



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวัง โทร. ๐ - ๗๗๙๖ - ๑๗๒๕ - ๖

ที่ สฎ ๗๗๑๐๑/

วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการอบรมโครงการอบรมคุณธรรมจริยธรรมและความเข้มแข็งภายในองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖๗

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลวัง ที่ ๖๔/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗ เรื่อง ให้ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง เดินทางไปราชการ เพื่อเข้าร่วมฝึกอบรมโครงการอบรมคุณธรรมจริยธรรมและความเข้มแข็งภายในองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นายสงวนศักดิ์	วิมลศรี	รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
๒. นายจเร	กาญจนวิจิตร	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ
๓. นางสาวพัชรดา	บำรุงราษฎร์	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
๔. นางทิพภา	เฮ่าหนู	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
๕. นางสาวสุกัญญา	รอดประไพ	ครู
๖. นางธัญรัตน์	ท้วนพญา	ผู้อำนวยการกองคลัง
๗. นางสาวฐานมาศ	ปักษิณสันติ	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
๘. นายวิชาญ	นิลทจันทร์	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๙. นายเกรียงศักดิ์	มีลาภ	พนักงานขับรถยนต์
๑๐. นางสาวจุฑามาศ	เพชรขจี	ผู้ดูแลเด็ก
๑๑. นางสาวกาญจนาวลัย	ตราชู	ภารโรง
๑๒. นางสาววรัทยา	สงเมือง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๑๓. นางสาวสุดารัตน์	จันวิชิต	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ
๑๔. นางสาวพิชชานันท์	บุญดี	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
๑๕. นายอดิศักดิ์	จันทไทย	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้
๑๖. นายนพดล	อินทร์หนองทะ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประปา
๑๗. นายชฎานนท์	พรหมรุ่ง	คนงาน
๑๘. นายณเดช	มีลาภ	คนงาน

เพื่อเข้าร่วมโครงการอบรม ระหว่างวันที่ ๒๖ - ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรมซีเอสโตน โฮเทล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช นั้น

บัดนี้การฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เดินทางกลับถึงสถานที่ปฏิบัติราชการแล้ว เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับปัจจุบัน ข้อ ๑๐ “ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้สังเกตการณ์ที่เข้ารับการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมสังเกตการณ์ที่หน่วยงานอื่นของรัฐหรือหน่วยงานอื่นจัดการฝึกอบรม จัดทำรายงานผลการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมสังเกตการณ์เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ ๙ ภายในหกสิบวัน นับแต่วันเดินทางกลับถึงสถานที่ราชการ” จึงขอรายงานผลการฝึกอบรม รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวพัชรดา บำรุงราษฎร์)
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ทราบ ให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ต่อประชาชน และต่อตนเอง อีกทั้งควรต่อยอดองค์ความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดให้ผู้ร่วมงานและผู้สนใจทั่วไปทราบต่อไป

อื่น ๆ



(นายสมมารท ช่วยรักษา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

รายงานผลการเข้ารับการฝึกอบรม

ข้อมูลผู้เข้ารับการฝึกอบรม

๑. นายสงวนศักดิ์	วิมลศรี	รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
๒. นายจเร	กาญจนวิจิตร	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ
๓. นางสาวพัชรดา	บำรุงราษฎร์	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
๔. นางทิพภา	เฮ่าหนู	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
๕. นางสาวสุกัญญา	รอดประไพ	ครู
๖. นางธัญรัตน์	ท้วนาพญา	ผู้อำนวยการกองคลัง
๗. นางสาวฐานมาศ	ปักษิณสันติ	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
๘. นายวิชาญ	นิลทจันทร์	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๙. นายเกรียงศักดิ์	มีลาภ	พนักงานขับรถยนต์
๑๐. นางสาวจุฑามาศ	เพชรขจี	ผู้ดูแลเด็ก
๑๑. นางสาวกาญจนาวลัย	ตราชู	ภารโรง
๑๒. นางสาววิรัชยา	สงเมือง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๑๓. นางสาวสุดารัตน์	จันวิจิต	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ
๑๔. นางสาวพิชชานันท์	บุญดี	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
๑๕. นายอดิศักดิ์	จิ้นไทย	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้
๑๖. นายนพดล	อินทร์หนองทะ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประปา
๑๗. นายชฎานนท์	พรหมรุ่ง	คนงาน
๑๘. นายนภเดช	มีลาภ	คนงาน

ชื่อโครงการ

โครงการอบรมคุณธรรมจริยธรรมและความเข้มแข็งภายในองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สถานที่อบรม

ณ โรงแรมซีเอส โยเทล อำเภอสีชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ระหว่างวันที่ ๒๖ - ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗

จัดโดย

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

วิทยากรโดย

นายสุเทพ หนูรอด ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดูล

สรุปผลการฝึกอบรม

๑. การฝึกอบรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัง พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัง เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และมีความเข้าใจในการอยู่ร่วมกัน

๑.๒ เพื่อพัฒนาผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัง พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง ปฏิบัติตนเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีมีอุดมการณ์ ยึดถือประโยชน์ของทางราชการ และประชาชนเป็นหลัก

๑.๓ เพื่อให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัง พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัง ได้ผ่อนคลายความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่

๑.เนื้อหา และวิชาของหลักสูตรการฝึกอบรม สรุปลงสาระสำคัญได้ดังนี้

วันที่ ๑ เวลา ๑๓.๓๐ - ๒๑.๐๐ น.

รับฟังการบรรยายในหัวข้อ “มาตรฐานคุณธรรม จริยธรรม สำหรับ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”

แนวคิดและหลักจริยธรรมของผู้นำในองค์กรรัฐ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๗๖ วรรคสาม บัญญัติให้รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว และพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕ ได้กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรม ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์การประพฤติปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อใช้เป็นหลักสำคัญในการจัดทำประมวลจริยธรรมของหน่วยงานของรัฐ ประกอบด้วย

๑. ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ด้วยการแสดงออกถึงความภูมิใจในชาติและรักษาผลประโยชน์ของชาติ ปฏิบัติตามหลักศาสนาที่ตนนับถือ เคารพในความแตกต่าง ของการนับถือศาสนา ปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญ และกฎหมาย และเทิดทูนรักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์

๒. ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามกฎหมายและตามทำนองคลองธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ไม่แสดงออกถึงพฤติกรรมที่มีนัยเป็นการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ รับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความพร้อมรับการตรวจสอบและรับผิดชอบ มีจิตสำนึกที่ดี โดยคำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน และเคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

๓. กล้าตัดสินใจและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม กล้าคัดค้านในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง กล้าเปิดเผยหรือรายงานการทุจริตประพฤติมิชอบต่อผู้หน้าที่รับผิดชอบ ใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติหน้าที่ โดยปราศจากอคติ และไม่ยอมกระทำการในสิ่งที่ไม่เหมาะสมเพียงเพื่อรักษาประโยชน์หรือสถานภาพของตนเอง

๔. คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน เสียสละ มีจิตสาธารณะ สามารถแยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน ไม่กระทำการอันมีลักษณะ เป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม และไม่ประกอบกิจการหรือเข้าไป เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน

๕. มุ่งผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และคุณภาพของงาน ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลาและสถานการณ์ คำนึงถึงประโยชน์และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของรัฐ รักษามาตรฐาน การทำงานที่ดี พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เชื่อมมั่นในระบบการทำงานเป็นทีมให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

๖. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ปราศจากอคติ และไม่เลือกปฏิบัติโดยการใช้ความรู้สึก หรือความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือเหตุผลของความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สภาพร่างกาย สถานะทางเศรษฐกิจสังคม และต้องรักษาความเป็นกลางทางการเมืองโดยไม่อาศัยตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นการให้คุณให้โทษแก่นักการเมืองและพรรคการเมือง

๗. ดำรงตนเป็นแบบอย่างด้วยการเป็นข้าราชการที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ พึงปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาแก่ประชาชน ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อ้างหรือใช้อำนาจโดยปราศจากเหตุผล ดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่ายโดยน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียง พระบรมราโชวาท หลักคำสอนทางศาสนามาปรับใช้ และปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีด้วย การเคารพกฎหมายและมีวินัย

ประมวลจริยธรรมของหน่วยงานของรัฐเป็นหลักสำคัญในการจัดทำประมวลจริยธรรมของหน่วยงานของรัฐที่จะกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับสภาพคุณงามความดีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องยึดถือสำหรับการปฏิบัติงาน การตัดสินใจความถูกต้อง การปฏิบัติที่ควรกระทำหรือไม่ควรกระทำ ตลอดจนการดำรงตน ในการกระทำความดีและละเว้นความชั่ว นอกจากนี้บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่งจึงมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมและประเทศชาติ มีความเป็นกลางทางการเมือง อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล โดยจะต้องยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ ของรัฐ ๙ ประการ ดังนี้

- ๑.การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
- ๒.การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ
- ๓.การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตนและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- ๔.การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องเป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- ๕.การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ
- ๖.การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- ๗.การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- ๘.การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- ๙.การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

อย่างไรก็ตาม จริยธรรมที่ระบุไว้อาจเป็นเพียงพฤติกรรมที่สังคมต้องให้ผู้เฝ้าการบริหารองค์กรหรือ ข้าราชการทั้งหลายได้พึงตระหนักถึงการปฏิบัติตนในฐานะผู้ที่รับใช้ประชาชน ยังมีจริยธรรมอื่นๆ อีกมากมายที่ จะต้องปรับความสมดุลแห่งความประพฤติทั้งหลายให้เกิดการยอมรับในวงกว้างโดยเฉพาะผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กร เป็นเบื้องต้นที่จะนำไปสู่การยอมรับและความเคารพเพื่อกลายเป็นต้นแบบแห่งคนที่มีจริยธรรม

จริยธรรมทางการบริหารองค์กรของผู้นำในสังคมไทย

องค์กรภาครัฐในประเทศไทยมีจำนวนมากมายที่จัดไปตามลักษณะของปัญหาของประชาชนในสังคมซึ่งตัวแทนที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการองค์กรนั้นๆ โดยได้มาจากการแต่งตั้งบ้าง การเลือกตั้งบ้างก็ขึ้นอยู่กับรูปแบบ และวิธีการได้มาของอำนาจนั้น แต่กระนั้นการได้มาซึ่งอำนาจจะด้วยแต่งตั้งหรือเลือกตั้งก็ตามย่อมต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุดเช่นเดียวกันที่สามารถสะท้อนถึงความเชื่อในตัวของผู้ว่าในองค์กรนั้นโดยเฉพาะผู้ใต้บังคับบัญชาที่ก่อให้เกิดความเคารพและปฏิบัติตามคำสั่งด้วยความยินดีที่สามารถนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายเชิงภารกิจขององค์กรในที่สุด ทั้งนี้ ต้องการยอมรับว่า องค์กรที่จัดตั้งขึ้นมาย่อมมีเหตุผลและความคาดหวังในตำแหน่งของผู้บริหารสูงสุดว่าจะมีพฤติกรรมการใช้อำนาจเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมกับความ เป็นภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมากที่สุดซึ่งเท่าสังเคราะห์จะมีประเด็นดังต่อไปนี้

จริยธรรมการบริหารองค์กรที่ ๑ ความประพฤติที่สื่อถึงผลประโยชน์ของประชาชนหรือสมาชิกองค์กรมาเป็นอันดับแรก ซึ่งลักษณะการทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้ อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ หรือ ร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการรวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐและระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชนรวมทั้งอำนวยความสะดวก โดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการได้เสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลา ตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ทั้งการติดต่อมาด้วยตนเอง

เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาองค์กรและความก้าวหน้าที ภาระกิจต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายมิใช่เพียงรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาที่ เหนือกว่าแต่ต้องคิดและทำประโยชน์ให้ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะประโยชน์ต่อประชาชนรวมทั้งสมาชิกหรือ บุคลากรในองค์กรให้ได้รับสิ่งดีๆ จากการบริหารซึ่งเป็นเรื่องของความหวังดีโดยการปรับพฤติกรรมและพัฒนาตนเองให้เป็นคนทันสมัยพร้อม เปลี่ยนแปลงตนเองอยู่ตลอดเวลาไม่ยึดติดกับประสบการณ์หรือความคิดเห็นตนเองมากเกินไป

จริยธรรมการบริหารองค์กรที่ ๒ ความประพฤตินี้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมองค์กรไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร ภายในองค์กร ด้านสถานที่ทำงาน ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ด้านกฎหมายและการเมือง ด้านการให้รางวัล และผลตอบแทน ด้านกระบวนการทำงานในองค์กร ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรและด้าน สัมฤทธิ์การปฏิบัติ หรือแม้กระทั่งด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านระบบบริหารจัดการ และด้าน โครงสร้างขององค์กร เพราะฉะนั้น ในสังคมปัจจุบันการบริหารองค์กรสมัยใหม่ นับว่าการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นการบริหารงาน ขององค์กรที่ต้องเผชิญกับเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ทั้งสภาพ ภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติในการบริหารเพื่อให้การ ดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และช่วยให้หน่วยงาน พัฒนาตนเองให้ทันกับสภาพการ เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมเพราะการวางแผนกลยุทธ์ให้ความสำคัญกับการ วิเคราะห์บริบทและสภาพแวดล้อม ภายนอกหน่วยงานเป็นหลัก เพราะฉะนั้น ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมสำหรับโลกปัจจุบันจะเป็นตัวชี้ความสำเร็จที่ ก่อให้เกิดความปลอดภัยไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอกก็ตามที่ช่วยให้เกิดความ มั่นใจถึงแนวโน้มการบริหารจัดการองค์กรอย่างสูงสุดที่ได้ให้ความสำคัญไปยังสิ่งแวดล้อมเหล่านั้น ภายใต้บริบท ความพร้อมทางกลยุทธ์ในด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

จริยธรรมการบริหารองค์กรที่ ๓ การควบคุมวาทะที่ตีหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนา มองว่า การใช้วาจา เพื่อการสื่อสารนั้นเป็นข้อห้ามไปใน ๔ ลักษณะ ได้แก่ ๑) การไม่พูดเท็จ ๒) การไม่พูดคำหยาบคาย ๓) การไม่พูด ส่อเสียด ๔) การไม่พูดเพ้อเจ้อไม่มีสาระ และที่ทรงอนุญาตไว้ได้แก่ ปิยวาจา หมายถึง เป็นการใช้คำพูดจริง พูดถูก กาลเทศะ พูดเป็นประโยชน์ พูดคำสุภาพและพูดด้วยเมตตาจิตต่อผู้ฟังพูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดง ความเห็นนอกเหนือใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดีสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน ซึ่งเป็น หลักการกว้างๆ ที่พยายามนำเสนอให้มนุษย์ที่มีความสัมพันธ์เชิงสังคมได้นำไปใช้เพื่อสร้างความเข้าใจและสามารถ ลดความขัดแย้งได้ในกลุ่มสังคม แต่กระนั้น หากจะมองไปในส่วนขององค์การภาวะผู้นำที่มีการใช้วาจาในการ บริหารงานเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งของ ผู้บังคับบัญชาเพราะว่าในการปฏิบัติงาน หรือการสั่งการต่างๆ จะต้อง มีความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยในการสั่งการนั้นสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น การสั่งงานด้วยวาจา และการสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งต้องเลือกใช้ให้เหมาะสม และยังสามารถสั่งโดยใช้การบังคับหรือออกคำสั่ง การสั่งงานแบบขอร้อง การสั่งงานแบบ แนะนำ การสั่งงานแบบอาสาสมัคร ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับว่าตัวผู้บริหารจะเลือกใช้ การสั่งงานแบบใด ดังนั้น การเป็นผู้นำในองค์กรหรือในสังคมก็ตาม การใช้วาจาที่สามารถควบคุมได้จะสามารถ สร้างความสามัคคี ลดความขัดแย้งได้ และสามารถสร้างความเข้าใจด้วยดีกันตลอดเวลา

จริยธรรมการบริหารองค์กรที่ ๔ ความรับผิดชอบต่อผลเสียที่เกิดขึ้น สามารถจำแนกออกได้ ๒ ระดับ ได้แก่ ๑) ระดับบุคคล: CSR หมายถึง จิตสำนึก (จิตอาสา) ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่แสดงความรับผิดชอบต่อเชิง พฤติกรรม ต่อองค์กร สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และ ๒) ระดับองค์กร: CSR คือ การ จัดการอย่างมีความรับผิดชอบต่อหน่วยราชการที่คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งทั้ง ๒ ระดับต่างก็มีความสำคัญของการดำเนินการ CSR ต่อองค์กรมี ๔ ด้าน คือ ๑) CSR ช่วยเสริมสร้าง ผลกำไรในระยะยาวให้แก่องค์กร ๒) CSR ช่วยให้การดำเนินการขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น เนื่องจาก CSR เป็นเครื่องมือในการบริหารความสัมพันธ์ของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรให้ได้รับ ผลประโยชน์

อย่างเท่าเทียม ๓) CSR ช่วยให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม และ ๔) CSR ช่วยให้องค์กรเป็นที่ยอมรับของสังคมเพราะฉะนั้น ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม ความรับผิดชอบถือว่าเป็น ประเด็นสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทางสังคมเพราะผลที่เกิดขึ้นย่อมนำมาซึ่งความดีความชอบที่ได้รับ ผลตอบแทนเป็นผลบวกหรือค่าชื่นชมของประชาชน แต่หากผลการดำเนินการต่างๆ ออกมาและส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชน โดยภาพรวมจะต้องมีการแสดงความรับผิดชอบต่อการดำเนินการนั้นๆ อย่างจริงจัง ตามความรุนแรงที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะระดับบุคคลทั่วไปหรือระดับองค์กรที่เรียกว่า ความรับผิดชอบที่มีผลต่อค่าเสียหายหรือแสดงความรับผิดชอบด้วยการลาออกจากตำแหน่งนั้นๆ เพราะมองเห็นว่าการแสดงออกความรับผิดชอบการดำเนินการ ดังกล่าวเป็นภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมที่กำลังเรียกหาจากสังคมไทยปัจจุบัน

จริยธรรมการบริหารองค์กรที่ ๕ การวางตัวตนให้กลมกลืนไปกับลูกน้องให้มากที่สุด แนวคิดการสร้างสัมพันธ์ภาพภายในองค์กร คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ตอบโต้ระหว่างบุคคล เพื่อความรู้จักกัน เพื่อให้ได้ซึ่งความรักใคร่ ความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ซึ่งเกี้ยวข้องกันของบุคคลรวมทั้งสังคม ให้เกิดการปรับตัวกันสังคม ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เคารพในสิทธิผู้อื่น รู้จักการให้และการยอมรับ พึ่งพาซึ่งกันและกัน จะช่วยให้สร้างความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน เกิดการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการให้ความสนับสนุนซึ่งกันและกันที่สามารถความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ เกิดการทำงานที่มีความมุ่งมั่นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกันที่สามารถเริ่มความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้โดยการติดต่อสื่อสารแบบเปิดและเพิ่มความเป็นอิสระ จากการคุกคามเพราะภาวะผู้นำที่สามารถสร้างระบบการดูแลการทำงานภายในองค์กรแบบที่แบบน้องได้มักจะได้ใจลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาและที่สำคัญภาวะผู้นำนั้นมักจะมีพฤติกรรม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กรอย่างเต็มเปี่ยม อันแสดงถึงกิจกรรมความเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน สามารถชี้แนะแนวทางการปฏิบัติงานในลักษณะเป็นกัลยาณมิตรมากกว่าองค์กรที่มีความเข้มงวดไปด้วยผลสัมฤทธิ์ของงาน และยึดงานเป็นที่ตั้งจะทำให้เกิดความเครียดของสมาชิกในองค์กรได้ ดังนั้น ภาวะผู้นำทางการบริหารใดที่มีลักษณะดังกล่าวแม้ว่าจะถูกมองว่าขาดประสิทธิภาพในการควบคุมองค์กรก็ตามแต่หากมองถึงผลเชิงประจักษ์แล้วจะพบว่า มักจะมีภาวะผู้นำที่คอยข้างสูงเพราะสามารถพิชิตใจผู้ใต้บังคับบัญชาได้ที่สามารถปรับพฤติกรรมของตนเองให้อยู่ร่วมกับลูกน้องด้วยความสบายใจ

จริยธรรมการบริหารองค์กรที่ ๖ การพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ให้เท่าทันต่อโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงให้มากที่สุด ซึ่งปัจจุบันต้องยอมว่าหากผู้นำที่ขาดการพัฒนาตนเองจะไม่สามารถเท่าทันต่อโลกและไม่สามารถบริหารจัดการองค์กรได้ตามสภาวะปกติ ซึ่งผู้นำโลกยุคใหม่ควรจะมีลักษณะมีความเป็นผู้นำมีความรอบรู้ ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ดี การสร้างทีมงานและเครือข่าย มุ่งความเป็นเลิศ มีความกระตือรือร้น มีพลังในการทำงาน บริหารงานแบบมืออาชีพ มีทักษะการบริหารและการสื่อสาร สร้างแรงบันดาลใจ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง รับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่าย มีร่างกายและจิตใจที่เข้มแข็ง มีวิสัยทัศน์ มีความทันสมัย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ทำงานเชิงรุก มีความยืดหยุ่น มีเมตตาธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และพัฒนาตนเองอยู่เสมอหากผู้นำมีความซื่อสัตย์สุจริต คิดถูกต้องและเป็นธรรมแล้ว องค์กรนั้นๆ จะประสบผลสำเร็จในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นเรื่องผลการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิต ที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา คุณลักษณะดังกล่าวที่ระบุมาจะมีคำถามหลักก็คือจะแสวงหาภาวะผู้นำทางการบริหารลักษณะได้จากที่ไหน ก็คำตอบก็คือ การพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ให้เท่าทันต่อโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ดังนั้น ในโลกแห่งความเป็นบุคลากรหรือสมาชิกในองค์กรที่มีผู้นำลักษณะนี้จะแสวงหาอย่างมากเพราะผู้บริหารที่เข้ามาทำงานจะได้รับการแต่งตั้งมากกว่าการเลือกตั้งกันภายในองค์กรและที่สำคัญผู้นำนั้นต่างก็มีปัจจัยแห่งความต้องการของตนเองเป็นที่ตั้งทำให้ความตั้งใจในการพัฒนาตนเองและขาดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะมีอยู่บ้างก็อยู่ในขั้นการพัฒนาตนเองทำให้เห็นผลแห่งภาวะผู้นำยังไม่ผลิดอกออกผลมากนัก

รับฟังการบรรยายในหัวข้อ “การบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล”

ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.๒๕๔๒ ได้ให้คำนิยามของคำว่าธรรมาภิบาลว่า หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการฝ่ายปฏิบัติการฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขมีความรู้สึกสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤตภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทยรัฐธรรมนูญและกระแสโลกยุคปัจจุบัน (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒, ๒๕๔๒) คำว่า “ธรรมาภิบาล” หรือที่บางท่านเรียกว่า ธรรมรัฐนั้น ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Good Governance” คำนี้เริ่มใช้กันแพร่หลายภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับใหม่ และหลังจากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจในปี ๒๕๔๐ ทั้งนี้เนื่องมาจากในหนังสือแสดงเจตจำนงกู้เงินจำนวน ๑๗.๒ พันล้านดอลลาร์สหรัฐ จากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) รัฐบาลไทยให้คำมั่นว่าจะต้องสร้าง “Good Governance” ขึ้นในการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งแสดงโดยปริยายว่า ทั้งรัฐบาลไทยและกองทุนการเงินระหว่างประเทศ เชื่อว่าวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น เป็นผลส่วนหนึ่งมาจากการบริหารจัดการที่ไม่ดี หรือ อธรรมภิบาล (Bad Governance) คำว่า Good Governance ได้เริ่มนำมาใช้เมื่อต้นทศวรรษที่ ๑๙๙๐ โดยปรากฏในรายงานของธนาคารโลก และเอกสารของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ซึ่งองค์การระหว่างประเทศทั้งสองนี้ถือว่า Good Governance เป็นพื้นฐานสำคัญในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของประเทศ ที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน และเนื่องจากองค์การทั้งสองนี้ต้องรับผิดชอบต่อเจ้าของเงินทุน จึงกำหนดเป็นเงื่อนไขให้ประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน จะต้องสร้างให้เกิดธรรมาภิบาลขึ้น และมีการดำเนินการตามนโยบายสาธารณะที่ได้ตกลงไว้ ในสัญญารับการสนับสนุนทางการเงินอย่างเคร่งครัด ปัจจัยทั้งสองนี้จะช่วยให้ประเทศที่ประสบปัญหาสามารถพัฒนาเศรษฐกิจ ให้กลับสู่เสถียรภาพได้อย่างรวดเร็วและในระยะยาวสังคมที่มีธรรมาภิบาล จะเป็นสังคมที่มีความเข้มแข็ง มั่นคง มีความสมดุลในการบริหารบ้านเมือง และมีภูมิคุ้มกันวิกฤตที่จะเกิดขึ้นภายหลัง ธนาคารโลกได้อธิบายคำว่า “Governance” ว่าหมายถึง “การกำหนดกลไกอำนาจของภาครัฐในการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อให้เกิดการพัฒนา” หลักเรื่อง “ธรรมาภิบาล” หรือ “ธรรมรัฐ” หรือ “การบริหารจัดการที่ดี” “การพัฒนาประชาธิปไตย” หรือ “Governance” ซึ่งหมายถึงการพัฒนาให้รัฐ และประชาชนมีความเข้าใจที่ดี มีความรับผิดชอบเอื้ออาทรต่อกัน เพื่อให้ความสัมพันธ์ของทุกภาคในสังคม ๑ เน้นไปในเชิงสร้างสรรค์และเสริมสร้างสมรรถนะซึ่งกันและกันและมีการ สร้างสถานะแวดล้อม ให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยขึ้นด้วยการให้หลักประกันสิทธิเสรีภาพการจัดการแก้ไขความขัดแย้ง ด้วยสันติวิธีการ สร้างสมรรถนะพลังทางสังคม การสร้างภาคีการพัฒนา การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม การบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส มีการจัดการนโยบายสาธารณะ และการสร้างพันธมิตร เพื่อกำหนดระเบียบวาระแห่งชาติ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ น่าจะเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการพัฒนาประชาธิปไตย และปฏิรูปสังคมไทย

องค์ประกอบของธรรมาภิบาล

๑) ภาระรับผิดชอบ หมายถึง การกำหนดให้บุคคลและองค์กร ทั้งที่มาจาก การเลือกตั้งและการแต่งตั้ง ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐ ต้องมีภาระความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ กิจกรรม หรือการตัดสินใจใดๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสาธารณะหรือกระทำ ในนามของสาธารณะ

๒) ความโปร่งใส คือ การที่สาธารณชนมีโอกาสรับรู้นโยบายด้านต่างๆ ของรัฐบาลและความมั่นใจว่ารัฐบาลมีความตั้งใจจริง ในการดาเนินตามนโยบายนั้น ซึ่งจะเกิดขึ้นเช่นนี้ได้เมื่อประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงาน คำชี้แจง และถ้อยแถลงต่างๆ ของรัฐบาล และกระบวนการทางการเมืองในการกำหนดและดาเนินนโยบาย เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม รวมทั้งการเปิดให้มีการต่อสู้แข่งขันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ อย่างเต็มที่ ในการกำหนดทางเลือกของสังคม นอกจากนี้ ความโปร่งใยังทำให้การติดตามตรวจสอบของสาธารณชน มีความถูกต้องมากขึ้นและได้มาซึ่งข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกัสภาพเงื่อนไขทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

๓) การปราบปรามการทุจริตและการประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อานาจหน้าที่หรือการอาศัยความไว้วางใจที่สาธารณชนมอบให้ ไปในทางที่เป็นการหาผลประโยชน์ส่วนตน การทุจริตเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับบุคคล และองค์กร หรือสถาบัน ความหมายนี้ครอบคลุมรูปแบบ การฉ้อราษฎร์บังหลวงเกือบทั้งหมดทั้งที่อยู่ในภาครัฐและเอกชน ในส่วนของระบบราชการ การทุจริตส่วนใหญ่ หมายถึง การกระทำของหน่วยงานราชการหรือ ของข้าราชการที่มีชอบด้วยกฎหมาย การปราบปรามการทุจริต และการประพฤติมิชอบจึงถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญ ที่แสดงความตั้งใจจริงในการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในการบริหารงานภาครัฐ ความอ่อนแอของระบบบริหารราชการแผ่นดินจะส่งผลให้จริยธรรมและการยึดมั่นในจริยธรรมของข้าราชการ เสื่อมถอยลง และการปฏิรูประบบราชการจึงนับเป็นองค์ประกอบสำคัญในการรณรงค์ ต่อสู้กับการทุจริต และการเสริมสร้างธรรมาภิบาล

๔) การจัดวิธีการปกครองแบบมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามา มีบทบาทและอิทธิพลในการตัดสินใจดาเนินนโยบาย และมีส่วนในการควบคุมสถาบันตลอดจนการจัดสรรการใช้และการรักษาทรัพยากรต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของตน อันจะท าให้เกิดการตรวจสอบการใช้อานาจของรัฐ เมื่อพิจารณาในบริบทของการจัดการปกครอง และการบริหารการมีส่วนร่วมจะเน้นที่การอดุหนุณให้ประชาชนพลเมือง ซึ่งรวมผู้หญิงอยู่ด้วย มีอานาจมากขึ้น และเน้นความสำคัญของการมีปฏิสัมพันธ์ โดยผ่านสถาบันในระดับท้องถิ่นและเทศบาล ไปจนถึงระดับภูมิภาค และระดับชาติภายใต้รูปแบบการปกครองที่มีการกระจายอานาจและยึดหยุ่น ตลอดจนการมีส่วนร่วมในภาคเอกชน

๕) การสร้างกรอบทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่เข้มแข็ง คือ การมีกฎหมายที่มีความชัดเจนและนามาใช้อย่างเป็นเอกภาพ ในระบบและกระบวนการยุติธรรมที่มีความเป็นวัตถุวิสัยและเป็นอิสระ และเป็นระบบกฎหมาย ซึ่งมีบทลงโทษที่เหมาะสม เพื่อป้องปรามผู้คิดละเมิดหรือลงโทษผู้ที่ฝ่าฝืนระบบกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ดี จะช่วยส่งเสริมการปกครองตามหลักนิติธรรม สิทธิมนุษยชนและการพัฒนาเศรษฐกิจ ถ้าขาดระบบเช่นว่านี้ไป หรือมีระบบที่อ่อนแอ จะทำให้ไม่ค่อยมีใครอยากจะลงทุน ดันทุนในการทำธุรกรรมทางเศรษฐกิจจะถูกบิดเบือนไปและพฤติกรรมแสวงหาประโยชน์จากค่าเช่า (Rent-Seeking-Activities) จะแพร่กระจายอย่างกว้างขวาง และปัญหาการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย จะนาไปสู่การกระทำของบริษัทธุรกิจที่เกี่ยวข้องกั การทุจริตในทุกกระดับ เพื่อให้การกำหนดและการส่งเสริมธรรมาภิบาลครอบคลุมประเด็นหลักที่สำคัญทั้งดาเนินการ

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีหรือธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลเป็นทั้งเป้าหมายและวิธีการในการพัฒนา ถ้าพิจารณาในฐานะ วิธีการอันจะนำไปสู่เป้าหมายก็จะหมายถึง เครื่องมือหรือกลไกในการบริหารจัดการ ทรัพยากรทางเศรษฐกิจการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสร้างความเป็นธรรมในสังคม เป็นต้น แต่ถ้าพิจารณาในฐานะที่เป็นเป้าหมายของการพัฒนานั้น จะหมายถึงระบบบริหารจัดการที่มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ มีความเป็นประชาธิปไตยประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการเคารพสิทธิมนุษยชน และยึดมั่นในความสุจริต ความถูกต้องดีงาม และโปร่งใส ดังนั้น ธรรมาภิบาลจึงประกอบด้วย

หลักการสำคัญ ๖ ประการ ดังนี้

๑) หลักนิติธรรม เป็นหลักที่ถือเป็นกฎ กติกาในสังคมที่ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้น การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของสมาชิก ระบบกฎหมายและกระบวนการ ยุติธรรมที่ดีมีความเป็นธรรมและมีความชัดเจนมีระบบลงโทษที่เหมาะสม รวมทั้งมีการบังคับใช้ที่คำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของประชาชน จะช่วยควบคุมการใช้อำนาจของรัฐให้เป็นไปอย่างชอบธรรม พร้อมกับช่วยคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน

๒) หลักคุณธรรม เป็นการพัฒนาให้บุคลากรของภาครัฐยึดมั่น ในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ ประชาชนพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยันอดทน มีระเบียบวินัยประกอบอาชีพสุจริต การบริหารจัดการที่ดี ภาครัฐจะต้องไม่บริหารเพียงแต่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพแต่ต้องให้ความสำคัญกับการ ดำรงรักษาไว้ ซึ่งหลักการอันถูกต้องการยึดถือระบบคุณธรรม คุณค่าและความดีงามทั้งหลาย ทั้งนี้ เพราะระบบ คุณค่าและค่านิยมต่างๆ ในระบบราชการ จะเป็นปัจจัยกำหนดพฤติกรรมของข้าราชการ และชี้แนะวิธีการให้บริการ แก่ประชาชนด้วย

๓) หลักความโปร่งใส การท างานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชันและความด้อย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการลดลง ดังนั้น ถ้าภาครัฐจัดระบบการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใส และเปิดเผย ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ ในวิธีการและขั้นตอนการทำงานได้มีโอกาสตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลการดำเนินงาน จะส่งผลให้ข้าราชการมีความรับผิดชอบต่อการท างาน และผลของงาน มีการ ปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเป็นธรรม และก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและประเทศชาติโดยรวมมากขึ้น ซึ่งจะ ทำให้ประชาชน มีความมั่นใจว่า ข้าราชการมีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน

๔) หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมรับรู้ มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการ ตัดสินใจ กระบวนการดาเนินการของโครงการ รวมถึงได้รับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการ ตัดสินใจในเรื่องต่างๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชน และของชาติ โดยมีการแสดงทัศนะต่างๆ ต่อการดา เนินงานที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ เพื่อให้รัฐบาลนำไปประกอบการตัดสินใจ ระดับนโยบาย การให้คำแนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนควบคุมการดาเนินงาน

๕) หลักความคุ้มค่า การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์ สุขแก่ส่วนรวม คำนึงถึงความประหยัด ความคุ้มค่า สร้างสรรสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดถือประชาชนเป็น เป้าหมายสูงสุดในการทำงาน ในการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนจึงอาจจำเป็นต้องมีการ ปรับเปลี่ยนวิธีการและกลไกการทำงาน ให้คำนึงถึงความคุ้มค่าและประสิทธิภาพ มากขึ้น

๖) หลักความสำนึกรับผิดชอบเป็นกระบวนการทำงาน ที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ความ สำนึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ ๖ ประการ คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติกรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการ รับผิดชอบ การท างานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนสำรองการติดตามประเมินผลการท างาน และกล้าที่จะยอมรับ ผลดีผลเสียจากการกระทำของตนเองจากเงื่อนไขภายนอกดังกล่าว ส่งผลให้เกิดการปรับแก้กฎหมายภายใน ให้สามารถรองรับกับกระแสภายนอก เพื่อให้เกิดการเสริมสร้างธรรมาภิบาล ในการบริหารจัดการประเทศ ดังนี้

๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ ได้วางรากฐานของธรรมาภิบาลไว้อย่าง

ครบถ้วน หลักการที่สำคัญ ได้แก่ การสร้างความโปร่งใสในการบริหารจัดการประเทศ การตรวจสอบการให้ อำนาจรัฐ การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในทุกด้าน ทั้งระดับชาติท้องถิ่น ชุมชน และในทุกระดับตั้งแต่ร่วม รับรู้ไปจนถึงร่วมทำและร่วมรับผล

๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ที่ส่งผลให้เกิดการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกลไกหลักในการบริหารจัดการประเทศไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การบริหารจัดการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ส่งผลให้ภาคราชการต้องปรับแนวทางการบริหารจัดการโดยมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทาง วิธีการให้บริการแก่กลุ่มผู้รับบริการที่ชัดเจนรวมถึง มีความชัดเจนในเรื่องผลผลิตผลลัพธ์ ที่สามารถวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นไปในทิศทางที่สนับสนุนให้เกิดธรรมาภิบาล ในการบริหาร เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลที่ชัดเจนและนำผลการประเมินไปใช้ประกอบในการพิจารณาจัดสรรรางวัลประจำปีของส่วนราชการ การพิจารณาความดีความชอบในระดับเจ้าหน้าที่ และรายงานผลการปฏิบัติราชการขององค์กรต่อสาธารณะ

วันที่ ๒ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.

รับฟังการบรรยายในหัวข้อ “หลักการทำงานร่วมกันเพื่อองค์กร และการทำงานด้วยหัวใจ”

การให้บริการด้วยใจ Service Mind

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น ๒ แบบ คือ

๑. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

๒. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อมการพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียงจากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล ๒ ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือหรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

“ความหมายของการบริการ คือ เป็นสิ่งจับต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งจับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ย่อยอำนาจจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ”

คำว่าบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้อักษรภาษาอังกฤษ ๗ ตัวนี้อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง ๗ ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่งานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขมะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

๑. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- ๑.๑ มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- ๑.๒ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- ๑.๓ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- ๑.๔ มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- ๑.๕ มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- ๑.๖ มีความรักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- ๑.๗ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

๒. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- ๒.๑ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- ๒.๒ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- ๒.๓ มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- ๒.๔ มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- ๒.๕ มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- ๒.๖ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ภาพการเข้าร่วมอบรมโครงการอบรมคุณธรรมจริยธรรมและความเข้มแข็งภายในองค์กร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



