

การบูรณาการหลักพุทธธรรมกับการปฏิบัติงาน
ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
**The Integration of Buddhist Principle for Working Behavior
in Local Government Organizations**

พระครูโพธิธรรมานุสาสน์¹,
พระมหาสำรอง สณฺญโต² และหอมหวล บัวระภา³
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น^{1,2}
มหาวิทยาลัยขอนแก่น³

**Phrakhru Phothithammanusas¹,
Phra MahaSamrong Saññato² and Homhuan Buarapha³**
Mahachulalongkornrajavidyalaya University Khon Kaen Campus, Thailand^{1,2}
Khon Kaen University, Thailand³
Corresponding Author, E-mail: ragpagdee315@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อเสนอแนวทางการนำหลักพุทธธรรมไปบูรณาการกับการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีคุณธรรม บุคลิกลักษณะอุปนิสัย และพฤติกรรมที่เหมาะสม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ 2. เพื่อปลูกจิตสำนึกของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ตระหนักถึง คุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตและการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้อง เทียบตรง 3. เพื่อหาแนวทางประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วน ดำเนินการตามหลักพุทธธรรมเพื่อนำสังคมไปสู่สังคมคุณธรรม วิธีการศึกษาใช้การค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า 1. การใช้มาตรการทางศีลธรรม โดยการแก้ไขที่จิตใจ คือทำอย่างไรจึงจะทำให้คนมีความละเอียดต่อการกระทำชั่วไม่กล้าทุจริต ประพฤติมิชอบ 2. การใช้มาตรการทางกฎหมายและมาตรการทางปกครอง 3. โดยการนำแนวทางตามประมวลจริยธรรมข้าราชการมาใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังเพื่อสร้างความเจริญให้แก่ท้องถิ่น

วันที่รับบทความ: 3 เมษายน 2563; วันที่แก้ไขบทความ 15 มิถุนายน 2563; วันที่ตอบรับบทความ: 17 มิถุนายน 2563

Received: April 3, 2020; Revised: June 15, 2020; Accepted: June 17, 2020

คำสำคัญ: การบูรณาการ; หลักพุทธธรรม; ปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstracts

The purposes of this article were 1.To make some suggestions for personals who work in local government organizations known how to integrate Buddhist Moral Code in working behavior. 2. To stimulate personals in local government organization realize more morality and faithfully behavior. 3. To hold the code of morality conduct to be in practicing among governmental sectors. The results of the study found that: 1. The methods of morality conduct must be in use for every person as habitual behavior in working process. 2. The methods of law enforcement and administrative enforcement must be used in local government organizations. 3. The code of ethical and morality conduct must be in practices for local government organizations to accelerate the growth of the communities.

Keywords: Integration; Buddhist Moral Code; Local Government Organization.

บทนำ

ศาสนาและหลักธรรมคำสอนเป็นเรื่องที่มีการกล่าวขานและมีการประพฤติปฏิบัติกันมายาวนานหลายพันปีมาแล้วโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของศีลธรรมซึ่งเป็นข้อกำหนดพฤติกรรมของคนในสังคมที่ควรประพฤติปฏิบัติต่อกันและกัน ตลอดจนข้อห้ามที่ไม่ควรกระทำต่อสมาชิกในสังคมด้วยกันทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดความสงบสุขและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคมโดยรวม ตลอดจนลัทธิความเชื่อถือต่างๆ ทั่วทุกมุมโลกล้วนเป็นที่มาของการประพฤติปฏิบัติของมนุษย์แทบทั้งสิ้น บางข้อกำหนดมีมาตรการบังคับ แต่บางข้อกำหนดก็เป็นเรื่องแนะนำให้ถือปฏิบัติซึ่งในระยะต่อมา มาเมื่อหลักปฏิบัติตามหลักธรรมคำสอนของศาสนาแพร่หลายออกไปอย่างกว้างขวางจนเป็นที่ยอมรับของมวลมนุษยชาติว่า หลักพุทธธรรมเป็นหลักความประพฤติที่ดีที่ชอบ หากบุคคลใดมีศีลธรรมประจำใจหรือปฏิบัติตามหลักพุทธธรรมก็ย่อมมีคุณธรรมและจริยธรรมติดตัวไปด้วยโดยจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมของแต่ละคนต่อเมื่อมีการกิจหน้าที่ให้กระทำ ซึ่งพิจารณาได้จากเจตนาารมณ์ การกระทำ และผลของการกระทำ และในทางการเมืองและการบริหารปกครองก็ได้ผนวกแนวทางปฏิบัติตามหลักศีลธรรมให้เป็นพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับที่มีหน้าที่บริหารงานในองค์กร เนื่องจากว่าคุณธรรมและจริยธรรมของพนักงานและเจ้าหน้าที่รัฐ ถือว่าเป็นสิ่งที่ทุกคนจะต้องมีติดตัวไปตลอดในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากกฎระเบียบต่างๆ ตามข้อกำหนด

กำหนดไว้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติ (ปรัชญา
เวสารัชช, 2551: 7-24)

สรุปก็คือข้าราชการเป็นบุคคลที่สามารถให้คุณให้โทษแก่ประชาชนโดยตรง โดยเฉพาะหัวหน้าหน่วยงานราชการต่างๆ จะต้องมีความคุณธรรมและจริยธรรมเป็นอย่างสูงในการบริหารงาน อีกทั้งจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าหัวหน้าหน่วยงานราชการไม่มีคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารงานก็จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อหน่วยงานราชการนั้นๆ เป็นอย่างมาก ยกตัวอย่างเช่น งานไม่มีประสิทธิภาพ หย่อนยานในประสิทธิภาพการทำงานและชอบเอาไรต์เอาเปรียบประชาชน มีการทุจริต ประพฤติดมขบอยู่เสมอ ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ได้เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลานาน แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้หมดไปจากระบบราชการได้ ถึงแม้จะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยในการพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะทำให้หน่วยงานราชการมีมาตรฐานการทำงาน สาเหตุประการหนึ่งก็คือการขาดคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน (ยุทพงษ์ สีสากิจไพศาล, 2551 : 125)

บทความนี้จะกล่าวถึงแนวคิดบางประการเกี่ยวกับการบูรณาการหลักพุทธธรรม เข้ากับการบริหารงานหรือการปฏิบัติงานในหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดและมีความผูกพันกับประชาชนมากที่สุด เพื่อให้เป็นมาตรการส่งเสริมสนับสนุนหรือผลักดันให้บุคลากรเหล่านี้ได้บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนชาติบ้านเมืองอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำหน่วยงานจะต้องทำตนเป็นแบบอย่างและเอาใจใส่ในการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรในองค์กรของตนให้เป็นหน่วยงานที่เป็นเลิศทางคุณธรรมและจริยธรรม

หลักธรรมทางศาสนา ถือว่าเป็นเครื่องกล่อมเกลাজิตใจคนให้มีคุณธรรมและจริยธรรม ดังนั้น ในองค์กรจึงควรมีมาตรการที่เหมาะสมอย่างเป็นรูปธรรม โดยนำหลักธรรมทางศาสนามาปฏิบัติและส่งเสริมเนื่องจากว่าศาสนาที่เรานับถือนั้นมีทั้งคำสั่งและคำสอนซึ่งพระพรหมวชิรญาณ (2551 : 132) กล่าวว่า คำว่า “สั่ง” หมายถึงต้องทำตาม หากไม่ทำตามจะได้รับความเสียหาย ที่เราเรียกว่า ศีล ส่วนคำว่า “สอน” หมายถึงแนะนำพรัสอน อบรม บ่มเพาะ บอกกล่าวว่าสิ่งนี้ควรทำหรือไม่ควรทำ สิ่งนี้น่าทำหรือไม่น่าทำอย่างไร หมายความว่า ให้คิดมากกว่าการสั่งบังคับให้ทำ อันเรียกว่า ธรรม หรือธรรมะ รวมทั้งสองคำเข้าด้วยกัน เราเรียกว่า “ศีลธรรม”

ดังนั้น จะพิจารณาเห็นได้ว่าคนเราเมื่อนับถือศาสนาแล้วย่อมมีศีลธรรมประจำใจกันทุกคน ส่วนจะปฏิบัติได้มากน้อยแค่ไหนก็จะสังเกตได้จากพฤติกรรมการปฏิบัติตนของแต่ละบุคคลว่ามีความสมดุลระหว่าง ศีล กับ ธรรม หรือไม่เพียงใด เกี่ยวกับประเด็นปัญหานี้ (พระพรหมวชิรญาณ, 2551:137) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ทุกคนต่างทราบกันดีว่า ศีล นั้น คือ มาตรการ กฎเกณฑ์ ระเบียบ และข้อบังคับของชีวิต เพื่อวิถีที่ติงามและสันติสุข แต่เพราะเราลืม และมีได้ให้ความสำคัญต่อ ศีล เท่าที่ควร สังคมปัจจุบันจึงละทิ้งกฎเกณฑ์ของชีวิตไปหมดสิ้น เมื่อเราทิ้ง ศีล คือกฎเกณฑ์ของชีวิต เอาแต่ คุณธรรม เราจึงประสบปัญหาและได้รับความเดือดร้อน พระพุทธองค์จึงทรงวาง “กฎศีลธรรม” ออกมาใช้เป็นกลไกหรือแนวทางในการป้องกันแก้ไขปัญหาชีวิตและสังคม เพื่อวิถีชีวิตที่ติงามและเพื่อสันติสุขของชาวโลก บทความนี้เพื่อเสนอแนวทางการนำหลักพุทธธรรมไปบูรณาการกับการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีคุณธรรม บุคลิกลักษณะ อุบาสัย และพฤติกรรมที่เหมาะสมอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อปลูกจิตสำนึกของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ตระหนักถึง คุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตและการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้อง เทียงตรง เพื่อหาแนวทางประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วน ดำเนินการตามหลักพุทธธรรมเพื่อนำสังคมไปสู่สังคมคุณธรรม

หลักของคุณธรรมและจริยธรรม

ปรัชญา เวสารัชช์ (2551:7-24) กล่าวว่า นักวิชาการที่ให้ความสนใจเรื่องราวของคุณธรรมและจริยธรรม ได้มีข้อคิดเห็นหลากหลายและแตกต่างกันไปอย่างมาก ทั้งนี้ คุณธรรมและจริยธรรมมีลักษณะบางประการดังต่อไปนี้

1) คุณธรรมและจริยธรรมเป็นเรื่องของความควรไม่ควร – การวินิจฉัยความควรไม่ควรขึ้นกับบริบท สังคม หรือสภาวะการณ์ที่แตกต่างกันไป เป็นเรื่องของความคิดเห็นและเป็นนามธรรม จึงก่อให้เกิดความแตกต่างกันในการวินิจฉัยและตีความ ซึ่งอาจไม่เห็นตรงกันอย่างเป็นเอกฉันท์ในทุกกรณี แต่อย่างไรก็ตาม คุณธรรมและจริยธรรมต้องอาศัยความเห็นของคนส่วนใหญ่ ประกอบกับแนวทางตีความที่เคยเกิดขึ้นในอดีต หรือตัวอย่างอื่นในลักษณะเดียวกัน โดยพิจารณาถึงผลดี ผลเสียที่จะเกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ด้วย

2) คุณธรรมและจริยธรรมเป็นเรื่องของสำนึกส่วนบุคคล – คุณธรรมและจริยธรรมมิใช่กฎเกณฑ์ลายลักษณ์อักษรที่ใช้เป็นมาตรฐานตีความเพียงอย่างเดียว คนแต่ละคนควรรู้ว่า

ควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร และจำเป็นต้องควบคุมพฤติกรรมนิสัยของตนเอง ซึ่งโดยจิตสำนึกแล้วบุคคลต้องรู้ตัวด้วยตนเองและควบคุมบังคับใจตนเองมิให้ล่วงละเมิดจริยธรรม เพราะหากละเมิดแล้วก็ไม่สมควรอยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ของรัฐอีกต่อไป หรือกรณีองค์กรเอกชนก็เช่นเดียวกัน

3) คุณธรรมและจริยธรรมเป็นแนวทางปฏิบัติ – การปฏิบัติตามแนวทางคุณธรรมและจริยธรรมผู้ปฏิบัติต้องประยุกต์หลักการให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และใช้ดุลยพินิจตัดสินใจหรือดำเนินการให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนหรือผู้รับบริการ ตลอดจนหน่วยงานและประเทศชาติว่ามีการละเมิดจริยธรรมหรือไม่เพียงใด

4) คุณธรรมและจริยธรรมเป็นเรื่องของเอกบุคล – โดยแต่ละบุคคลในบทบาทฐานะและตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ เลือกใช้ปฏิบัติ เป็นการตัดสินใจส่วนตัว เป็นจิตสำนึกส่วนตัว และเมื่อยึดถือปฏิบัติแล้ว ย่อมไม่พึงหวังผลตอบแทนอื่นใด นอกจากความภาคภูมิใจส่วนตัว ซึ่งผู้อื่นอาจล่วงรู้หรือไม่ล่วงรู้ก็ได้ ทั้งนี้เพราะจริยธรรมเป็นกรอบหรือแนวทางซึ่งผู้มีตำแหน่งหรือหน้าที่การงานในองค์กรภาครัฐพึงสำเหนียกทำความเข้าใจ และยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด แต่อาจไม่มีบทลงโทษกรณีละเมิดจริยธรรมเหมือนการกระทำผิดกฎหมายตามลักษณะความผิดที่บัญญัติไว้ ยกเว้นมีกฎหมายกำหนดบทลงโทษสำหรับความผิดบางอย่างของการละเมิดจริยธรรมเอาไว้

5) คุณธรรมเป็นเครื่องทำให้เกิดจริยธรรม ผู้ปฏิบัติงานที่ดีต้องมีหลักธรรมยึดเหนี่ยวจิตใจและมีพฤติกรรมการปฏิบัติอยู่ในกรอบและเป็นแบบอย่างที่ดี จริยธรรมต้องมาจากจิตใจ แนวคิดมีอยู่ว่าในโลกนี้ไม่มีอะไรสำคัญเท่ามนุษย์ ในมนุษย์ไม่มีอะไรสำคัญเท่า “จิตใจ” จิตใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในพฤติกรรมของมนุษย์ และจริยธรรมคือพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกในทางที่ถูกต้อง ที่สังคมส่วนใหญ่ยอมรับ (ปรัชญาเวสาร์ช. 2551: 7-24)

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมและจริยธรรมนั้นมีหลากหลาย ดังจะยกเป็นตัวอย่างเพิ่มเติมบางตัวอย่างต่อไปนี้

1) แนวคิดเรื่องพหุศีลธรรม – แนวคิดนี้ถือว่ามีหลักการทางศีลธรรมและค่านิยมทางศีลธรรมมากมายซึ่งมนุษย์ใช้ในการตัดสินใจการกระทำของตนเองและผู้อื่น หลักการดังกล่าวถูกใช้เพื่อตัดสินความถูกหรือผิดไม่เหมือนกัน พฤติกรรมอย่างหนึ่งในสังคมหนึ่งอาจเป็นเรื่องถูกต้อง แต่อาจเป็นสิ่งตรงกันข้ามในอีกสังคมหนึ่ง หรือแม้แต่ในสังคมเดียวกันอาจมี

การวินิจฉัยพฤติกรรมของคน ๆ หนึ่งแตกต่างไปจากอีกคนหนึ่งก็ได้ ทั้ง ๆ ที่เป็นพฤติกรรมแบบเดียวกัน แนวคิดนี้จึงไม่ยอมรับการหิบบกจริยธรรมในสังคมอื่นมาตัดสินความถูกต้องทางจริยธรรมของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสังคมที่แตกต่างกันออกไป

2) แนวคิดเรื่องอรรถประโยชน์ – เป็นแนวคิดของกลุ่มอรรถประโยชน์นิยม (Utilitarianism) ตามแนวทางของจอห์น สจวต มิลล์ ซึ่งอธิบายไว้ว่า ทางเลือกในการดำเนินการที่ดีที่สุดหรือดีกว่าอย่างอื่นในเชิงศีลธรรม คือทางเลือกที่นำไปสู่อรรถประโยชน์สูงสุด นั่นคือความสุขและความพึงพอใจสำหรับมนุษย์ ดังนั้น หลักการพื้นฐานของจริยธรรมที่มนุษย์พึงยึดถือปฏิบัติ คือการกระทำอะไรก็ตามที่นำไปสู่ความสุขและความพึงพอใจสำหรับมนุษย์จำนวนมากที่สุด

3) แนวคิดว่าด้วยเจตนารมณ์แห่งการกระทำ – อิมมานูเอล คานท์ นักปรัชญาชาวเยอรมัน เห็นว่า การกระทำที่จะมีคุณค่าทางศีลธรรมได้นั้นต้องเป็นการกระทำที่เกิดจากเจตนาที่ถูกต้องหรือเจตนารมณ์ที่ดี คานท์จึงเห็นว่าจริยธรรมนั้นต้องเกิดจากเจตนาไม่พิจารณาจากผลที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพราะเจตนาที่ดีย่อมส่งผลที่ดีอยู่แล้ว เว้นเสียแต่จะมีปัจจัยอุปสรรคอื่นมาขัดขวาง

บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 279 ได้กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมแก่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภทและให้มีการบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพอัน ได้แก่ กำหนดขั้นตอนการลงโทษเมื่อฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรม โดยถือเป็นความผิดทางวินัย

ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552 ได้กำหนดค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรม 9 ประการ (หนังสือประมวลจริยธรรม ข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. และเอกสารประกอบคำบรรยายของ สุทธิลักษณ์ เอื้อจิตถาวร นักทรัพยากรบุคคลเชี่ยวชาญ สำนักงาน ก.พ.) ได้แก่

- 1) การยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม
- 2) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ

3) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือประโยชน์ส่วนตนและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

- 4) การยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- 5) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ
- 6) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้องและไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

- 7) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- 8) การยึดมั่นในหลักประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- 9) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

ในการบริหารราชการแผ่นดินจำเป็นต้องมีการกำหนดหน่วยงานหรือองค์กรตามภารกิจหน้าที่ตั้งแต่ระดับกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ลงไปจนถึงราชการบริหารส่วนภูมิภาค คือ จังหวัด อำเภอ และราชการบริหารส่วนท้องถิ่น อันได้แก่กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ก็ยังมีรัฐวิสาหกิจและส่วนราชการอื่นๆ อีก โดยหน่วยงานหรือองค์กรตามที่กล่าวถึงข้างต้นจำเป็นต้องมีข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานของรัฐ เป็นฝ่ายปฏิบัติงานในฐานะกลไกของรัฐ มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรโดยแบ่งออกเป็นฝ่ายข้าราชการการเมืองและฝ่ายข้าราชการประจำ โดยแต่ละฝ่ายก็มีหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นของตนเองตามฐานะแห่งตำแหน่งนั้นๆ เช่น ฝ่ายการเมืองก็มีรัฐมนตรี เลขาธิการรัฐมนตรี ฝ่ายข้าราชการประจำก็มีทั้งผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ ปลัดกระทรวง อธิบดี รองอธิบดี ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าแผนกและประจำแผนกลงไปตามลำดับเพื่อบริหารกิจการสาธารณะตามนโยบายของฝ่ายการเมือง ส่วนองค์กรภาคธุรกิจเอกชนก็มีโครงสร้างองค์กร และบุคลากรปฏิบัติงานตามภารกิจให้บรรลุเป้าหมายของผู้ประกอบกิจการเช่นเดียวกัน

ประเด็นเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมของบุคคลในองค์กรย่อมมีลักษณะพิเศษจากหลักการสากลสำหรับคนโดยทั่วไปในสังคม เนื่องจากกลุ่มบุคคลในองค์กรภาครัฐ เป็นกลุ่มที่มีอำนาจหน้าที่ในสังคมในการกระทำกิจการสาธารณะต่างๆ ย่อมมีผลกระทบต่อส่วนรวมจากผลของการกระทำของบุคคลกลุ่มนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลระดับผู้นำหรือผู้ปกครองควรจะมีจริยธรรมมากกว่าคนธรรมดาทั่วไป ดังตัวอย่างเช่น 1) การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง 2) การมีศีลธรรมประจำใจ 3) การเคารพกติกาของสังคม 4) ต้องมีความยุติธรรม 5) ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต

มูลเหตุจูงใจที่ทำให้มีการกระทำผิดหรือละเมิดจริยธรรม

วิรัช วรรณิการวรรณ (2547:150) กล่าวว่า สาเหตุสำคัญของการประพฤติมิชอบในวงราชการ มาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐประพฤติมิชอบนั้น สืบเนื่องมาจาก จริยธรรม หรืออาจเรียกว่า จิตใจ จิตสำนึก จิตวิญญาณ และอุดมการณ์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น เพราะจริยธรรมมีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมหรือการปฏิบัติราชการ ซึ่งรวมทั้งการกระทำหรืองดเว้นการกระทำใดๆ ตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ราชการเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชนโดยรวม (วิรัช วรรณิการวรรณ, 2547:151) สอดคล้องกับ พระพรหมวชิรญาณ (2551 : 39) ได้อรรถาธิบายว่า ทุกคนทราบดีว่า ศีล นั้น คือ มาตรการกฎเกณฑ์ ระเบียบ และข้อบังคับของชีวิต เพื่อวิถีชีวิตที่ดีงามและสันติสุขแต่เพราะเรารั้มนและมิได้ให้ความสำคัญต่อ ศีล เท่าที่ควร สังคมปัจจุบันจึงละทิ้งกฎเกณฑ์ของชีวิตไปหมดสิ้น

ประวิณ ณ นคร (2531:95) กล่าวว่า มีเหตุบางประการที่ทำให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐกระทำผิดวินัย เช่น ความไม่รู้ระเบียบแบบแผน, อิทธิพลบีบบังคับ, ความจำเป็นชักนำ, ความกดดันทางอารมณ์ เป็นต้น ดังนั้น ข้าราชการจึงต้องรักษาวินัย อันหมายถึง การระวัง การเอาใจใส่ไม่ละเลย เช่นเดียวกับที่เราพูดว่า “รักษาศีล” ซึ่งหมายถึงการเอาใจใส่ไม่ละเลยศีล นั่นเอง

ผู้เขียนมีความคิดเห็นว่า เหตุผลของการกระทำผิดซึ่งถือว่าเป็นการละเมิดจริยธรรมอันเป็นการกระทำผิดวินัย หรือผิดศีล ดังกล่าวข้างต้น อาจพิจารณาเห็นได้ว่า มีมูลเหตุมาจาก 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยภายใน ได้แก่

1) โลก โกรธ หลง 2) ทุกข์ โศก โรค ภัย 3) ขาดวินัยในตนเอง 4) ความจำเป็นชักนำ 5) ความกดดันทางอารมณ์ 6) มีค่านิยมที่ผิด 7) ความสับสนและความไม่เข้าใจในหลักศีลธรรม (ความไม่สมดุลระหว่างศีลกับธรรม - เอาคำสอนในระดับโลกุตระไปใช้ในระดับโลกียะ)

2. ปัจจัยภายนอก ได้แก่

1) อบายมุข 2) โอกาสเปิดช่องล่อใจ 3) เห็นตัวอย่างที่ไม่ดี 4) ความไม่สมดุลระหว่างคนกับงาน 5) อิทธิพลบีบบังคับ 6) ขาดมาตรการควบคุมและตรวจสอบ

แนวทางการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อแก้ไขปัญหาการกระทำผิดต่างๆ ของบุคลากรในองค์กรที่มีพฤติกรรมที่ขาดคุณธรรมและจริยธรรมนั้นจำเป็นต้องใช้มาตรการหลายรูปแบบผสมผสานกัน ทั้งมาตรการทางกฎหมาย มาตรการทางศีลธรรม และ มาตรการทางการบริหาร ซึ่งผู้เขียนจะได้นำเสนอในลักษณะที่เป็นมาตรการทางศีลธรรม และ มาตรการทางการบริหารตามกรอบคุณธรรมและจริยธรรมหลักของผู้มีอำนาจหน้าที่ใน องค์กรที่พึงปฏิบัติ ส่วนมาตรการทางกฎหมายเป็นอีกประเด็นหนึ่งซึ่งจะไม่กล่าวถึง

หลักพุทธธรรมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ในส่วนที่เกี่ยวกับบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจหน้าที่จะต้อง ปฏิบัติและเป็นผู้ดำรงตำแหน่งสาธารณะ ย่อมมีพันธกิจหลักในการดูแลทุกข์สุขของสังคม และสมาชิกของสังคมโดยรวม กล่าวโดยสรุปแล้ว ต้องมีจริยธรรมกำกับพฤติกรรมของ ตนเพื่อประกันการทำหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบ้านเมือง ซึ่งมีอยู่หลายประการ พอ สรุปได้ดังนี้

1. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง หมายถึง การ ทำหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือคนใกล้ชิด และไม่เอา ประโยชน์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของทางราชการ
2. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยการอุทิศตน หมายความว่าต้องทำหน้าที่ด้วยความรู้ ความสามารถ ด้วยการอุทิศตน ซื่อสัตย์สุจริต มุ่งมั่น เสียสละ ตรงไปตรงมา ยุติธรรม เป็น ธรรม เคารพหลักการและกติกาของสังคม ใช้ดุลยพินิจที่ถูกต้อง กล่าวหาญ อดทน
3. มีความรับผิดชอบและผูกพันในหน้าที่ของตน กล่าวคือ จะต้องตั้งใจปฏิบัติ หน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมาย หรือเกิดผลสัมฤทธิ์เพื่อให้เกิดที่พอใจของประชาชน ผู้รับบริการ
4. เคารพกติกาของสังคม กติกาที่สำคัญคือ กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ หรือ ข้อตกลงประชาคมต่างๆ หมายความว่า ยินดีที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว โดยไม่ ละเมิดหรือก่อความเสียหายใดๆ อันเป็นการสร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น กล่าวอย่างสรุปก็ คือเป็นคนมีวินัยต่อตนเอง
5. การเสียสละตนเอง หมายความว่า เมื่อมีโอกาสเข้ามาทำหน้าที่สาธารณะและ ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนและสังคมแล้ว ต้องถือว่ามีเกียรติและศักดิ์ศรี การตัดสินใจ

หรือการกระทำใดต้องไม่มีลักษณะของความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมไปถึงการยินยอมเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เช่น ทรัพย์สิน ผลประโยชน์ หรือพฤติกรรมทั้งในอดีตและปัจจุบันเพื่อสร้างความมั่นใจต่อสาธารณะ

ในองค์กรภาคเอกชนก็ยังคงมีความจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบกิจการให้เจริญก้าวหน้า ดังจะเห็นได้จากการสัมมนาเรื่อง “จริยธรรมกับการประกอบธุรกิจแบบยั่งยืน” ดำเนินการโดย สมาคมผู้ประกอบการรถยนต์ใช้แล้ว และสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สรุปได้ว่า

1. การประกอบธุรกิจในยุคใหม่ ผู้ประกอบการต้องบริหารงานโดยคำนึงถึงจริยธรรม อันได้แก่ 1) รับผิดชอบต่อผู้บริโภค 2) บริการอย่างมีคุณภาพ 3) ถูกต้องตรงไปตรงมา 4) มีความซื่อสัตย์ ทำทุกอย่างด้วยความโปร่งใส ถูกต้องตามกฎหมาย และสามารถตรวจสอบได้

2. ถ้าผู้ปฏิบัติงานใดละเลยหรือไม่คำนึงถึงเรื่องจริยธรรมแล้ว จะสร้างผลกระทบในทางลบต่อธุรกิจอย่างรุนแรง และกว้างขวางกว่ายุคใดๆ

3. ผู้ประกอบการที่มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ย่อมได้รับความเชื่อถือ ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริโภค และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จะส่งผลให้ธุรกิจเติบโตอย่างต่อเนื่อง

4. สังคมได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน นำความสุขความเจริญมาให้กับประเทศชาติด้วย

ส่วนจริยธรรมทางการค้า ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการให้ยึดหลัก คือ

- 1) ต้องมีความโปร่งใสในการประกอบกิจการ (ให้ข้อมูลกับลูกค้าในทุกมิติ)
- 2) ผู้ประกอบการต้องมีมาตรฐานของสินค้าที่ดี และมีการบริการที่ดีให้กับผู้บริโภค
- 3) ผู้ประกอบการต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และผู้บริโภคเพื่อธุรกิจที่ยั่งยืน

แนวทางการบูรณาการหลักพุทธธรรมกับการปฏิบัติงาน

คุณธรรมและจริยธรรมแม้จะมีอยู่เป็นคุณสมบัติประจำตัวในแต่ละบุคคลแล้วก็ตาม แต่เมื่อเข้ามาอยู่ในองค์กรใดองค์กรหนึ่งก็ย่อมจะมีการพัฒนา และเสริมสร้าง เพิ่มพูนให้ดีขึ้นหรือมั่นคงยิ่งขึ้น มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยองค์กรที่ดีจะต้องมีภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี ทั้งต่อหน้าและลับหลัง เช่น เป็นองค์กรแห่งคุณธรรมมีธรรมาภิบาล มีผลการปฏิบัติงาน บรรลุผลตามเป้าหมาย เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนโดยรวม

การเสริมสร้างคุณลักษณะดังกล่าว สามารถดำเนินการด้วยมาตรการทางศีลธรรมและ
มาตรการทางการบริหาร ดังต่อไปนี้คือ

ก. มาตรการทางศีลธรรม

1. นำหลักศีลธรรมมาปฏิบัติ เนื่องจากศีลธรรมเป็นหลักความประพฤติที่ดี ที่ชอบ
“ศีล” หมายถึง ข้อบัญญัติที่กำหนดทางปฏิบัติที่เป็นความประพฤติที่ดี ทั้งกาย วาจา และใจ
ทางพระพุทธศาสนา มีทั้งศีล 5 สำหรับประชาชนทั่วไป ศีล 8 สำหรับคฤหัสถ์ผู้รักษาศีลให้
เคร่งครัดขึ้นไปอีก ศีล 10 เป็นศีลสำหรับสามเณร ส่วนศีล 227 เป็นศีลสำหรับพระภิกษุสงฆ์
ส่วน “ธรรม” หมายถึง คุณความดี คำสั่งสอนในศาสนา หลักประพฤติปฏิบัติในศาสนา ความ
ยุติธรรม ความถูกต้อง โดยมีหลักคิดคือ ผู้ปฏิบัติงานที่ดีทุกระดับ ควรมีหลักธรรมสำหรับ
พัฒนาตน เพื่อเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม มีแนวทางดำเนินการ เช่น

1.1 การพัฒนาจิตใจ ได้แก่ ฝึกอบรมธรรม เข้าค่ายวิปัสสนา

1.2 ปฏิบัติธรรม ฝึกสมาธิ ภาวนา

1.3 ทำบุญ ทำทาน เข้าวัดฟังเทศน์ ตามวันสำคัญทางศาสนา

2. การปฏิบัติด้วยหลักมนุษยธรรม 3 ประการ คือ ความซื่อสัตย์ ความเมตตา และ
ความสามัคคี

3. ยึดมั่นในหลักศาสนา คือ

3.1 ไม่ประพฤติชั่ว ทำแต่ความดี และทำจิตใจให้บริสุทธิ์

3.2 ใช้ธรรมมีอุปการะมาก 2 ประการ คือ สติ (ความระลึกได้) และ
สัมปชัญญะ (ความรู้ตัว) ผู้มีธรรม 2 ประการนี้ ย่อมเป็นคนรอบคอบ ไม่ประมาท จะคิด จะ
ทำ จะพูดอะไรก็ไม่ผิดพลาดเสียหาย

3.3 ใช้ธรรมอันทำให้งาม (ธรรมสำหรับตกแต่งประดับจิตใจ) 2 ประการ คือ
ขันติ (ความอดทน) โสรัจจะ (ความสงบเสงี่ยม)

3.4 ใช้หลักธรรมสำหรับการครองตน ครองคน ครองงาน กล่าวคือ

การครองตน ตรงกับหลักธรรม คือ สัปปุริสธรรม 7 ได้แก่ รู้เหตุ รู้ผล รู้งาน รู้
ชุมชน รู้ประมาณ รู้กาลเทศะ และรู้บุคคล ทางปฏิบัติคือ พึ่งตนเอง ขยันหมั่นเพียร มีความ
รับผิดชอบ ประหยัดและอดออม รักษาระเบียบวินัยและเคารพกฎหมายปฏิบัติตามคุณธรรม
มีความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

ครองคน ตรงกับหลักธรรม คือ สังคหวัตถุ 4, พรหมวิหาร 4 ดังนี้

สังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน (การให้) ปิยวาจา (การพูดจาสุภาพ) อตถจริยา (การบำเพ็ญประโยชน์) และสมานัตตตา (การวางตนเสมอต้น เสมอปลาย)

พรหมวิหาร 4 ได้แก่ เมตตา (อยากให้เขามีความสุข) กรุณา (อยากให้เขาพ้นทุกข์) มุทิตา (ยินดีกับความสำเร็จของเขา) และอุเบกขา (การรู้จักวางเฉย)

ครองงาน ตรงกับหลักธรรม คือ อิทธิบาท 4 และ ฆราวาสธรรม 4 ดังนี้

อิทธิบาท 4 ได้แก่ ฉันทะ (ความรักในหน้าที่การงาน) วิริยะ (ความขยันหมั่นเพียร) จิตตะ (ความเอาใจใส่ในงาน) และวิมังสา (ความไตร่ตรอง ไคร่ครวญ)

ฆราวาสธรรม ได้แก่ สัจจะ (ความจริง) – ซื่อตรง ทำจริง, ทมะ (ฝึกตน) – ควบคุมตนเอง ปรับตัว, ขันติ (อดทน) – เข้มแข็งไม่หวั่นไหว, และจาคะ (เสียสละ) – มีน้ำใจเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), 2546:79)

ข. มาตรการทางการบริหาร

มาตรการทางการบริหาร หมายถึงแนวทางหรือวิธีการบริหารงานที่มีการควบคุมกำกับและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามโดยหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อให้การบริการสาธารณะของรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับสร้างความเจริญก้าวหน้าของประเทศ จึงได้จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ อันได้แก่ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2552 ซึ่งก่อนหน้านี้ รัฐบาลได้ประกาศเป็นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2549 โดยนำแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงหรือศาสตร์พระราชามาปรับใช้

วาระแห่งชาตินี้มีเป้าหมายเพื่อปรับให้ภาคราชการทำงานด้วยความสุจริต โปร่งใส ประหยัด เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีจิตสำนึกในการทำงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ในการขับเคลื่อนวาระแห่งชาติ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับชาติ ทำการขับเคลื่อนในภาพรวมทั้งระบบ ระดับหน่วยงาน มุ่งกำหนดกลยุทธ์ / โครงการ / นวัตกรรม ทางคุณธรรมและจริยธรรม และธรรมาภิบาลของแต่ละส่วนราชการ และระดับบุคคล คือ ข้าราชการแต่ละคนที่ต้องหยั่งจริยธรรมไว้ในมโนสำนึกของตน ซึ่งในปัจจุบันกำลังอยู่ในระหว่างการสร้างขบวนการเรียนรู้ระดับองค์กร หน่วยงาน และระดับบุคคล ด้านคุณธรรม

จริยธรรม และธรรมาภิบาล ทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ปรากฏทั้งเป็นรูปธรรมและนามธรรม ดังนี้

1. ระดับหน่วยงานควรประกาศใช้แนวทางการปฏิบัติให้เป็นหน่วยงานคุณธรรม
เช่น กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานคุณธรรม หมายถึง
โรงพยาบาลมีการบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ประหยัด ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องบน
พื้นฐานทางศีลธรรม วัฒนธรรม และหลักกฎหมาย ตลอดจนให้บริการด้วยจรรยาบรรณแห่ง
วิชาชีพ ด้วยความมีน้ำใจ เคารพในศักดิ์ศรีคุณค่าของผู้บริการ และบุคคลอื่น ปฏิบัติงานด้วย
ความสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยมีแนวทางการดำเนินงานสู่เป้าหมาย คือ 1. แต่งตั้ง
คณะกรรมการ ประชุมวางแผน และเป็นแกนนำในการสร้างสังคมคุณธรรมในโรงพยาบาล
2. กำหนดอัตลักษณ์ (คุณลักษณะเฉพาะตัวที่เป็นข้อบ่งชี้ของลักษณะเฉพาะบุคคล) เช่น
สามัคคี มีวินัย ใส่ใจ พอเพียง 3. กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบอัตลักษณ์

2. พัฒนาบุคลากร การพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมเป็นกระบวนการสำคัญใน
การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และค่านิยมของบุคคล เพราะจะทำให้มีความรู้ ความเข้าใจใน
การปฏิบัติงาน รู้สำนึกในหน้าที่ มีวินัยมากขึ้น และกำหนดค่านิยมที่ถูกต้องเป็นของตนเอง
เช่น ประหยัดอดออม พอเพียง ซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อ เป็นต้น

3. การใช้ภาวะผู้นำ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานมีหน้าที่โดยตรงในการ
ควบคุมตรวจสอบ และริเริ่มนำเทคนิค วิธีการต่าง ๆ มาใช้เพื่อส่งเสริม พัฒนาและป้องกันมิ
ให้มีการละเมิดจริยธรรม และกระทำผิดวินัยได้ โดยสามารถให้คุณ ให้โทษบุคลากรได้ตาม
อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ เช่น การสร้างแรงจูงใจ การสร้างเงื่อนไข กระตุ้นให้มีความรับผิดชอบ
ต่อหน้าที่ด้วยการกำหนดมาตรฐานงาน กำหนดเป้าหมายในการทำงาน กำหนดหลักเกณฑ์
พิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่งตามผลงาน เป็นต้น

4. จูงใจและกระตุ้นให้รักเกียรติศักดิ์ และมีอุดมคติ เช่น มีเครื่องแบบ มีการ
สมาคม เป็นหน่วยงานที่เป็นเลิศทางใดทางหนึ่ง และทำเพื่อศักดิ์ศรีของความเป็นข้าราชการ

5. สร้างความภาคภูมิใจ เช่น แสดงเกียรติคุณหรือชมเชยแก่ผู้ทำดี ตั้งเงื่อนไขให้แก่
ผู้ทำดี ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์สวยงาม มีเครื่องอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน

6. สร้างขวัญและกำลังใจ เช่น ความเป็นธรรม ความมั่นคง ความก้าวหน้าและ
ความปลอดภัย

สรุป

จากที่กล่าวไปทั้งหมดนั้นได้มุ่งเน้นเสนอแนะการนำเอาหลักพุทธธรรมทางพุทธศาสนาไปใช้เป็นการหรือมาตรการต่าง ๆ ในการบูรณาการหลักพุทธธรรมมาใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กล่าวมาข้างต้น นับได้ว่าเป็นความตั้งใจของผู้รับผิดชอบที่จะพยายามขับเคลื่อนองค์กรไปสู่องค์กรแห่งคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งจะประสบผลสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความเอาใจใส่ของหัวหน้าหน่วยงานแต่ละหน่วยเป็นสำคัญ มิใช่ว่ามีแต่คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ไว้แล้วแต่ไม่มีการเคลื่อนไหวในการปฏิบัติให้บังเกิดผล แต่ประการใดก็หาประโยชน์มิได้อย่างไรก็ตาม หากยังปรากฏว่ายังมีปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ที่มีขอบของเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ว่ามีแนวโน้มลดลง หรือเพิ่มขึ้น ย่อมจะสะท้อนให้หน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียนได้กลับมาทบทวนมาตรการต่างๆ ที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่าจะปรับปรุงแก้ไขอย่างไรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ประวิณ ณ นคร. (2531). *การรักษาวินัยข้าราชการสำหรับผู้บังคับบัญชา*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทประชาชน
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2551). *จริยธรรมสำหรับนักการเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ*. วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน, 1 (4), 7 – 24.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). (2546). *พุทธธรรม (พิมพ์ครั้งที่ 11)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ
- พระพรหมวชิรญาณ. (2551). *พระพุทธศาสนากับพระมหากษัตริย์ไทย*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท 24 อินเทอร์เน็ต พรินท์ จำกัด.
- ยุทธพงษ์ สิลากิจไพศาล. (2551). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือราชวิทยาลัย.
- วิรัช วรรณนิภาวรรณ. (2547). *กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม.