



คู่มือคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

คุณธรรมและจริยธรรม เป็นเรื่องของสำนึกของบุคคล ที่จะทำดีเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่นและส่วนรวมของสังคม ผู้มีสำนึกในทางคุณธรรมและจริยธรรม จะรู้จักและควบคุมตนเองให้เป็นคนสุจริต รู้จักเกรงใจผู้อื่น และมีมรรยาทดีต่อคนรอบข้างอย่างเป็นธรรมชาติ โดยไม่ต้องปรุงแต่งหรือเสแสร้งแสดงบทบาทใดๆ ในสังคม

คุณธรรม (Virtue) คือสภาพของคุณงามความดี ที่สะท้อนออกมาจากนิสัยที่มีอยู่เป็นประจำของแต่ละบุคคล ซึ่งปรากฏให้เห็นเป็นบุคลิกลักษณะ (Character) ของผู้นั้น

จริยธรรม (Morals) หลักความประพฤติที่ดีงาม ซึ่งเกี่ยวข้องกับสอดคล้องกับหลักศีลธรรมทางศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ที่จะก่อให้เกิดความสงบสุขแก่ตนเองและผู้อื่น ผู้มีจริยธรรมจะรู้จักพิจารณาไตร่ตรองว่า สิ่งใดควรทำและสิ่งใดไม่ควรทำ

คุณธรรมและจริยธรรมในที่นี้ นอกจากจะหมายถึงคุณธรรมและจริยธรรมในความหมายทั่วไปดังกล่าวแล้ว ยังหมายถึงจรรยาบรรณ (Code of Ethics) ของผู้ประกอบการวิชาชีพต่าง ๆ ซึ่งรวมทั้งจรรยาบรรณของข้าราชการ ทั้งยังต้องรวมไปถึงหน้าที่ตามสถานะตำแหน่งหน้าที่ และหน้าที่ของผู้ประกอบการวิชาชีพอีกด้วย บุคลากรที่ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบของคุณธรรมและจริยธรรม ย่อมจะก่อให้เกิดความเจริญและความสงบสุขในองค์กรที่ตนสังกัด และยังมีผลไปถึงการจะทำให้บริการ ที่ให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีคุณภาพดีด้วย

ทัศนะของคนทั่วไป มักจะแปลความหมายของคุณธรรมและจริยธรรม ไปที่หลักปฏิบัติตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อบัญญัติทางศาสนาเป็นสำคัญ แต่สำหรับองค์กรแล้ว จะต้องมียุคความหมายครอบคลุมไปถึงสิทธิและหน้าที่ ตลอดจน กฎ กติกา และมรรยาทสังคมทุกด้าน ที่ถือปฏิบัติอยู่ในองค์กรและสังคมที่เกี่ยวข้องกับองค์กรด้วย

ในแง่ชีววิทยา มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิต เป็นสัตว์ชนิดหนึ่ง เป็นเวไนยสัตว์ คือ สัตว์ที่มีวินัย สามารถฝึกได้ (สัตว์อื่นก็ฝึกได้ แต่ฝึกได้จำกัด) แต่มนุษย์เป็นสัตว์ ประเสริฐ เพราะมนุษย์มีจิตใจสูง เนื่องจากมนุษย์มีสติปัญญา รู้จักพิจารณาความจริง ความถูกต้องดีงาม สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีอิสระ ไม่อยู่ในบังคับของสิ่งใด (แม้แต่ธรรมชาติ) คุณสมบัติที่ทำให้มนุษย์เป็นสัตว์ประเสริฐ คือ

(๑) มนุษย์มีสัจจะ

(๒) มนุษย์มีความชื่นชอบในความงาม ที่เรียกกันว่าสุนทรียภาพ

(๓) มนุษย์มีคุณธรรม

๑. สัจจะ คือการเคารพในความจริง ซึ่งเป็น

(๑) สิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ ที่มีความเกี่ยวข้องติดต่อสัมพันธ์กัน

(๒) สิ่งทีก่อให้เกิดความเข้าใจในกันและกัน

(๓) สิ่งทีก่อให้เกิดผู้มีคุณสมบัตินี้ประสบความสำเร็จในอาชีพการงานและใน

สังคม

การรู้จักจริง การพูดจริง การแสดงสิ่งที่จริง เป็นสัจธรรม ที่ก่อให้เกิดแต่สิ่งที่ดี งาม เมื่อจริงใจต่อสิ่งใด ผู้ปฏิบัติก็จะได้รับผลดีตอบสนองจากสิ่งนั้นเสมอ ความจริงใจต่อสิ่งต่างๆ ที่พึงมี คือ

ความจริงใจต่อบุคคล หมายถึง การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ทั้งต่อหน้า และลับหลัง ต่อบุคคลทั้งปวง ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะใด

ความจริงใจต่อหน้าที่ คือ ตนมมีหน้าที่อย่างไร ก็ปฏิบัติหน้าที่นั้นด้วย สำนึกตั้งใจจริง ไม่ต้องรอให้ใครเตือนหรือบังคับให้ปฏิบัติ

ความจริงใจต่อการทำงาน ไม่ว่าจะทำการงานใด เมื่อลงมือทำแล้ว ต้องมุ่งมั่น ทำให้สำเร็จไม่ปล่อยให้ค้างค้ำ

ความจริงใจต่อเวลา คือ เป็นคนตรงต่อเวลา ทั้งในเรื่องนัดและเรื่อง กำหนดการทั้งหลายในชีวิตของตนเอง

ความจริงใจต่อความดี คือ มุ่งที่จะปฏิบัติดีปฏิบัติชอบ ทั้งทางกาย วาจา และใจ อย่างแท้จริง มิใช่เป็นการปฏิบัติอย่างเสแสร้ง หรือเพียงแต่ร่วมแสดงออกใน พิธีกรรมทั้งปวง

หน้าที่ในทางศีลธรรมของมนุษย์

ความหมายดั้งเดิมของคำว่า ธรรม คือ หน้าที่ (Duty) การเป็นผู้มีธรรม หรือปฏิบัติธรรม ก็คือ การเป็นผู้มีหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่ หน้าที่ของมนุษย์ คือ

๑. หน้าที่ในการยอมรับนับถือชีวิต (Respect for life) คือ รับรู้และเข้าใจ ว่ามนุษย์และสัตว์ต่างก็รักและหวงชีวิต ในฐานะที่เป็นสิ่งมีค่าสูงสุดของตน เสมอ ฉะนั้น ทุกคนจึงมีหน้าที่รักษาชีวิตของตน และไม่ทำลายชีวิตของบุคคลอื่น หรือแม้แต่ชีวิตของสัตว์

๒. หน้าที่ในการยอมรับนับถือเสรีภาพและบุคลิกภาพ (Respect for freedom and personality) คือ รู้จักเคารพในเสรีภาพและความเป็นส่วนตัวของบุคคลอื่น

๓. หน้าที่ในการยอมรับนับถือลักษณะนิสัยของบุคคลอื่น (Respect of character)

๔. หน้าที่ในการยอมรับนับถือในทรัพย์สินของผู้อื่น (Respect of property)

๕. หน้าที่ในการยอมรับนับถือระเบียบของสังคม สังคมจะสงบสุขถ้ามีระเบียบ และสมาชิกเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบนั้น ด้วยความสมัครใจ

๖. หน้าที่ในการยอมรับนับถือความจริง (Respect for truth) เอาความจริงเป็นหลักพูดจริง รู้จริง ปฏิบัติจริง คำพูดและการกระทำอาจไม่ได้เกิดขึ้นพร้อมกัน แต่พูดอย่างไรก็ต้องปฏิบัติอย่างนั้น

๗. หน้าที่ในการยอมรับนับถือความก้าวหน้า (Respect for progress) ทั้งที่เป็นความก้าวหน้าของมนุษยชาติโดยรวม และความก้าวหน้าของตนเอง โดยจะต้องไม่ขัดขวางความก้าวหน้าของบุคคลอื่นด้วย

มรรยาทสังคม

มนุษย์เมื่ออยู่ร่วมในสังคมจำเป็นต้องมี มรรยาท มีอัธยาศัย มีความเกรงใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลอื่นรอบข้าง

มารยาท (Etiquette) หมายถึง กิริยาวาจาที่ถือว่าสุภาพเรียบร้อย
มารยาทมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ ๕ ประการ

- (๑) เพื่อความปลอดภัย
- (๒) เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- (๓) เพื่อเป็นการให้เกียรติกัน
- (๔) เพื่อแสดงอัธยาศัย
- (๕) เพื่อความสะดวกสบาย

จริยธรรมในองค์กร

บุคลากรขององค์กรควรจะคำนึงถึงจริยธรรมที่ที่จะถือเป็นหลักปฏิบัติ ดังนี้

(๑) หลักจริยธรรมสากล ประเทศไทยอยู่ในสังคมโลก การปฏิบัติในทุกเวทีในประเทศไทย มีรูปแบบเป็นเวทีสากลเป็นส่วนใหญ่ ในบางเรื่องจำเป็นต้องนำหลักปฏิบัติในมาตรฐานสากลมาประยุกต์ใช้ร่วมกับหลักปฏิบัติแบบไทย ณ จุดบรรจบที่ได้ผลดีที่สุดและปฏิบัติได้จริง

(๒) หลักจริยธรรมไทย ในฐานะองค์กรของไทย สิ่งที่จะต้องคำนึงถึง คือ เกียรติภูมิและเอกลักษณ์ของไทย

๑. หลักจริยธรรมสากลสำหรับบุคลากรในองค์กร พิจารณาได้จากคุณสมบัติที่ทุกคนปรารถนาจะได้จากผู้เป็นบุคลากรในองค์กร ดังนี้

๑.๑ สิ่งที่ผู้บริหารปรารถนาจะให้บุคลากรขององค์กรมีไว้เป็นคุณสมบัติประจำตัว

- (๑) มีความรับผิดชอบ
- (๒) มีความสุจริต
- (๓) มีวินัย
- (๔) มีความซื่อตรงต่อหน้าที่
- (๕) ความเชื่อมั่นในตนเอง
- (๖) มีการควบคุมตนเอง
- (๗) มีดุลพินิจที่ดี
- (๘) มีจิตใจที่เปิดกว้าง

๑.๒ สิ่งที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาปรารถนาจะได้จากผู้บังคับบัญชา

- (๑) มีความเคารพนับถือและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- (๒) มีความเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูลให้ทราบตามสมควร
- (๓) มีความเป็นธรรม
- (๔) มีน้ำใจและรู้จักถนอมน้ำใจลูกน้อง
- (๕) มีความสามารถในการกระตุ้นและให้กำลังใจแก่หมู่คณะ
- (๖) มีความพร้อมที่จะยกย่องชมเชยผลงาน
- (๗) มีความพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกน้อง
- (๘) มีเวลาว่างให้แก่ลูกน้องตามสมควร
- (๙) มีอัธยาศัยและมีมรรยาท
- (๑๐) มีความกล้าในการตัดสินใจด้วยความรับผิดชอบของตนเอง

๑.๓ สิ่งที่เพื่อนร่วมงานต้องการจากกันและกัน ซึ่งถ้าปฏิบัติได้จะมีผลต่อการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ โดยเน้นผลงานของหมู่คณะขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งจะบันทึกลงในรายงานขององค์กรมีประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

- (๑) ความร่วมมือ
- (๒) ความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะ
- (๓) ความเคารพนับถือในกันและกัน
- (๔) ความเอื้อเฟื้อและความมีน้ำใจต่อกัน
- (๕) ความมีใจที่เปิดกว้าง รับฟังซึ่งกันและกัน
- (๖) ความถ่อมตน

(๗) มีสำนึกแห่งส่วนในการปฏิบัติและรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเมื่อร่วมปฏิบัติงานกับผู้อื่น

๑.๔ สิ่งที่บุคคลภายนอกปรารถนาจะได้รับจากผู้ให้บริการขององค์กร

- (๑) มีความเคารพนับถือผู้อื่นพอสมควร
- (๒) มีความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างโปร่งใส
- (๓) มีความเป็นธรรม
- (๔) มีน้ำใจต่อผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการ

(๕) มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการ

(๖) รู้จักคุณค่าของเวลาของผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการ

๒. หลักจริยธรรมแบบไทยสำหรับบุคลากรในองค์กร

หลักธรรมในพระพุทธศาสนามีบทบัญญัติครอบคลุมหลักปฏิบัติสากลไว้อย่างสมบูรณ์ ชาวไทยได้รับการปลูกฝังหลักธรรมทั้งหลายนี้ให้ถือเป็นหลักปฏิบัติโดยทั่วไปอยู่แล้ว ฉะนั้น ไม่ว่าจะเป็นองค์การใด ถ้านำหลักธรรมในพระพุทธศาสนา มาถือปฏิบัติอย่างจริงจัง องค์กรนั้นจะมีบุคลากรที่เพียบพร้อมด้วยจริยธรรมและคุณธรรม หัวข้อธรรมในพระพุทธศาสนาที่ควรถือปฏิบัติ มีอาทิ

(๑) ความสุจริต ซึ่งสมควรมีพร้อมทั้งกาย วาจา ใจ

(๒) ธรรมที่เป็นจุดเริ่มต้นของทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์

- สติ มีความระลึกได้ในแต่ละขณะจิต

- สัมปชัญญะ มีความรู้ตัวอยู่เสมอ

(๓) ธรรมที่เป็นเครื่องคุ้มครองโลก

- หิริ ความละอายแก่บาป

- โอตตัปปะ ความเกรงกลัวบาป

(๔) ธรรมที่เป็นเครื่องทำให้เป็นคนดีงาม

- ขันติ ความอดทน

- โสรัจจะ ความสงบเสถียร

(๕) ธรรมของผู้ครองเรือน มี ๔ ประการ คือ

- สัจจะ มีความซื่อสัตย์ต่อกัน

- ทมะ รู้จักข่มจิตของตน

- ขันติ มีความอดทน

- จาคะ สละสิ่งของของตนให้แก่คนที่ควรได้รับ

(๖) สังคหัตถ์ ๔ คือ ธรรมที่สร้างเสน่ห์ให้แก่บุคคลผู้ปฏิบัติ

- ทาน การให้สิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรได้รับ

- ปิยวาจา การใช้คำพูดที่อ่อนหวาน

- อตถจริยา ประพฤติสิ่งที่ประโยชน์ต่อผู้อื่น

- สมานัตตา ความเป็นคนไม่ถือตัว รู้จักให้เกียรติผู้อื่นเสมอ

(๗) อิทธิบาท ๔ ธรรมที่มีผลให้ผู้ปฏิบัติบรรลุความสำเร็จสมประสงค์

- ฉันทะ พอใจ รักใคร่ในสิ่งนั้น
- วิริยะ พากเพียรทำสิ่งนั้น
- จิตตะ เอาใจฝึกฝนในสิ่งนั้นไม่ละเลิกวางมือ
- วิมังสา หมั่นตรិตรองพิจารณาเหตุผลในสิ่งนั้น

(๘) พรหมวิหาร ๔ ธรรมสำหรับบุคคลที่เป็นใหญ่

- เมตตา ความรักใคร่ ปรารัณาจะให้ผู้อื่นเป็นสุข
- กรุณา ความสงสาร ปรารัณาจะช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์
- มุทิตา ความพลอยยินดี เมื่อเห็นผู้อื่นได้ดี ร่วมยินดีไปกับเขาด้วย
- อุเบกขา ความวางเฉย ไม่ดีใจ ไม่เสียใจ เมื่อผู้อื่นถึงความวิบัติ

(๙) อินทรีย์ ๕ ธรรมที่ก่อให้เกิดพลัง

- ศรัทธา ความเชื่อมั่น
- วิริยะ ความเพียร
- สติ มีการระลึกได้ในขณะนั้น
- สมาธิ ความตั้งใจมั่น
- ปัญญา มีความรู้ - ความคิด

(๑๐) สปัปริสธรรม ๗ คือ ธรรมของคนดี

- ฉัมมัญญุตตา รู้จักเหตุ
- อตถัญญุตตา รู้จักผล
- อตตัญญุตตา รู้จักตน
- มัตตัญญุตตา รู้จักความพอดี
- กาลัญญุตตา รู้จักเวลา ว่า เมื่อไรควรมิกวร
- ปริสัญญุตตา รู้จักสังคมและคนรอบข้าง รู้ว่าตนควรปฏิบัติอย่างไร
- ปุคคลปโรปรัญญุตตา รู้จักเลือกคบคน เลือกใช้บุคคล

(๑๑) อริยทรัพย์ ๗ คือ คุณธรรมที่ประเสริฐ อันมีประจำอยู่ในใจของคนดี

- ศรัทธา เชื่อมั่นในสิ่งที่ควรเชื่อถือ
- ศีล รักษากาย วาจา ให้เรียบร้อย
- หิริ มีความละอายต่อบาป

- โอดตัปปะ มีความกลัวบาป
- พาหุสัจจะ มีความรอบรู้ในศิลปวิทยาการ
- จาคะ สละสิ่งที่มีมากพอและควรให้แก่บุคคลที่ควรรับ
- ปัญญา รอบรู้ว่สิ่งใดเป็นประโยชน์หรือไม่เป็นประโยชน์

หัวข้อธรรมะในพระพุทธศาสนา ปกติกำหนดว่า ในหัวข้อนั้นมีธรรมะ อยู่กี่ประการ เพื่อสะดวกในการจดจำ เช่น ต้องการให้ตนเองเป็นคนมีเสน่ห์ ต้อง ปฏิบัติธรรมะในหัวข้อ สังคหวัตถุ ๔ ในบางหัวข้ออาจมีธรรมะบางประการจากหัวข้อ อื่นมารวมอยู่ด้วย เพราะธรรมะข้อเดียวกันนั้น จะเสริมให้วัตถุประสงค์ของหัวข้อ ธรรมะเฉพาะเรื่องนั้นมีผลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เป็นการชี้ให้เห็นได้ว่า เมื่อได้ปฏิบัติธรรมะ ข้อใดข้อหนึ่ง อาจมีคุณ ก่อให้เกิดผลดีในเรื่องต่างๆ ได้หลากหลาย ถ้าเรามีสติ นำสาระในหลักธรรมของพระพุทธเจ้ามาถือปฏิบัติ ไม่ว่าข้อใด ย่อมจะได้ผลดีต่อชีวิต ได้มากมายไม่จำกัด

คุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน

การมีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงานเป็นอย่างมีจิตสำนึก ถูกวิธี เป็นขั้นต้นมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นในสังคม ซึ่งมีองค์ประกอบ สำคัญ ดังนี้

๑) มีความซื่อสัตย์ ในการทำงานเราจะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และงานที่เราได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ และไม่คดโกงหรือ หลอกลวงผู้อื่น เราจึงจะได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน

๒) มีความเสียสละ ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เราจะต้องเห็นแก่ ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ไม่เห็นแก่ตัว รู้จักการให้และการแบ่ง บัน ช่วยคนอื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน

๓) มีความยุติธรรม ในการทำงานเราจะต้องไม่ลำเอียงหรือถือสิ่งใดสิ่ง หนึ่งตามที่เราเชื่อต่อมีความเป็นกลาง ยึดถือความถูกต้องเป็นหลัก ไม่มีอคติกับเรื่อง ต่างๆ ที่ได้ยินหรือรับฟังจึงจะต้องที่น่านับถือของผู้ร่วมงาน

๔) มีความประหยัด ในการทำงานเราต้องรู้จักอดออม ไม่ฟุ่มเฟือย ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร โดยการนำสิ่งที่เหลือใช้หรือสิ่งที่ไม่ใช้ประโยชน์แล้วมาดัดแปลงซ่อมแซม และแก้ไข เพื่อการทำสิ่งที่ไม่มีความค่าให้มีคุณค่ามากขึ้น

๕) มีความขยันและอดทน ในการทำงานเราจะต้องมีความมุ่งมั่นต่องานที่เราได้รับมอบหมาย เพื่องานนั้นบรรลุเป้าหมาย ตามที่ได้ตั้งไว้ เมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานให้นำปัญหาหรืออุปสรรคนั้นมาปรับปรุงและแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

๖) มีความรับผิดชอบ ในการทำงานเราจะต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายผู้ร่วมงาน ลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพมาผลิตสินค้า ร่วมทั้งไม่ทำลายทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๗) มีความตรงต่อเวลา เป็นวินัยพื้นฐานในการทำงาน มีความตรงต่อเวลา ไม่มาทำงานสายและต้องส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามกำหนด เพราะถ้าเราไม่ส่งงานตามกำหนดทำให้ผู้ที่ทำงานต่อจากเราได้รับผลกระทบ และทำให้งานนั้นไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สร้างความเสียหายต่อองค์กร

๘) มีการประกอบอาชีพที่สุจริต ในการทำงานเราจะต้องเลือกประกอบอาชีพที่สุจริตไม่ทำให้ผู้อื่นไม่เดือดร้อน ไม่เป็นภัยต่อสังคม ซึ่งสังคม ซึ่งสังคมที่ยอมรับอาชีพนั้นเป็นอาชีพที่สุจริต และคนทั่วไปเลือกที่จะประกอบอาชีพนั้น จึงเรียกว่าเรามีการเลือกประกอบอาชีพที่สุจริต

