

การศึกษาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลในสังกัด

กรุงเทพมหานคร

A Study of The Ethical Behaviors in The Performance of Human Resource Officials in The Bangkok Metropolitan Administration

จารินี รุทธระกาญจน์¹

jarinee_bma@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) ศึกษาสภาพการณ์ด้านจริยธรรมของนักทรัพยากรบุคคล กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคล และ 3) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักจริยธรรมที่ใช้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครใช้นิยมนายข้าราชการ และประมวลจริยธรรมของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2552 เป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติตนและปฏิบัติงานเช่นเดียวกับข้าราชการตำแหน่งอื่น 2) นักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก และในทุกหลักจริยธรรม (ได้แก่ หลักความยุติธรรม หลักการไม่ทำอันตราย หลักการทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ และหลักการเคารพในบุคคล) อยู่ในระดับสูงมากเช่นกัน และ 3) นักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครใช้หลักจริยธรรมตัดสินใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยหลักความยุติธรรมและหลักการเคารพในบุคคลเป็นหลักจริยธรรมที่ใช้ตัดสินใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง และหลักการไม่ทำอันตรายและการทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: หลักจริยธรรม พฤติกรรมเชิงจริยธรรม นักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร

¹ นักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

ABSTRACT

The objectives of this research were to study: (1) the ethics of human resource officers in Bangkok Metropolitan Administration (BMA), (2) the ethical behaviors of human resource officers when performing their tasks and duties, and (3) human resource officers' views on ethics used for making decision when performing difficult tasks.

The results were as follows: (1) the ethics that the BMA used as a practical framework for organizational officers are the discipline and the Code of Ethics of the BMA Officers and Employees (2007), (2) the ethical behaviors of human resource officers were very high. The results revealed that the officers in the BMA strictly followed the four elements of principlism. The most practical level of ethics among human resource officers ranged from justice, non-maleficence, beneficence, and autonomy respectively, and (3) overall, they gave the highest score on the items evaluating their views on ethics used for the task performance. They gave the highest score on the items relevant to the principle of justice and autonomy. In addition, the lower score was given to the items relevant to the principle of non-maleficence and beneficence respectively.

Keywords: Ethical, Ethical Behaviors, Human Resource Officers in The BMA.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารงานของทุกองค์กร เพราะหากบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะมีแนวโน้มนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ในทางตรงกันข้ามหากการบริหารจัดการล้มเหลวอาจทำให้เกิดสภาวะขาดกำลังคน ขาดคนที่มีความรู้ความสามารถ องค์กรไม่สามารถใช้ประโยชน์จากบุคคลให้เหมาะสมได้ หรือหากพัฒนาคนไม่ตรงตามความต้องการขององค์กร ความล้มเหลวขององค์กรก็อาจจะเกิดขึ้นได้เช่นกัน สำหรับการบริหารองค์กรภาครัฐที่มีจุดมุ่งหมายหลัก ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล ถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพนั้นๆ ด้วยการจัดการให้ได้มาซึ่งกำลังคนที่เหมาะสมทั้งปริมาณและคุณภาพ และให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ได้อย่างเต็มศักยภาพ การบริหารทรัพยากรบุคคลในภาครัฐมีขอบเขตลักษณะงาน 4 กระบวนการใหญ่ๆ ซึ่งเป็นเป้าหมายการบริหารทรัพยากรบุคคล คือ การสรรหา การพัฒนา การรักษาไว้ และการใช้ประโยชน์ (สิมา สีมานนท์, 2551, น. 6 อ้างถึงในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2551, น. 8) การปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และกฎเกณฑ์ที่กำหนด แต่มิได้หมายความว่า เป็นการปฏิบัติที่ถูกต้องและเป็นธรรมเสมอไป เพราะในการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลบางครั้งไม่สามารถหลีกเลี่ยงการใช้ดุลพินิจซึ่งอาจให้ทุนหรือให้โทษแก่สมาชิกในองค์กรได้ หรือในบางครั้ง นักทรัพยากรบุคคลอาจเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความยุ่งยากใจ (Dilemma) ที่ต้องตัดสินใจเลือกปฏิบัติระหว่างสองสิ่ง เช่น เลือกปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ หรือเลือกปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ จะเลือกปฏิบัติตามแบบแผนวัฒนธรรมเดิมหรือจะ

เลือกปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล จะเลือกปฏิบัติให้แก่กลุ่มคนบางกลุ่มหรือพวกพ้องหรือจะเลือกปฏิบัติให้แก่ทุกคนทุกกลุ่ม จะเลือกปฏิบัติตามจรรยาบรรณหรือจะเลือกปฏิบัติตามความจำเป็น (พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์, 2549, ออนไลน์ อ้างถึงในสำนักงานคณะ กรรมการข้าราชการพลเรือน, 2554, น. 158-159) เรื่องเหล่านี้ถือเป็นเรื่องท้าทายทางจริยธรรมสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

จากผลการสำรวจความคิดเห็นผู้เข้าร่วมโครงการที่กรุงเทพมหานครจัดขึ้น (กองวินัยและเสริมสร้างจริยธรรม, 2553) พบปัญหาทางจริยธรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร เช่น

1. การสอบสัมภาษณ์ โดยมักจะได้รับการฝากผู้สมัครบางรายจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือคนรู้จัก เพื่อให้ได้คะแนนสอบสัมภาษณ์สูงกว่ารายอื่น หรือขณะสัมภาษณ์พบว่าผู้สมัครจบการศึกษาจากสถาบันเดียวกัน หรือขอให้ช่วยให้คะแนนสูงเนื่องจากฐานะทางบ้านยากจน เป็นต้น

2. การดำเนินการทางวินัย โดยเมื่อพบว่าผู้กระทำความผิดเคยเป็นผู้บังคับบัญชาหรือเคยรู้จักหรือปฏิบัติงานร่วมกัน หรือได้รับฝากฝังให้ช่วยพิจารณาเรื่องให้เร็วขึ้น ให้พิจารณาโทษเบาลง หรือพบว่าผู้กระทำความผิดเป็นคนที่มีการปฏิบัติงานดีมาโดยตลอด เป็นการทำความผิดครั้งแรกและครั้งเดียว เราจะเลือกปฏิบัติอย่างไรในกรณีที่เกิดขึ้นเหล่านี้

3. การบรรจุและแต่งตั้งหรือการขอย้าย เมื่อตำแหน่งว่างมีน้อย แต่มีผู้ขอย้ายมาดำรงตำแหน่งจำนวนหลายราย ซึ่งมีทั้งคนที่รู้จักและชอบพอ คนที่รู้จักแต่ไม่ชอบ คนที่ไม่รู้จักแต่ฝากฝังมา และคนที่ไม่รู้จักและไม่ได้รับฝากฝัง ผู้ปฏิบัติงานจะเลือกตัดสินใจอย่างไร เราจะเลือกใช้เกณฑ์ใด ความชอบพอ ความถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด หรือเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ขอย้าย

4. การเปิดเผยข้อมูล กรณีที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อมูลประวัติบุคคล พบว่า เมื่อคนรู้จักขอข้อมูลประวัติบุคคลรายหนึ่ง เจ้าหน้าที่จะค้นเพิ่มประวัติให้ โดยไม่มีคำถามว่า “ข้อมูลที่ขอไปใช้อะไร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือไม่” เราสามารถให้ผู้อื่นดูข้อมูลได้หรือไม่ แค่ไหน อย่างไร การนำข้อมูลประวัติของผู้อื่นมาพูดคุยกัน วิจารณ์วิจารณ์ หรือให้ข้อมูลประวัติบุคคลแก่คนที่มาขอและเป็นผู้ที่เรารู้จักสามารถทำได้หรือไม่ และจำเป็นแค่ไหนที่ต้องเก็บรักษาความลับนั้น

5. การปฏิบัติงานหรือการให้คำปรึกษา ที่มักได้รับการขอให้พิจารณาเรื่องเร็วขึ้นหรือให้ได้ รับผลตามที่ร้องขอ การให้ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารเกี่ยวกับการแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นไปหรือเรื่องอื่นๆ ผู้ปฏิบัติงานได้เสนอข้อมูลอย่างครบถ้วนและเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายแล้วหรือไม่ หรือการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการ เราได้ให้ข้อมูลครบทุกด้านแล้วหรือไม่อย่างไร ผู้ปฏิบัติงานเลือกปฏิบัติอย่างไรต่อผู้ที่เรารู้จักหรือไม่รู้จัก ผู้ที่เราชอบหรือไม่ชอบ และเราได้ปฏิบัติอย่างมีอาชีพแล้วหรือไม่อย่างไร

แม้ว่านักทรัพยากรบุคคลได้ปฏิบัติงานโดยยึดกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ แต่หลายคนก็อาจประสบกับปัญหาทางจริยธรรมที่ท้าทายในลักษณะเหล่านั้น เพราะเมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานตั้งคำถามว่า เรื่องนี้ทำถูกต้องหรือไม่ ควรเลือกทำอย่างไร หรือมีคำถามจากผู้อื่นที่สงสัยว่าการปฏิบัติเช่นนี้ของเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติอย่างถูกต้องแล้วหรือไม่ ก็ถือเป็นปัญหาจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยในฐานะเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครและปฏิบัติงาน

ในตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบว่านักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมในระดับใด และมีความคิดเห็นต่อการนำหลักจริยธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร และเพื่อให้กรุงเทพมหานครมีกรอบแนวคิดหรือมาตรฐานความประพฤติสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคล ที่ต้องคำนึงเสมอในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีมาตรฐาน เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา และเป็นการสร้างไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และความเจริญก้าวหน้าของนักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการณ์ด้านจริยธรรมของนักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคล
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักจริยธรรมที่ใช้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคล

กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

1. หลักจริยธรรม (Principlism) หมายถึง หลักทั่วไปที่ใช้ในการตัดสินใจตามหลักการหรือเหตุผลพื้นฐานในการสั่งการหรือประเมินค่าทางจริยธรรมต่อการกระทำของมนุษย์ที่ถือปฏิบัติกันโดยทั่วไป ประกอบด้วยหลักจริยธรรม 4 ประการ คือ หลักความเคารพในบุคคล หลักการไม่ทำอันตราย หลักการทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ และหลักความยุติธรรม

2. หลักการเคารพในบุคคล (Autonomy) หมายถึง การเคารพในการตัดสินใจหรือความประสงค์ของผู้อื่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเพื่อประกอบการตัดสินใจ การเก็บรักษาความลับ ไม่เปิดเผยหรือปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

3. หลักการไม่ทำอันตราย (Non-Maleficence) หมายถึง การปฏิบัติตามหน้าที่ การไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น การไม่กระทำการใดๆ ให้เป็นอันตรายต่อผู้อื่นด้วย

4. หลักการทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ (Beneficence) หมายถึง การส่งเสริม สนับสนุนในสิ่งที่ดี ความหวังดี เอื้อเฟื้อ และมุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่น

5. หลักความยุติธรรม (Justice) หมายถึง การไม่เลือกปฏิบัติ ความเสมอภาค หรือการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

6. นักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร หมายถึง ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ดำรงตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลในสังกัดหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร (17 สำนัก และ 50 สำนักงานเขต)

7. สภาพการณ์ด้านจริยธรรม หมายถึง การสำรวจหรือทบทวนเกี่ยวกับหลักจริยธรรมที่กรุงเทพมหานครใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการประพฤติปฏิบัติให้แก่สมาชิกในองค์กร และโดยเฉพาะข้าราชการในตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล

8. พฤติกรรมเชิงจริยธรรม หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลที่เป็นไปตามหลักจริยธรรมทั้ง 4 ประการ คือ หลักความเคารพในบุคคล หลักการไม่ทำอันตราย หลักการทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ และหลักความยุติธรรม

9. ความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรม หมายถึง การแสดงออกทางความคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้หลักจริยธรรม 3 ประการ คือ หลักความเคารพในบุคคล หลักการไม่ทำอันตราย และการทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ และหลักความยุติธรรม ในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทางจริยธรรมของนักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับเปลี่ยนให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์
2. ทำให้ทราบถึงแนวทางการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมทั้ง 4 ประการ ได้แก่ การปฏิบัติงานตามหลักความเคารพในบุคคล การปฏิบัติงานตามหลักการไม่ทำอันตราย การปฏิบัติงานตามหลักการทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ และการปฏิบัติงานตามหลักความยุติธรรม
3. ทำให้ได้หลักการหรือกรอบแนวทางในการตัดสินใจเมื่อเกิดความขัดแย้งเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคล
4. ผลการวิจัยสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางการส่งเสริมให้นักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร ปฏิบัติงานโดยยึดหลักจริยธรรม

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิจัยเอกสารและวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัยร่วมกับการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยศึกษาจากพฤติกรรมเชิงจริยธรรมและความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักจริยธรรมที่ใช้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคล ซึ่งเลือกใช้หลักจริยธรรมตามแนวทางสากล (Principlism) 4 ประการ ที่นำเสนอโดยบอชอมและซิสเดรส (Tom L. Beauchamp and James F. Childress) (สุนทรี ท.ชัยสัมฤทธิ์โชค, 2549, น. 40-44)

กลุ่มประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล ใน 3 ระดับ คือ ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญการพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น 575 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้สุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของทาโร ยามานะ ระดับความเชื่อมั่น 95% เท่ากับจำนวน 236 คน ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 249 คน สำหรับข้อมูลเชิงสำรวจ และกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 9 คน สำหรับข้อมูลการสัมภาษณ์ รวมทั้งสิ้น 258 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ประเภท สำหรับประเภทที่ 1 เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นซึ่งได้ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการและด้านจริยศาสตร์ และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.675 ผ่าน

เกณฑ์ของค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นที่อย่างน้อยที่สุดมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.5 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552, น. 97) โดยแบ่งเป็นตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักจริยธรรมที่ใช้ตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาทางจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลวัดระดับพฤติกรรมและระดับความคิดเห็นได้ใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนเครื่องมือประเภทที่ 2 คือ แบบสัมภาษณ์ เป็นการให้ผู้ที่มิประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลให้ข้อมูลเชิงลึกแก่งานวิจัยนี้ โดยมีแนวคำถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์ 3 คำถาม ได้แก่ 1) ปัญหาทางจริยธรรมในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลมีเรื่องใดบ้างและมาจากสาเหตุใด 2) หลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานใดที่นักทรัพยากรบุคคลที่ควรมีหรือใช้ถือปฏิบัติ และ 3) แนวทางการส่งเสริมให้นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติงานโดยยึดหลักจริยธรรม มีอะไรบ้าง สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นการวิเคราะห์รวบรวม สรุปผล แยกแยะเป็นประเด็นไป

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. สภาพการณ์ด้านจริยธรรมของนักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร งานบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครมีทั้งสิ้น 19 ลักษณะงาน ได้แก่ การสรรหาและคัดเลือก การวางแผนกำลังคน การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การบรรจุและแต่งตั้ง การบริหารผลการปฏิบัติงาน การทะเบียนประวัติ วินัยและการรักษาวินัย โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านทรัพยากรบุคคล มีจำนวน 6 หน่วย ได้แก่ 1) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร 2) สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร และกองการเจ้าหน้าที่) 3) สำนักการศึกษา (กองการเจ้าหน้าที่ และกองพัฒนาข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร) 4) กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่หรือฝ่ายการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานระดับสำนัก 15 สำนัก 5) งานการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต 50 สำนักงานเขต และ 6) งานการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขต 50 สำนักงานเขต โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับ ดูแล และกำหนดกรอบความประพฤติ เพื่อให้สมาชิกในองค์กรมีพฤติกรรมพึงประสงค์หรือมีจริยธรรม คือ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในความรับผิดชอบของกองวินัยและเสริมสร้างจริยธรรม สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ คือ ข้าราชการตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีจำนวน 575 คน แบ่งเป็นประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการและระดับชำนาญการ จำนวน 512 คน และระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 63 คน

หลักจริยธรรมที่กรุงเทพมหานครใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการประพฤติปฏิบัติให้แก่สมาชิกองค์กร คือ ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยประมวลจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2552 โดยบังคับใช้แก่สมาชิกของกรุงเทพมหานครทุกคนเพื่อเป็นข้าราชการที่ดี ส่วนข้อปฏิบัติทางจริยธรรมที่กำหนดให้เฉพาะตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลใช้ยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติงานนั้น กรุงเทพมหานครยังมิได้กำหนดไว้ซึ่งรวมถึงตำแหน่งอื่นด้วย และไม่ได้นำ “จรรยาบรรณวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคล” ของสำนักงาน ก.พ. มาใช้กับกรุงเทพมหานคร

2. พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 249 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 75.1 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 41.4 อาชวาระการต่ำกว่า 10 ปี ร้อยละ 47.4 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคล 2-5 ปี ร้อยละ 37.8 และอยู่ในระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 51.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ จำนวน 9 คน เป็นผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่

พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และในแต่ละหลักจริยธรรมพบว่า มีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก ดังนี้

1) พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมความยุติธรรม (Justice) อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68

2) พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมการไม่ทำอันตราย (Non-Maleficence) อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

3) พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมการทำให้เป็นประโยชน์ (Beneficence) อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

4) พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมการเคารพในบุคคล (Autonomy) อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

สำหรับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ มีดังนี้

1) พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมการไม่ทำอันตราย (Non-Maleficence) พบว่า นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดเป็นประการสำคัญ และไม่ละเมิดสิทธิของผู้รับบริการ

2) พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมการทำให้เป็นประโยชน์ (Beneficence) พบว่า นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์อื่นที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ

3) พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมความยุติธรรม (Justice) พบว่า นักทรัพยากรบุคคลยังมีการใช้เส้นสายหรือการฝากฝังของผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารองค์การ เพื่อให้เรื่องเสร็จเร็วขึ้นหรือให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างจากผู้อื่น โดยหากการปฏิบัติงานนั้นเป็นเรื่องที่มีกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ให้อำนาจปฏิบัติแล้ว นักทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้เสมอ จะไม่ใช่ช่องว่างของกฎหมายทำเรื่องที่ไม่ถูกต้องให้ถูกต้อง แต่หากไม่มีข้อกำหนดให้ปฏิบัติหรือเป็นการใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติงาน นักทรัพยากรบุคคลจะเลือกใช้วิธีการต่างๆ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาทางจริยธรรมในการเลือกปฏิบัติ นอกจากนี้แล้วเรื่องการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงาน นักทรัพยากรบุคคลได้ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันทุกคนอีกด้วย

4) พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมการเคารพในบุคคล (Autonomy) พบว่า นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติงานโดยรักษาความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือคำปรึกษาใดๆ และไม่ใช้ข้อมูลต่างๆ เพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักจริยธรรมที่ใช้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคล กรุงเทพมหานคร จากการวิจัยเชิงปริมาณโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 โดยพบว่า หลักจริยธรรมที่ใช้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับสูง คือ หลักความยุติธรรม (Justice) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และ หลักการเคารพในบุคคล (Autonomy) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนหลักจริยธรรมที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 คือ หลักการไม่ทำอันตรายและการทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ (Non-Maleficence and Beneficence)

อภิปรายผล

1. สภาพการณ์ด้านจริยธรรมของนักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร จากข้อมูลสถิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554-2557 พบว่า มีนักทรัพยากรบุคคลกระทำผิดวินัย จำนวน 5 ราย เป็นความผิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่เพียง 1 ราย นอกนั้นเป็นการกระทำผิดวินัยที่เกี่ยวกับการประพฤติส่วนตัว แสดงให้เห็นว่า นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ อย่างเคร่งครัด เช่นเดียวกับข้อปฏิบัติและข้อห้ามที่กำหนดไว้ในประมวลจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2552 ก็ไม่ปรากฏว่ามีนักทรัพยากรบุคคลประพฤติผิดหลักจริยธรรมดังกล่าวแต่อย่างใด แสดงถึงการมีจริยธรรมของนักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้แล้ว การที่ข้าราชการกรุงเทพมหานครทุกคนประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นไปตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ในสมรรถนะที่ 1 "คุณธรรม จริยธรรม" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี ก็อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้นักทรัพยากรบุคคลมีพฤติกรรมทางจริยธรรม นอกเหนือจากเรื่องวินัยข้าราชการและประมวลจริยธรรมกรุงเทพมหานคร

วินัยข้าราชการ ประมวลจริยธรรมของกรุงเทพมหานคร และสมรรถนะหลักประการที่ 1 จึงเป็นหลักจริยธรรมที่นักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครใช้เป็นกรอบแห่งความประพฤติในปัจจุบัน

2. พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก แสดงว่าการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลตั้งแต่การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ฝึกอบรม จนถึงการออกจากราชการ นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม ปฏิบัติตามหน้าที่ ไม่ละเมิดสิทธิ คำนึงถึงประโยชน์ และเคารพในตัวผู้รับบริการ สอดคล้องกับข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ยืนยันว่า นักทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ดำเนินการเรื่องต่างๆ อย่างมีจริยธรรม โดยสรุปได้ดังนี้

1) กรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชน จึงปลูกฝังให้ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานครเกิดความตระหนักในเรื่องการให้บริการที่ดีเน้นการให้บริการที่เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และบริการด้วยอัธยาศัยอันดี โดยได้บรรจุเรื่องดังกล่าวไว้ในหลายๆ ส่วน เป็นผลทำให้นักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครปฏิบัติหน้าที่ โดยให้ความสำคัญกับหลักจริยธรรมความยุติธรรม (Justice) เป็นลำดับแรก พฤติกรรมที่แสดงออกตามหลักการนี้มากที่สุด คือ การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานงานไม่ว่าผู้ขอรับบริการจะเป็นบุคคลใด ลำดับถัดมาคือ การให้คำปรึกษาในลักษณะเดียวกันเสมอ การปฏิบัติตนต่อผู้ขอรับบริการเหมือนกันทุกคน การไม่ปฏิบัติงานตามความชอบใจส่วนบุคคลหรือลำเอียง และการไม่ลัดคิวในการให้บริการ พฤติกรรมเหล่านี้แสดงว่า นักทรัพยากรบุคคลคำนึงถึงความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติเป็นสำคัญไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นผู้ที่รู้จักหรือไม่ ได้รับการฝากฝังมาหรือไม่ จะอยู่ในสถานะเป็นข้าราชการหรือลูกจ้าง หรือมี

ตำแหน่งสูงหรือไม่ จะปฏิบัติไม่แตกต่างกันทั้งมาตรฐานงานและการประพฤติปฏิบัติตน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุษา ตะเพียนทอง (2555) และสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2553) ที่ได้ศึกษาไว้ รวมทั้งข้อมูลจากการ สัมภาษณ์ที่พบว่า โดยรวมนักทรัพยากรบุคคลไม่มีพฤติกรรม การเลือกปฏิบัติแต่อย่างใด

จากพฤติกรรม การปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการที่เหมือนกัน แม้จะพบว่านักทรัพยากรบุคคลได้ปฏิบัติ ตนไม่แตกต่างกันระหว่างข้าราชการกับลูกจ้าง แต่บางครั้งก็จะเลือกใช้ภาษาและกิริยาแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับตัว ผู้รับบริการเพื่อให้เข้าใจในเรื่องนั้นๆ ซึ่งประเด็นนี้มีข้อคิดเห็นจากการสำรวจว่า ปัญหาหนึ่งของการเลือกปฏิบัติคือ ความแตกต่างของสถานะผู้รับบริการโดยหากเป็นข้าราชการจะได้รับบริการที่ดีกว่าลูกจ้าง เรื่องนี้จึงเป็นทศนะที่ ต่างกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับการให้บริการ และปัญหาการเลือกปฏิบัติของนักทรัพยากรบุคคลอีกประการ หนึ่งคือ การลัดคิวที่มาจาก การสั่งการของผู้บังคับบัญชาหรือการฝากฝังให้ช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์การ ใน ประเด็นนี้นักทรัพยากรบุคคลพยายามไม่ลัดคิวหรือช่วยเหลือตามที่ร้องขอ แต่จะดำเนินการให้รายอื่นที่ยื่นเรื่องไว้ ก่อนเสร็จเร็วขึ้น เพื่อจะได้ดำเนินการให้แก่รายที่ถูกฝากฝังต่อไป พฤติกรรม การลัดคิวจึงมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าพฤติกรรม อื่น

2) นักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงหรือให้ความสำคัญกับหลัก จริยธรรมการไม่ทำอันตราย (Non-Maleficence) เป็นลำดับที่ 2 รองจากหลักความยุติธรรม โดยพฤติกรรมที่ แสดงออกตามหลักการนี้มากที่สุด คือ การไม่ปฏิบัติงานให้เกิดความล่าช้าจนทำให้ผู้รับบริการเสียสิทธิ ลำดับถัดมา คือ การไม่ละเลยงานในหน้าที่ การพิจารณาในประเด็นร้องขออย่างถี่ถ้วน การปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด และการใช้วาจาสุภาพ ไม่เสียสติ และไม่แสดงอารมณ์แม้ไม่พึงพอใจผู้รับบริการ พฤติกรรมเหล่านี้สะท้อนว่า นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ไม่ ปฏิบัติงานให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2553) และงานวิจัยของอรุษา ตะเพียนทอง (2555) รวมทั้งข้อมูลการสัมภาษณ์ที่พบว่า นักทรัพยากรบุคคล กรุงเทพมหานครไม่ปฏิบัติงานที่ฝ่าฝืนกฎ ระเบียบที่กำหนดไว้แต่อย่างใด แต่จากข้อมูลเชิงสำรวจพบว่า นัก ทรัพยากรบุคคลไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการแก่ผู้ใดได้ ซึ่งบางครั้งผู้รับบริการมีความเข้าใจไม่ถูกต้องแต่ด้ง ดันความต้องการในเรื่องที่ขอ ทำให้นักทรัพยากรบุคคลไม่สามารถเก็บอารมณ์ในระหว่างการให้บริการได้ จึงอาจ เป็นเหตุให้พฤติกรรม การใช้วาจาสุภาพ ไม่แสดงอารมณ์มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าพฤติกรรมอื่นได้

3) นอกจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับตาม สิทธิตามหลักจริยธรรมการไม่ทำอันตรายแล้ว นักทรัพยากรบุคคลยังปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงหลักจริยธรรมการท า ในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ (Beneficence) แก่ผู้รับบริการด้วย โดยพฤติกรรมที่แสดงออกตามหลักการนี้มากที่สุด คือ การคำนึงถึงสิทธิและประโยชน์ของผู้ที่ยื่นคำร้องขอ ลำดับถัดมา คือ การคำนึงถึงผลกระทบของการปฏิบัติงาน ที่ต้องเกี่ยวข้องกับเรื่องอื่นๆ การให้คำปรึกษาหรือขอแนะนำเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ การช่วยเหลือ สนับสนุนให้ผู้รับบริการที่มีสิทธิในเรื่องนั้นๆ ได้รับประโยชน์ตามสิทธิดังกล่าว และการปฏิบัติงานโดยไม่ คำนึงถึงผลกระทบใดๆ ที่อาจเกิดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2553) และ งานวิจัยของอรุษา ตะเพียนทอง (2555) รวมทั้งจากข้อมูลการสัมภาษณ์ที่ยืนยันว่า โดยรวมนักทรัพยากรบุคคลจะ

คำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเสมอ และจากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่า ยังมีกรณีที่นักทรัพยากรบุคคลไม่ได้ปฏิบัติงานที่มีได้คำนึงถึงสิทธิประโยชน์อื่นๆ ของผู้รับบริการ เช่น ไม่ได้ดำเนินการปรับอัตราเงินเดือนให้หลังจากมีการยื่นขอเพิ่มคุณวุฒิการศึกษา เป็นต้น จึงทำให้พฤติกรรมกรปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4) นักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติตามหน้าที่โดยคำนึงหรือให้ความสำคัญกับหลักจริยธรรมการเคารพในบุคคล (Autonomy) เป็นลำดับสุดท้าย อาจเป็นเพราะหลักจริยธรรมนี้ยังมิได้สร้างความรู้ความเข้าใจหรือทำให้เห็นถึงความสำคัญ หรืออาจเห็นว่าเรื่องในลักษณะนี้ไม่ถือเป็นความผิดหรือเกิดผลเสียหายแต่อย่างใด จึงทำให้นักทรัพยากรบุคคลไม่ได้ตระหนักในเรื่งดังกล่าวมากนัก อย่างไรก็ตามพฤติกรรมการเคารพในบุคคลที่แสดงออกมากที่สุด คือ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอเพื่อประกอบการตัดสินใจ ลำดับถัดมา คือ การไม่นำเรื่องของผู้รับบริการไปบอกเล่า วิวาทะวิจารณ์กับผู้อื่น การไม่ใช้ข้อมูลประวัติบุคคลหรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถเข้าถึงได้เพื่อประโยชน์ตัวเอง การยอมรับความคิดเห็นและการตัดสินใจของผู้รับบริการ สอดคล้อง กับงานวิจัยของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2553) งานวิจัยของอรุษา ตะเพียนทอง (2555) รวมทั้งข้อมูลการสัมภาษณ์ที่พบว่านักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครจะให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน แก่ผู้ขอคำปรึกษาเพื่อประกอบการตัดสินใจ การไม่ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อประโยชน์ของตนเอง และ การรักษาความลับ โดยพฤติกรรมการยอมรับความคิดเห็นและการตัดสินใจของผู้รับบริการ จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่าผู้รับบริการไม่มีความรู้ในด้านทรัพยากรบุคคลทำให้เกิดความไม่เข้าใจหรือมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน นักทรัพยากรบุคคลจึงไม่ค่อยยอมรับความคิดเห็นและการตัดสินใจของผู้รับบริการเท่าใดนัก อาจทำให้มีพฤติกรรมแสดงออกนี้เป็นลำดับท้ายๆ

การศึกษาวิจัยพฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาพฤติกรรมกรปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นพบว่า มีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติเป็นไปตามหลักจริยธรรม (Principlism) ทั้ง 4 ประการ สอดคล้องกับผลสำรวจการกระทำผิดวินัยหรือการกระทำผิดทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมที่ไม่ปรากฏว่านักทรัพยากรบุคคลได้กระทำความผิดแต่อย่างใด และข้อมูลการสัมภาษณ์ที่พบว่า นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบที่กำหนดไว้ คำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ ให้ความเสมอภาคแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม รวมทั้งให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรักษาความลับด้วย แม้จะปรากฏว่าบางครั้งนักทรัพยากรบุคคลยังมีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานที่ไม่พึงประสงค์อยู่บ้าง แต่ก็ถือเป็นพฤติกรรมส่วนน้อยที่อาจเกิดขึ้นได้ในการปฏิบัติงาน หรือแม้แต่ปัญหาการเลือกปฏิบัติจากการฝักใฝ่ของผู้ใหญ่ที่ยังคงมีอยู่เสมอ นักทรัพยากรบุคคลก็จะปฏิบัติงานโดยยึดการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบที่กำหนดไว้และเลือกจัดการปัญหาการฝักใฝ่ให้เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการเลือกปฏิบัติได้ จึงกล่าวได้ว่านักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักจริยธรรมที่ใช้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร นักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครเห็นด้วยที่จะปฏิบัติงานโดยยึดถือหรือคำนึงถึงหลักจริยธรรม โดยหลักจริยธรรมที่คำนึงถึงเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ หลักความยุติธรรม (Justice) หลักการเคารพในบุคคล (Autonomy) และหลักการไม่ทำอันตรายและทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ (Non-Maleficence & Beneficence) ซึ่ง

ทั้งสองหลักจริยธรรมนี้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนหลักการไม่ทำอันตรายและทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยสรุปได้ดังนี้

1) นักทรัพยากรบุคคลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักจริยธรรมการเคารพในบุคคล (Autonomy) ที่ใช้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับข้าราชการทหารกรมสรรพาวุธทหารบก เขตดุสิต ที่อรอุมา ตะเพียนทอง (2555) ได้ศึกษาไว้ โดยสถานการณ์ที่เลือกใช้หลักการเคารพในบุคคลในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ สถานการณ์ที่นักทรัพยากรบุคคลให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้รับบริการ ลำดับถัดมาคือ สถานการณ์ที่นักทรัพยากรบุคคลดำเนินการให้ตามประสงค์เมื่อผู้รับบริการยืนยันความต้องการ เพราะได้รับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์หรือคำแนะนำที่ดีแล้ว สถานการณ์ที่นักทรัพยากรบุคคลให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์โดยที่เจ้าตัวมิได้ร้องขอ แต่ถูกปฏิเสธข้อเสนอหรือคำแนะนำนั้น ส่วนสถานการณ์ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สถานการณ์ที่นักทรัพยากรบุคคลดำเนินการให้ตามความประสงค์ของผู้รับบริการ แต่อาจขัดกับข้อเท็จจริงหรือกฎ ระเบียบที่กำหนดไว้ เพราะทำให้นักทรัพยากรบุคคลไม่แน่ใจว่าการปฏิบัติงานในสถานการณ์ดังกล่าวเป็นเรื่องที่ต้องหรือไม่อย่างไร จึงมีความคิดเห็นต่อการใช้หลักจริยธรรมนี้กับสถานการณ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำกว่าสถานการณ์อื่น

2) นักทรัพยากรบุคคลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักจริยธรรมการไม่ทำอันตรายและทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ (Non-Maleficence & Beneficence) ที่ใช้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ต่างจากที่อรอุมา ตะเพียนทอง (2555) ได้ศึกษาไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อคำถามของงานวิจัยนี้เป็นลักษณะของการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อหลักจริยธรรมในสถานการณ์หนึ่งซึ่งมีประเด็นขัดแย้งกับหลักจริยธรรมอื่น โดยสถานการณ์ที่นักทรัพยากรบุคคลจะเลือกใช้หลักการไม่ทำอันตรายและทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ สถานการณ์ที่นักทรัพยากรบุคคลดำเนินการให้โดยงานนั้นไม่มีกฎระเบียบกำหนดไว้ เป็นงานที่ใช้ดุลพินิจได้โดยไม่มีผลกระทบกับผู้ขอรับบริการรายอื่น แม้ว่าจะขัดต่อหลักจริยธรรมอื่นก็ตาม ส่วนสถานการณ์ที่นักทรัพยากรบุคคลเลือกหลักจริยธรรมนี้ในการปฏิบัติงานลำดับถัดมา คือ การปฏิบัติงานที่ต้องการให้เกิดผลดีแก่ผู้รับบริการ โดยใช้ช่องว่างของกฎหมาย และการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดแต่เกิดผลดีแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครจะเป็นไปตามหลักจริยธรรมนี้ก็ต่อเมื่อเป็นกรณีที่ต้องตามกฎหมายที่กำหนดไว้ ไม่กระทบสิทธิของผู้อื่น และเกิดผลดีแก่ผู้ขอรับบริการ

3) นักทรัพยากรบุคคลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักจริยธรรมความยุติธรรม (Justice) ที่ใช้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับข้าราชการทหารกรมสรรพาวุธทหารบก เขตดุสิต ที่อรอุมา ตะเพียนทอง (2555) ได้ศึกษาไว้ โดยสถานการณ์ที่เลือกใช้หลักความยุติธรรมในการปฏิบัติงานจะเป็นสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ หรือแนวทางที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งนักทรัพยากรบุคคลจะปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและปฏิบัติเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ไม่มีข้อยกเว้นใดๆ ไม่ว่าจะเกิดประโยชน์หรือโทษแก่ผู้รับบริการก็ตาม แต่ถ้าหากเป็นสถานการณ์ที่ไม่มีกฎ ระเบียบ หรือแนวทางกำหนดไว้ และเปิดโอกาสให้สามารถใช้อดุลพินิจพิจารณาดำเนินการได้ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้รับบริการ และสถานการณ์ที่สามารถใช้ช่องว่างของกฎ ระเบียบได้ ระดับความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานตามหลักความยุติธรรมจะลดลงเป็นลำดับ

จากการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้หลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ ประเด็นขัดแย้งทางจริยธรรม (Moral Dilemma) ได้ข้อสรุปเพิ่มเติมดังนี้

1) ระหว่างหลักจริยธรรมความยุติธรรม (Justice) กับหลักจริยธรรมการไม่ทำอันตรายและการทำสิ่งดี และเป็นประโยชน์ (Non-Maleficence & Beneficence) นักทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครจะเลือกใช้หลักความ ยุติธรรมมากกว่าหลักการไม่ทำอันตรายและการทำสิ่งดีและเป็นประโยชน์ ยกเว้นกรณีที่ไม่มีข้อกฎหมายบัญญัติไว้ และเป็นการเปิดโอกาสให้นักทรัพยากรบุคคลใช้ดุลพินิจตามความเหมาะสม ไม่กระทบกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น และเป็น ผลดีแก่ผู้รับบริการ นักทรัพยากรบุคคลจะเลือกใช้หลักการไม่ทำอันตรายและการทำสิ่งดีและเป็นประโยชน์ มากกว่าหลักความยุติธรรม

2) ระหว่างหลักจริยธรรมการเคารพในบุคคล (Autonomy) กับหลักจริยธรรมการไม่ทำอันตรายและการ ทำสิ่งดีและเป็นประโยชน์ (Non-Maleficence & Beneficence) พบว่า นักทรัพยากรบุคคลเลือกใช้หลักจริยธรรมการ เคารพในบุคคลมากกว่าหลักการไม่ทำอันตรายและการทำสิ่งดีและเป็นประโยชน์ สำหรับสถานการณ์การ ปฏิบัติงานที่อาจไม่ต้องการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่กำหนด

ทั้งนี้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้หลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานที่เป็นประเด็นขัดแย้งทาง จริยธรรมดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักจริยธรรมที่ใช้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่เห็น ว่า หลักจริยธรรมที่ควรคำนึงถึง คือ หลักความยุติธรรม หลักการเคารพในบุคคล และหลักการไม่ทำอันตรายและ การทำสิ่งดีและเป็นประโยชน์ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรม จรรยาบรรณ หลักจริยธรรม และแนวทางการ ประพฤติตามหลักจริยธรรม ความแตกต่างระหว่างการใช้หลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานกับการประพฤติปฏิบัติตาม จรรยาบรรณ รวมทั้งประเด็นปัญหาทางจริยธรรมด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อช่วยให้เกิดการตัดสินใจที่ดีที่ถูกต้องใน การปฏิบัติงานและมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของนักทรัพยากรบุคคลที่ดี

1.2 ควรกำหนดหลักจริยธรรมสำหรับนักทรัพยากรบุคคลเพื่อใช้เป็นหลักในการเลือก ตัดสินใจปฏิบัติงานให้เกิดผลดี และกำหนดแนวทางการประพฤติตามหลักจริยธรรมสำหรับนักทรัพยากรบุคคล เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการประพฤติที่ดีในการปฏิบัติงาน อย่างน้อยควรมีดังนี้

หลักจริยธรรม	แนวทางการประพฤติปฏิบัติตามหลักจริยธรรม "จรรยาบรรณสำหรับนักทรัพยากรบุคคล"
หลักความยุติธรรม (Justice) หลักการนี้ คือ "สิ่งที่เท่ากันต้องได้รับการปฏิบัติที่เหมือนกัน สิ่งที่แตกต่างกันก็ต้องได้รับการปฏิบัติที่ต่างกัน" “หลักความยุติธรรม” จึงหมายถึง การไม่เลือกปฏิบัติ การให้ความเสมอภาค หรือ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน	1. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยปราศจากอคติหรือเงื่อนไขใดๆ 2. ปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานงานเดียวกัน 3. ปฏิบัติตนกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันไม่ว่าจะอยู่ในสถานะข้าราชการหรือลูกจ้าง หรือดำรงตำแหน่งใด 4. ให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคเป็นธรรม 5. ไม่ปฏิบัติงานตามความชอบใจส่วนบุคคล เช่น ไม่นำเรื่องส่วนตัวมามีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่
หลักการไม่ทำอันตราย (Non-Maleficence) หลักการนี้มีพื้นฐานแนวคิดที่ว่า "ทุกคนในสังคมมีหน้าที่ที่จะไม่ทำอันตรายต่อผู้อื่นทั้งด้านร่างกายและจิตใจ" “หลักการไม่ทำอันตราย” จึงหมายถึง การปฏิบัติตามหน้าที่ การไม่ละเมิดสิทธิของผู้รับบริการหรือผู้อื่น รวมถึงการไม่กระทำการใดๆ ให้เป็นอันตรายต่อผู้อื่นด้วย	1. ปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนด 2. ให้บริการตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ 3. ปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จด้วยดี ไม่ปฏิบัติงานล่าช้าจนทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการ 4. ใช้อำนาจสุภาพ ไม่เลียดสี และไม่แสดงอารมณ์ต่อผู้รับบริการ 5. ไม่หมิ่นเหม่หรือละเมิดหน้าที่ที่ควรทำอันเกี่ยวกับงานของตนจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการ หน่วยงาน หรือองค์กร 6. ไม่ละเมิดสิทธิของผู้รับบริการ หรือให้บริการเพื่อให้ได้ตามสิทธินั้นๆ 7. ไม่กระทำการใดๆ อันอาจนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่เกียรติของนักทรัพยากรบุคคล
หลักการทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ (Beneficence) หลักการนี้อยู่บนแนวคิดที่ว่า "บุคคลควรป้องกันสิ่งเลวร้ายหรืออันตรายแก่บุคคลอื่น บุคคลควรขจัดสิ่งเลวร้ายออกไป และ	1. ให้บริการที่เป็นประโยชน์แท้จริงและยั่งยืนแก่ผู้รับบริการ 2. เต็มใจช่วยเหลือเพื่อแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการให้ได้รับประโยชน์ตามสิทธิมากที่สุด

หลักจริยธรรม	แนวทางการประพฤติปฏิบัติตามหลักจริยธรรม "จรรยาบรรณสำหรับนักทรัพยากรบุคคล"
บุคคลควรกระทำหรือส่งเสริมสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น “หลักการ ทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์” จึงหมายถึง การส่งเสริมสนับสนุนในสิ่งที่ดี ความหวังดี เอื้อเฟื้อและมุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่น	3. คำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง แม้ว่าเขาจะไม่ได้เรียกร้องสิทธิก็ตาม 4. ให้โอกาสและสนับสนุนสมาชิกในองค์กรอย่างเท่าเทียมกันเพื่อประโยชน์ของบุคลากรและองค์กร 5. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นทั้งผู้รับบริการ ผู้อื่น หน่วยงาน และองค์กร 6. ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ
หลักการเคารพในบุคคล (Autonomy) หลักการนี้คือ การยอมรับความสามารถและความคิดเห็นของปัจเจกบุคคลโดยมีรากฐานความคิดจากหลักการว่า "ปัจเจกบุคคลควรมีสิทธิในการตัดสินใจเลือกทางเดินชีวิตของเขาได้เอง" “หลักการเคารพในบุคคล” จึงหมายถึง การเคารพในการตัดสินใจหรือความประสงค์ของผู้อื่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน เพื่อประกอบการตัดสินใจ การเก็บรักษาความลับ ไม่เปิดเผยหรือปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการยอมรับฟังความคิดเห็น ของผู้อื่น	1. ยอมรับความคิดเห็นหรือการตัดสินใจของผู้รับบริการ 2. ให้คำปรึกษาหรือแนะนำในสิ่งที่ถูกต้องด้วยเหตุผลอย่างตรงไปตรงมา 3. สร้างความเข้าใจ/ให้ข้อมูลตรงตามข้อเท็จจริงอย่างครบถ้วนเพื่อการพิจารณาตัดสินใจ 4. เคารพในสิทธิมนุษยชน / ให้เกียรติและให้ความเคารพนับถือแก่สมาชิกในองค์กร 5. เคารพและรักษาความลับของผู้รับบริการโดยไม่นำข้อมูลออกมาเผยแพร่หรือวิพากษ์วิจารณ์ 6. ให้ข้อมูลในงานที่ทำต่อผู้เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนตรงไปตรงมา โดยไม่ปิดบังข้อมูลบางประการที่สำคัญอันอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานและองค์กรได้ 7. ไม่เปิดเผยข้อมูลทางราชการ เพื่อประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง หรือดูแลข้อมูลทางราชการอย่างระมัดระวังและใช้ประโยชน์ในทางที่ถูกต้อง

1.3 ส่งเสริมให้นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ

1.4 นำแนวทางการตัดสินใจใช้หลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) หลักความยุติธรรม (Justice) มีหลักปฏิบัติ คือ

ก) นักทรัพยากรบุคคลต้องให้ความเสมอภาคหรือไม่เลือกปฏิบัติ โดยยึดถือกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เป็นประการแรก

ข) หากไม่มีกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์กำหนดไว้ นักทรัพยากรบุคคลต้องให้ความเสมอภาค หรือไม่เลือกปฏิบัติโดยยึดเหตุผลความจำเป็นเหมาะสมเป็นลำดับถัดมา

(2) หลักการเคารพในบุคคล (Autonomy) มีหลักปฏิบัติ คือ

ก) นักทรัพยากรบุคคลต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และครบถ้วนแก่ผู้รับบริการ เพื่อประกอบการตัดสินใจของเขาเอง

ข) นักทรัพยากรบุคคลต้องเคารพในการตัดสินใจของผู้รับบริการ เมื่อได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และครบถ้วนแล้ว แม้ว่าจะถูกปฏิเสธก็ตาม

ค) นักทรัพยากรบุคคลไม่ควรยึดถือใช้หลักจริยธรรมนี้ หากความประสงค์ของผู้รับบริการ ขัดกับข้อเท็จจริงหรือกฎ ระเบียบ ที่กำหนดไว้

(3) หลักการไม่ทำอันตรายและทำในสิ่งดีและเป็นประโยชน์ (Non-Maleficence and Beneficence) หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ในความรับผิดชอบ การไม่ละเมิดสิทธิของผู้รับบริการ การไม่ทำให้เกิดอันตราย และการไม่สร้างปัญหาให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้อื่น รวมทั้งการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีหรือเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการด้วย โดยมีหลักปฏิบัติ คือ

ก) ผลจากการปฏิบัติงานนั้นเป็นผลดีหรือประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยผลดีนั้นต้องไม่ขัดกับกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนด

ข) ผลจากการปฏิบัติงานนั้นเป็นผลดีหรือประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยผลดีนั้นต้องเป็นผลดีอย่างแท้จริงแก่ผู้รับบริการ

ค) ผลจากการปฏิบัติงานนั้นเป็นผลดีหรือประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยผลดีนั้นต้องไม่มีผลกระทบกับผู้รับบริการรายอื่นหรือผู้อื่น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาวิจัยประเด็นปัญหาขัดแย้งทางจริยธรรม (Moral Dilemma) ในกระบวนการบริหาร ทรัพยากรบุคคลให้มากขึ้น เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาให้นักทรัพยากรบุคคลได้คิดวิเคราะห์และใช้เป็นกรอบแนวทาง ในการตัดสินใจของนักทรัพยากรบุคคลรุ่นต่อไป

2) การศึกษาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของนักทรัพยากรบุคคลหรืออื่นๆ ควรศึกษาจากประชากร หรือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้วย

3) ควรศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาแนวทางการส่งเสริมหรือปลูกฝังพฤติกรรมทางจริยธรรมให้แก่ นัก ทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร

4) ควรศึกษาวิจัยหลักจริยธรรมของตำแหน่งอื่นๆ ในสังกัดกรุงเทพมหานครเพิ่มเติม เพื่อให้ การปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และผลดีครอบคลุมในทุกภารกิจของ กรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

- กองวินัยและเสริมสร้างจริยธรรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร.(2553). เอกสารแบบสอบถามโครงการสัมมนาการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการกรุงเทพมหานครและเอกสารแบบสอบถามโครงการสัมมนาการมีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริตเพื่อให้กรุงเทพมหานครใสสะอาด.
- ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยประมวลจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2552. (2553, 2 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 127 ตอนพิเศษ 17 ง หน้า 20.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2552). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2554-2557). รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2557. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____. (2551). เอกสารประกอบการจัดกิจกรรมโครงการบริหารความเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างกระบวนการบริหารระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนใหม่. กรุงเทพฯ: ส.เจริญการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2554). ก.พ.ค. ผู้พิทักษ์ระบบคุณธรรม. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด บางกอกบล๊อค.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2553). การศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ: ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์.
- สุนทรี ท.ชัยสัมฤทธิ์โชค. (2549). หลักการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพแนวพุทธ: ศึกษาเน้นด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรอุษา ตะเพียนทอง. (2555). พฤติกรรมจริยธรรมข้าราชการทหารกรมสรรพาวุธทหารบกเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory analysis*. New York: Harper and Row.