงานต้องกำกับดูแลให้ส่วนงานได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่วางไว้ในทุกกรณีอย่างเท่าเทียมกัน
- ในกรณีที่จำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการตีความระเบียบกฎเกณฑ์หรือการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ใดๆ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ต้องจัดให้มีขั้นตอนการดำเนินการที่เป็นอิสระ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งมีการจัดทำบันทึกการดำเนินการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
- จัดให้มีเกณฑ์การหารือหรือการรับฟังความคิดเห็นในการออกระเบียบกฎเกณฑ์หรือการวางนโยบายในเรื่องต่างๆ ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยเฉพาะในกรณีที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในวงกว้าง โดยให้มีการดำเนินการผ่านสื่อและช่องทางที่ผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลาและวิธีการดำเนินการที่เอื้ออำนวยต่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้ที่สนใจในการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ
- จัดให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สามารถป้องกันการแทรกแซงจากการเมือง หรือกลุ่มธุรกิจผลประโยชน์ ที่มีผลต่อความเป็นอิสระในการตัดสินใจของสำนักงานมิให้ตกอยู่ภายใต้การครอบงำของอิทธิพลใดๆ และเป็นไปเพื่อประโยชน์โดยรวมของสาธารณชน โดยกำหนดให้การพิจารณาตัดสินใจดำเนินการในเรื่องดังกล่าวต้องมีการกลั่นกรองเป็นลำดับขั้น มีการบันทึกผลการพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งต้องมีการบันทึกความเห็นที่แตกต่างกันไว้อย่างครบถ้วน
- การตัดสินใจดำเนินการของสำนักงานที่ต้องหารือ หรือขอความเห็นชอบจากภาครัฐ ต้องไม่กำหนดเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นงานประจำหรืองานปกติ โดยต้องเป็นการหารือหรือขอความเห็นชอบระดับนโยบายในภาพรวมที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน โปร่งใสและตรวจสอบได้



- ในการบังคับใช้กฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการทางบริหาร หรือการดำเนินการทางอาญาซึ่งมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ต้องจัดให้มีขั้นตอนการดำเนินการ ที่โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ รวมทั้งจัดให้มีขั้นตอนรองรับ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการดังกล่าวสามารถขออุทธรณ์ตามกฎหมาย หรือร้องขอให้มีการพิจารณาทบทวนการสั่งการได้

- เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องจัดให้มีแหล่งรายได้ งบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งในเรื่องการให้ผลตอบแทนบุคลากรที่มีประสิทธิภาพความรู้ความสามารถ ตลอดจนมีงบประมาณที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และต้องมีช่องทางที่เปิดให้สามารถตรวจสอบการใช้ทรัพยากรของสำนักงานได้ว่าการดำเนินการด้วยความโปร่งใส

- จัดให้มีช่องทางหรือกระบวนการเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานหรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแสการดำเนินการของสำนักงานที่เข้าข่ายการกระทำทุจริต หรือการกระทำความผิดใดๆ รวมทั้ง จัดให้มีมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส อย่างเป็นธรรมและเหมาะสม

#### ๘) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล

- ในกรณีที่การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลด้วยกันที่มีความเกี่ยวข้องหรือทับซ้อนกันและไม่มีความชัดเจนว่าเป็นหน้าที่ ความรับผิดชอบหลักของหน่วยงานใด สำนักงานต้องจัดให้มีกลไกความร่วมมือในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดทำบันทึกความเข้าใจ หรือบันทึกข้อตกลง เพื่อกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างหน่วยงานให้ครบถ้วนชัดเจน เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องทั้งฝ่ายผู้กำกับดูแล และผู้อยู่ภายใต้การกำกับดูแล และเพื่อป้องกันมิให้เกิดช่องว่างในการกำกับดูแล หรือเกิดการกำกับดูแลที่ก่อให้เกิดภาระเกินสมควร ซึ่งจะส่งผลกระทบในเชิงลบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการได้

- ในการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือระหว่างหน่วยงานในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจข้ามชาติ ต้องพิจารณารวมถึง ความเป็นไปได้ในการขจัดข้อจำกัดทางกฎหมายที่มี ซึ่งอาจปิดกั้นความสามารถในการให้ความช่วยเหลือ และแลกเปลี่ยนความร่วมมือระหว่างกันด้วย



## หมวดที่ ๒ การจัดการข้อร้องเรียนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงาน

### หลักการ

สำนักงาน คปภ. ต้องจัดให้มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงาน คำนึงถึงการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน และมีกระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

### แนวทางปฏิบัติที่ดี

จัดให้มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานของสำนักงาน โดยกระบวนการดังกล่าวต้องกำหนดเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ มีกำหนดเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และได้รับผลกระทบทุกฝ่าย



## หมวดที่ ๓ การรายงานข้อมูล การเปิดเผยข้อมูล และความโปร่งใส

### หลักการ

สำนักงาน คปภ. ต้องจัดทำรายงานข้อมูลเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ รายงานทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน และระเบียบกฎเกณฑ์ที่จำเป็นอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส เท่าเทียมกัน ผ่านช่องทางการสื่อสารที่ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกรวดเร็ว

### แนวทางปฏิบัติที่ดี

#### ๑) การจัดทำและการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ รายงานและระเบียบกฎเกณฑ์

- มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ และรายงานของสำนักงาน ด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ มีสาระสำคัญที่เพียงพอและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ไม่ทำให้เกิดความสับสนหรือเข้าใจผิดในข้อเท็จจริง และควรให้ความสำคัญกับเนื้อหามากกว่ารูปแบบของการนำเสนอ

- มีการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ รายงานและระเบียบกฎเกณฑ์ที่มีสาระสำคัญอย่าง ครบถ้วนทันเวลาและเท่าเทียมกัน ผ่านช่องทางการสื่อสาร และวิธีการเผยแพร่ที่สะดวกและเอื้ออำนวยต่อการเข้าถึงของผู้ใช้ รวมทั้งจัดให้มีช่องทางการสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคคลภายนอกสามารถติดต่อสื่อสารกับสำนักงานได้โดยสะดวกรวดเร็ว

- จัดให้มีกระบวนการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล รายงาน สารสนเทศ และระเบียบกฎเกณฑ์ที่จำเป็น และเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึง การประชาสัมพันธ์ในกรณีที่สำนักงานมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย การดำเนินการ ระเบียบกฎเกณฑ์ที่กระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย

#### ๒) รายงานการดำเนินงาน

- มีการจัดทำรายงานประจำปีแสดงผลงาน<sup>๔๔</sup> และอุปสรรคในการดำเนินงานของ คณะกรรมการและสำนักงานเสนอต่อคณะรัฐมนตรี (ตามมาตรา ๒๐(๑๐) แห่งพ.ร.บ. คปภ.พ.ศ.๒๕๕๐)

- การจัดทำรายงานประจำปีของสำนักงาน<sup>๔๕</sup> ครอบคลุมถึงหัวข้อหลักๆ ได้แก่ นโยบาย และผลการดำเนินการ การออกระเบียบกฎเกณฑ์ การกำกับ การตรวจสอบ และการบังคับใช้กฎหมาย เป็นต้น โดยจัดให้มีการเผยแพร่รายงานการดำเนินงานดังกล่าว

#### ๓) รายงานทางการเงิน

- การจัดทำรายงานทางการเงินให้ครอบคลุมถึงแหล่งที่มาของรายได้ ค่าใช้จ่ายและการใช้เงินทุนและทรัพยากรของสำนักงานที่เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี โดยต้องมีการตรวจสอบและรับรองความถูกต้องโดยสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินหรือผู้สอบบัญชีอิสระที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความเห็นชอบเป็นผู้สอบบัญชีของสำนักงานมาตรฐานการตรวจสอบและเปิดเผยต่อสาธารณชนในรายงานประจำปี

- ให้ผู้สอบบัญชีรายงานผลการสอบบัญชีต่อคณะกรรมการเพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรี ภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้สำนักงานเผยแพร่งบการเงินที่ผู้สอบบัญชีรับรองแล้ว ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีรับทราบ



๔) การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

- มีการเปิดเผยรายชื่อกรรมการ ประวัติ ประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถ วาระการดำรงตำแหน่ง วิธีการประเมินผล จำนวนครั้งที่กรรมการแต่ละคนเข้าร่วมประชุม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกรรมการใหม่ผ่านช่องทางที่เหมาะสม

- มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อผู้บริหารระดับสูง ประวัติ ประสิทธิภาพ และความรู้ความสามารถ และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงใหม่ ผ่านช่องทางที่เหมาะสม



## หมวดที่ ๔ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

### หลักการ

สำนักงาน คปภ. ต้องกำหนดให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นของสำนักงาน โดยคำนึงถึงโอกาส ปัจจัยความเสี่ยงในแต่ละด้านตามหลักการอย่างครบถ้วน รวมทั้งมีการดูแลติดตามและควบคุมการบริหารความเสี่ยงแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม และต้องกำหนดให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของ การปฏิบัติงาน อันจะเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นว่าสำนักงานจะสามารถบรรลุพันธกิจขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### แนวทางปฏิบัติที่ดี

#### ๑) การบริหารความเสี่ยง

- **ความเสี่ยงระดับองค์กร คณะกรรมการกำหนดนโยบายด้านการบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมทั้งองค์กร** ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานให้ความสำคัญและมีการบริหารความเสี่ยงในระดับองค์กรตามนโยบายที่วางไว้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยง เพื่อร่วมกันพิจารณาจัดลำดับขั้นของความเสี่ยงแต่ละประเภทที่อาจมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักงาน โดยในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ผู้บริหารระดับสูงต้องนำปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมาประกอบการพิจารณา กำหนดกลยุทธ์ และกรอบการดำเนินการ เพื่อควบคุม จำกัด หรือหลีกเลี่ยงผลกระทบจากความเสี่ยงดังกล่าวด้วยความรอบคอบระมัดระวัง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าสำนักงานบรรลุต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนด ทั้งนี้ ให้มีการดำเนินการปรับปรุงการจัดลำดับขั้นความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่เห็นสมควร

- **ความเสี่ยงระดับกระบวนการปฏิบัติงาน** ผู้บริหารระดับสูงร่วมกับผู้บริหารระดับส่วนงานประเมินความเสี่ยงในทุกด้านที่อาจกระทบต่อการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบด้านชื่อเสียงภาพลักษณ์ของสำนักงาน ในฐานะองค์กรกำกับดูแลเป็นสำคัญ มีการกำหนดแผนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนตามหลักการที่เหมาะสม รวมทั้ง มีการติดตามผลเป็นรายไตรมาส เพื่อให้การกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงบรรลุผลและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

- **ความเสี่ยงกรณีเกิดจากเหตุการณ์ไม่ปกติหรือเหตุฉุกเฉิน** จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภัยธรรมชาติ เหตุการณ์วินาศภัยหรือภาวะฉุกเฉินใดๆ ที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริหารและพนักงานไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานหรือสามารถมาปฏิบัติงานได้ โดยให้ทุกส่วนงานกำหนดแนวทางดำเนินการ และจัดเตรียมแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องหรือแผนฉุกเฉิน เพื่อลดผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว ทั้งนี้ แผนฉุกเฉินจะต้องครอบคลุมถึงการกอบกู้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้ง ให้มีการทบทวนและซักซ้อมการดำเนินการตามแผนฯ อย่างสม่ำเสมอหรือตามความเหมาะสม

๒) **การกำกับดูแลและการควบคุมการบริหารความเสี่ยง** ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่กำกับดูแล ควบคุมกระบวนการบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน โดยเฉพาะในการปฏิบัติงาน ที่เป็นกิจกรรมหลักที่มีความสำคัญและลักษณะฐานความเสี่ยงสูง โดยให้ฝ่ายตรวจสอบกิจการภายในมีหน้าที่ในการเข้าตรวจสอบกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงตามแผนงาน รวมถึงเข้าตรวจสอบการบริหารความเสี่ยงจาก





เหตุการณ์ไม่ปกติหรือเหตุฉุกเฉิน และมีการสอบทานความเหมาะสม ประเมินความเพียงพอ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยง ตามมาตรฐานการตรวจสอบและแนวทางปฏิบัติที่ดี

**๓) มาตรฐานการปฏิบัติงาน** ให้ส่วนงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานที่เป็นกิจกรรมหลักที่มีความสำคัญเพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพมาตรฐาน และได้รับความเชื่อถือ ขณะเดียวกันให้คำนึงถึงความยืดหยุ่นคล่องตัว มิให้เกิดความล่าช้าหรือเกิดต้นทุนการกำกับดูแลที่ไม่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ โดยต้องมีการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่วางไว้ให้สอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานได้รับการอบรมความรู้ในหลักสูตรที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเปิดโอกาสให้ได้รับการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน ขณะเดียวกันให้ติดตามความก้าวหน้า และพัฒนาการทางวิทยาการสมัยใหม่ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และมาตรฐานการกำกับธุรกิจประกันภัยในระดับสากล

**๔) การตรวจสอบภายใน** ฝ่ายตรวจสอบกิจการภายในมีหน้าที่ในการติดตามดูแลและตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานในกิจกรรมหลัก และกิจกรรมที่มีลักษณะ ฐานความเสี่ยงสูง รวมถึง มีการติดตาม ประเมินผลและจัดทำข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่วางไว้ และเพื่อความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงานให้ผู้อำนวยการที่กำกับดูแลฝ่ายตรวจสอบกิจการภายในสามารถประสานงานและรายงานการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง และรายงานด้านการบริหารของฝ่ายตรวจสอบกิจการภายในต่อผู้บริหารระดับสูงของสำนักงาน สำหรับหน้าที่และความรับผิดชอบในรายละเอียดของฝ่ายตรวจสอบกิจการภายในให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในกฎบัตรที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ

#### **๕) ผู้สอบบัญชี**

- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินหรือผู้สอบบัญชีอิสระที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้สอบบัญชีของสำนักงาน โดยมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญคือ การแสดงความเห็นต่อรายงานทางการเงินของสำนักงานอย่างถูกต้องครบถ้วน และเที่ยงธรรม เพื่อให้สามารถเชื่อมั่นได้ว่ารายงานทางการเงินของสำนักงานไม่มีรายการใดที่ผิดปกติ และการจัดทำรายงานเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่เป็นที่ยอมรับ ในสากล

- ผู้สอบบัญชีมีสิทธิที่จะสอบทานรายงานหรือรายงานทางการเงินอื่นที่ออกควบคู่กับงบการเงินที่ตนได้ตรวจสอบแล้ว และมีสิทธิที่จะรายงานความผิดปกติใดๆ ในรายงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงบการเงินที่ตนได้ตรวจสอบแล้ว



## เชิงอรรถ

---

- <sup>๑</sup> แนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงาน คปภ. ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ คปภ. เมื่อวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๕๖
- <sup>๒</sup> กรอบแนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงาน คปภ. ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ คปภ. ในการประชุม ครั้งที่ ๖/๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๕๕
- <sup>๓</sup> เพิ่มหัวข้อ “ผู้บริหารสูงสุด (เลขาธิการ)” เพื่อแสดงให้ผู้มีส่วนได้เสียเห็นว่า สำนักงานได้มีกระบวนการพิจารณาคัดเลือก และแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
- <sup>๔</sup> มติที่ประชุมคณะกรรมการ คปภ. ครั้งที่ ๔/๒๕๕๙ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๕๙
- <sup>๕</sup> การกำหนดนโยบายการปลอดคอร์รัปชันเพื่อแสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการปลอดคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และส่งเสริมให้เกิดการดำเนินงานอย่างโปร่งใส
- <sup>๖</sup> มติที่ประชุมคณะกรรมการ คปภ. ครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๗ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๗
- <sup>๗</sup> แนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง “การไม่ใช่ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่...และพึงรักษาความลับขององค์กร...” ให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน
- <sup>๘</sup> เพิ่มข้อความ “..แสดงผลงาน...” ตามมาตรา ๒๐ (๑๐) แห่ง พ.ร.บ. คปภ. ๒๕๕๐
- <sup>๙</sup> เพิ่มข้อความ “..การจัดทำรายงานประจำปีของสำนักงาน...” ตามมาตรา ๒๐ (๑๐) แห่ง พ.ร.บ. คปภ. ๒๕๕๐