

การสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรรสุลกการ

The Promotion of Morality and Ethics in Personnel Operation Under Thai Customs

มะลิแยม ราชสาร¹

นราธิป ศรีราม² และ จรัส ลีกา³

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช^{1,2}

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น³

Maliyaam Rachasarn¹

Narathip Sriram² and Jaras Leeka³

Sukhothai Thammathirat Open University^{1,2}

Mahachulalongkornrajavidyalaya University Khon Kaen Campus³

Corresponding Author, E-mail: maliyam10@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาการสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรรสุลกการ 2) ศึกษาสาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับการสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรรสุลกการ และ 3) เสนอแนวทางการสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรรสุลกการ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาเอกสารปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

1. พบว่า มี 3 ด้าน 1) ด้านอุปสรรค (บุคลากรขาดรับผิดชอบ ประพฤติทุจริต และขาดจิตบริการ) 2) ด้านปัญหา มี 4 คือ (ปัญหาหลักการ กระบวนปฏิบัติ การขาดดุลยพินิจ และบทบาท 3) ด้านการเสริมสร้างคุณธรรมฯ มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทางการสร้างเสริมคุณธรรม

2. พบว่า 1) เกิดจากสาเหตุ 7 ด้าน (1) ค่านิยม (2) การขาดความรู้ (3) การขาดบุคคลต้นแบบ

* ได้รับบทความ: 1 มิถุนายน 2565; แก้ไขบทความ: 27 กันยายน 2565; ตอรับตีพิมพ์: 29 กันยายน 2565

(4) ความเปลี่ยนแปลงทางสังคม (5) การทุจริต (6) ประโยชน์ทับซ้อน (7) การมีส่วนร่วม 2) ปัจจัยที่เป็นมูลเหตุ มี 2 คือ ปัจจัยภายใน (ปัญหาทุกขใจ การขาดระเบียบวินัย ความจำเป็นชักนำ ความกดดันทางอารมณ์ ความมีค่านิยมที่ผิด) ปัจจัยภายนอก (อบายมุข โอกาสเปิดช่อง ความไม่สมดุลของคนกับงาน อิทธิพลปีบบังคับ ขาดการตรวจสอบ)

3. พบว่า มี 2 แนวทาง คือ 1) ด้านบุคลากร ต้องเสริมในเรื่อง (1) ความรับผิดชอบ (ความตรงต่อเวลา การให้ความร่วมมือ และความโปร่งใส) (2) ความสุจริต (ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต การไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน) (3) ความเป็นผู้มีจิตบริการ (บริการรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ มีวาจาสุภาพ เป็นกัลยาณมิตร) 2) ด้านการบริหารงาน มีดังนี้ 1) ด้านหน้าที่ 2) ด้านการเสริมสร้างคุณธรรมฯ 3) ด้านการพัฒนาทักษะความรู้ 4) ด้านกระบวนการพัฒนาข้าราชการ แนวทางการสร้างเสริมคุณธรรมฯ ของบุคลากรกรมศุลกากรทั้ง 2 แนวทางจะนำไปสู่ความเป็นองค์กรคุณธรรมโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ

คำสำคัญ: การสร้างเสริม; คุณธรรม; จริยธรรม; การปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the problem in promoting morality and ethics in personnel operation of the Customs Department. 2) to study the causes of problems in promoting morality and ethics in personnel operation of the Customs Department and 3) to propose guidelines in promoting morality and ethics in personnel operation of the Customs Department. This is qualitative research. The data were collected from the relevant sources: primary, secondary, and related research papers. There were 15 key informants who analyzed the descriptive data.

The research results were as follows :

1. Found that there are 3 aspects: 1) Obstacles (personnel lacks of responsibility, has corrupt behavior and lacks of service mind. 2) There are 4 problems: (principle problems, procedure, lack of discretion, and roles. 3) moral enhancement: Good governance is adopted as a guideline to enhance morality.

2. Found that 1) caused by 7 causes (1) values, (2) lacking of knowledge, (3) lacking of role models, (4) social change, (5) corruption, (6) conflicts of interest, and (7) participation.

2) There are 2 causal factors which are internal factors: (sorrow, lacking of discipline, necessity leads, emotional pressure, and wrong values.) External factors: (Vices, opportunity for vices, the imbalance between people and work, coercive influence, and lacking of verification).

3. It was found that there were 2 approaches: 1) Personnel must be supplemented in (1) Responsibilities (punctuality cooperation and transparency). (2) Integrity (no conflicts of interest) (3) being a service mind (fast service, non-discrimination, polite speech, politeness) 2) Administration aspects are as follows: 1) duty, 2) Moral enhancement, 3) Knowledge and skill development 4) Civil servant development process. Guidelines for enhancing morality of personnel of the Customs Department, both approaches will lead to a moral organization based on good governance as a guideline that will lead to confidence in service recipients.

Keywords: Promotion; Morality; Ethics; Performance

บทนำ

การพัฒนาประเทศในช่วงที่ผ่านมาทำให้สังคมไทยก้าวหน้าไปในหลายด้าน ทั้งการสร้างความมั่นคงด้านอาชีพ และรายได้ที่ทำให้จำนวนคนยากจนลดลง บริการทางการศึกษาและสาธารณสุขขยายตัวถึงมากขึ้น อย่างไรก็ตามการแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเป็นธรรมนับว่ามีความคืบหน้าช้า และยังเป็นปัญหาท้าทายในหลายด้าน ทั้งความแตกต่างของรายได้ระหว่างกลุ่มประชากร ความแตกต่างของคุณภาพการบริการภาครัฐโดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล และในกลุ่มผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับบริการที่คุณภาพต่ำกว่า รวมทั้งข้อจำกัดในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของกลุ่มผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล นอกจากนี้ยังมีเงื่อนไข ปัจจัยเสี่ยงหลายประการที่อาจจะส่งผลให้ความเหลื่อมล้ำในสังคมไทยรุนแรงขึ้น การสร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำในสังคมไทยจำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาในยุทธศาสตร์อื่น ๆ ในแผนพัฒนา ฉบับที่ 12 มาเป็นพลังร่วมและสนับสนุนการพัฒนา สำหรับยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำในช่วง 5 ปี ซึ่งปรากฏอยู่ในยุทธศาสตร์ที่ 2 ว่าด้วยการสร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำในสังคม โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อขยายโอกาสทางเศรษฐกิจ และสังคมให้แก่กลุ่มประชากรร้อยละ 40 ที่มีรายได้ต่ำสุด เพื่อให้คนไทยทุกคนเข้าถึงบริการทางสังคมที่มีคุณภาพได้อย่างทั่วถึง และเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน และมีเป้าหมายและตัวชี้วัดเป้าหมายที่จะลดปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ของกลุ่มคนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสังคมที่แตกต่างกัน

วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาขอนแก่น 259
ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน 2565

และแก้ไขปัญหาคความยากจน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ, 2559 : 76 - 77)

ทั้งนี้เพื่อให้การขับเคลื่อนการพัฒนาภายใต้แนวคิดและแนวทางดังกล่าวข้างต้นเกิดผลสัมฤทธิ์ได้ตามเป้าหมายในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ได้เน้นย้ำถึงความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนกลไก การบริหารราชการแผ่นดินสำคัญๆ การปรับเปลี่ยนกฎหมายและกฎระเบียบในหลายด้าน รวมถึงการปรับการบริหาร จัดการให้มีธรรมาภิบาลในทุกระดับ ปลอดภัยระดับ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของคนไทยในทุกภาคส่วนให้มี ค่านิยมที่ดีงาม มีวินัย มีความรับผิดชอบ และมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงโดยยึด หลักการรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม และด้วยสภาพปัญหาที่เรื้อรังและเชื่อมโยงกันซับซ้อนในขณะที่มี การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกประเทศที่จะส่งผลกระทบต่อ การพัฒนาประเทศไทยมากขึ้น การพัฒนาเชิงรุกเพื่อเสริมจุดแข็ง และการแก้ปัญหาจุดอ่อนดังกล่าว ให้สัมฤทธิ์ผลได้อย่างจริงจังนั้นต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่าง ขนานใหญ่สำหรับประเทศไทยที่มีแผนแม่บท การพัฒนาระยะยาวเป็นกรอบแนวทางที่จะกำกับทิศทางที่มีบูรณาการกับแผนพัฒนา และแผนเฉพาะด้าน ในระดับต่าง ๆ มีความเชื่อมโยงเป็นลำดับที่เหมาะสม และสอดคล้องกันภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และการกำหนดเป้าหมายในระยะยาวที่ชัดเจนส่งผลให้ต้องมีความต่อเนื่องในการแก้ปัญหา รากเหง้าและการพัฒนาพื้นฐานให้แข็งแกร่ง รวมทั้งต้องมีปรับระบบการติดตาม และประเมินผลให้สามารถกำกับ ให้เกิดความเชื่อมโยงจากระดับยุทธศาสตร์สู่การจัดสรรงบประมาณและการดำเนินงาน ในระดับปฏิบัติ ที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่เป็นผลผลิต ผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ในที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา การเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559 : 3) จากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 2 ว่าด้วยการสร้าง ความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ซึ่งมีเป้าหมายที่จะลดปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ ของกลุ่มคนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสังคมที่แตกต่างกัน และแก้ไขปัญหาคความยากจน ทำให้รู้ว่า ความเหลื่อม ล้ำในสังคมนี้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพราะมนุษย์เป็นสัตว์ที่อยู่เป็นสังคมที่มีการ อยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะมีการประพฤติปฏิบัติต่อกันด้วยความเอื้อเฟื้อ ที่มีแนวปฏิบัติว่า จะกระทำอะไร อย่างไม่ ด้วยเหตุผลอะไร

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพบว่ามีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากรที่มีนโยบาย สอดรับกับนโยบายของรัฐบาล และระบบราชการ 4.0 ซึ่งมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน กรมศุลกากรจึงต้องมีการปฏิรูปการปฏิบัติงานเพื่อปกป้องสังคมให้ปลอดภัย เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ลดการทุจริต คอร์รัปชัน และเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกให้เป็นที่ยอมรับในทุกระดับ เพื่อการพัฒนากระบวนการให้เป็นมาตรฐานโลก การพัฒนามาตรฐานทางศุลกากร เพื่อเพิ่มขีด ความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ การพัฒนาศักยภาพการควบคุมทางศุลกากรด้วยมาตรฐานสากล และการบริหารจัดการระบบการจดทะเบียนภาษีโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

นอกจากนี้กรมศุลกากรยังได้จัดโครงการ “ศุลกากรคุณธรรม” เป็นผลสืบเนื่องมาจากคำสั่งคณะกรรมการ
ความสงบแห่งชาติที่ 69/2557 เรื่อง มาตรการป้องกัน และแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ข้อ 1
ให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญห
การทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาล
ในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั
มิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559 – 2564)
เพื่อการวางระบบรากฐานการเสริมสร้างคุณธรรมในสังคมไทย ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและ
ปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 1 “สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต”
ซึ่งประกอบไปด้วย กลยุทธ์ที่ 1 ปรับฐานความคิดทุกช่วงวัยตั้งแต่ปฐมวัยให้สามารถแยกแยะ
ผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมให้มีระบบและกระบวนการกล่อมเกล
ทางสังคมเพื่อต้านทุจริต และกลยุทธ์ที่ 4 เสริมพลังการมีส่วนร่วมของชุมชนและบูรณาการทุกภาคส่วน
เพื่อต่อต้านการทุจริต และนโยบายของกระทรวงการคลัง (กรมศุลกากร, 2563 : 6) และเมื่อพิจารณา
จากภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกรมศุลกากรแล้ว ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัด
กรมศุลกากรแล้วพบว่า ทุกส่วนงานมีความสัมพันธ์ และเกี่ยวข้องกับบุคคลทั้งในส่วนองภาครัฐและ
ภาคเอกชน อันอาจเป็นเหตุให้มีความเสี่ยงต่อการรับผลประโยชน์อื่นใดเกินกว่าขอบเขตที่กฎหมายกำหนด
อีกทั้งเป็นช่องทางให้เกิดการประพฤติมิชอบในวงราชการ ซึ่งอยู่ในข่ายของการกระทำที่มีลักษณะเป็นการ
ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน อันส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความศรัทธาของประชาชน และ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนเกิดมีเรื่องร้องเรียน เช่น ปีงบประมาณ 2562 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 153
เรื่อง (ทุจริตประพฤติชอบ 2, กริยาวาจาไม่สุภาพ ทำงานล่าช้า 84 , อื่น ๆ 51) งบประมาณ 2563 มีเรื่อง
ร้องเรียนจำนวน 91 เรื่อง (ทุจริตประพฤติชอบ 9, วินัย 8, กริยาวาจาไม่สุภาพ ทำงานล่าช้า 56 , อื่น ๆ
18) และงบประมาณ 2564 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 72 เรื่อง (ทุจริตประพฤติชอบ 13 เรื่อง ,วินัย 5 เรื่อง,
กริยาวาจาไม่สุภาพ ทำงานล่าช้า 43 เรื่อง, อื่น ๆ 11 เรื่อง)

จากข้อร้องดังกล่าวมานี้กระทรวงการคลังจึงมีนโยบายส่งเสริม และพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็น
กระทรวงแห่งคุณธรรม โดยมีเป้าหมายให้กระทรวงการคลังเป็นกระทรวงที่ปลอดจากการทุจริต และ
ได้ดำเนินโครงการ “กระทรวงการคลัง : คุณธรรมโปร่งใส ไร้ทุจริต” เพื่อให้บุคลากรในสังกัดมีคุณธรรม
จริยธรรม และปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์
ส่วนตน โดยได้มีการลงนามในบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต
ระหว่างทุกส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลังกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการ
ทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)
และองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) เพื่อส่งเสริมความร่วมมือในการป้องกัน และต่อต้านการทุจริต

วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาขอนแก่น 261
ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน 2565

ตามยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การดำเนินโครงการดังกล่าว กระทรวงการคลัง ได้มอบหมายให้กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานนำร่องโดยกรมศุลกากรได้เริ่มดำเนินโครงการ “ศุลกากรคุณธรรม” มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนในทุกกระดับ เสริมสร้างทัศนคติให้ปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส รักษาวินัย และความถูกต้อง ยกย่องการยอมรับของผู้มีส่วน เกี่ยวข้องและภาคประชาสังคม และเพื่อปฏิรูประบบศุลกากรให้เป็นหน่วยงานที่มีธรรมาภิบาล ซึ่งการดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการสร้างองค์กรคุณธรรมของ ศาสตราจารย์เกียรติคุณ นายแพทย์เกษม วัฒนชัย องคมนตรี ซึ่งมี 6 ขั้นตอนประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องตกลงใจร่วมกันสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรคุณธรรม 2) ระดมความคิดเห็น เพื่อค้นหาพฤติกรรม ที่พึงประสงค์ และไม่พึงประสงค์ 3) กำหนด คุณธรรมอัตลักษณ์อย่างน้อย 3 ประการ ซึ่งเห็นว่าจะลดหรือเลิกพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และส่งเสริมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ทุกคนในองค์กร ร่วมกันระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดคุณธรรมอัตลักษณ์ 4) แปลงคุณธรรมอัตลักษณ์ขององค์กรให้เป็น จริยปฏิบัติของทุกกลุ่มคนในองค์กร 5) ลงมือปฏิบัติทั้งองค์กร และ 6) ประเมินผล กรมศุลกากรตระหนัก ดีว่า การสร้าง และการนำองค์กรไปสู่การเป็น “องค์กรศุลกากรคุณธรรม : โปร่งใส ไร้ทุจริต” หรือ “องค์กร โปร่งใส” เป็นเรื่องที่ยากและต้องใช้เวลา และการที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ มิใช่เพียงเพราะ การมียุทธศาสตร์ นโยบาย มาตรการ แผนงาน และโครงการเท่านั้น แต่จะต้องเกิดจากความมุ่งมั่นและ ตั้งใจจริงของทั้ง เจ้าหน้าที่ศุลกากรและภาคเอกชนหรือผู้ที่มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกคนที่ต้องร่วมแรงร่วมใจกัน ทำให้เกิด ความโปร่งใสและเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน รวมถึงร่วมกันสอดส่องดูแลและป้องกันมิให้เกิด การทุจริตและประพฤติมิชอบในกรมศุลกากร และเพื่อให้การดำเนินโครงการ “ศุลกากร คุณธรรม” มีความชัดเจนและสื่อสารกับบุคลากรของกรมศุลกากรได้อย่างทั่วถึง จึงได้มีการจัดทำคู่มือ “ศุลกากร คุณธรรม” เพื่อเผยแพร่และสร้างความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งแนวความคิดของการสร้างองค์กรคุณธรรม ซึ่งจะเป็นคู่มือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับโครงการ “ศุลกากรคุณธรรม” ให้แก่ทุกหน่วยงานภายในกรม ศุลกากร (กรมศุลกากร, 2563 : 6-7)

ดังนั้น จากปัญหาดังนำเสนอมานี้จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง การสร้างเสริม คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร เพื่อศึกษา และหาคำตอบด้วย กระบวนการของการวิจัยถึงสาเหตุของปัญหาการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานของ บุคลากรกรมศุลกากร และเมื่อรู้ถึงสภาพปัญหาที่แท้จริงแล้วผู้วิจัยจะนำสาเหตุของปัญหาเหล่านั้น ไปเป็นแนวทางในการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรต่อไป นอกจากนี้งานวิจัยนี้เมื่อสำเร็จแล้วจะเป็นข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้สนใจ และกำหนดเพื่อเป็นแนวทาง ในการสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับการสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร
3. เพื่อเสนอแนวทางการสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร

วิธีดำเนินการวิจัย

การทำวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งวิจัยเรื่องการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร โดยกำหนดขั้นตอนไว้ดังนี้

การรวบรวมข้อมูล : ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางที่เหมาะสมในการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรจากข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อใช้เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

การตรวจสอบข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล : 1) แยกแยะและจัดหมวดหมู่ข้อมูลจากเอกสารที่ได้มาทั้งหมด 2) การตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาสาระจากแหล่งข้อมูล 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) พระไตรปิฎกฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 2) วรรณกรรมเวสสันดรชาดก และ 3) แนวคิด ทฤษฎีทางปรัชญา เอกสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วเห็นว่ามีข้อมูลที่ตรง และสอดคล้องกันอย่างมีนัยสำคัญ 3) วิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ 4) เปรียบ เทียบข้อมูล ลักษณะที่เหมือนกันและแตกต่างกัน 5) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์

การสรุปผล และอภิปรายผลการวิจัย : ผู้วิจัยนำผลการวิจัยจากขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 มาสรุปผลการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อที่ได้ตั้งไว้นั้นตามลำดับ และหาความสอดคล้องกับเอกสาร ตำรา หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาเพื่อการยืนยันความถูกต้องเชิงเนื้อหาต่อไป

ผลการวิจัย

1. ปัญหาการสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรสามารถพบปัญหาใน 3 ด้าน 1) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร พบว่า ปัญหาและอุปสรรค 3 ด้าน ประกอบด้วย บุคลากร

ขาดรับผิดชอบ บุคลากรประพฤติทุจริต บุคลากรขาดจิตบริการ 2) ด้านปัญหาที่มีผลต่อการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมให้แก่บุคลากรกรมศุลกากร พบว่า ปัญหา 4 ด้าน ประกอบด้วย ปัญหาในหลักการ ปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ปัญหาในเรื่องการใช้ดุลยพินิจที่ไม่ถูกต้อง และ ปัญหาในส่วนของการทบทวน 3) ด้านการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักความมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า

2. สาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับการสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร 2.1) สาเหตุเกี่ยวกับปัญหาด้านการสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร มี 7 ด้าน ดังนี้ 1) ปัญหาเกี่ยวกับพื้นฐานการปลูกฝังค่านิยมจากครอบครัว และสังคม 2) ปัญหาการขาดความรู้ในการศึกษาเรื่องจริยธรรม และมีมาตรฐานการเรียนการสอน เกี่ยวกับจริยธรรม 3) ปัญหาการขาดต้นแบบของบุคลากรที่ดำรงตน เป็นตัวอย่างด้านจริยธรรม 4) ปัญหาเรื่องความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป 5) ปัญหาการทุจริต หรือมีการกระทำฝ่าฝืนจริยธรรมวิชาชีพในกรณีอื่น ๆ 6) ปัญหาการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม 7) ปัญหาการขาดการเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบสื่อมวลชน และประชาชน บุคลากรในการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร 2.2) ปัจจัยที่เป็นมูลเหตุให้บุคลากรของกรมศุลกากรกระทำผิดด้านคุณธรรมและจริยธรรม เกิดจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ดังนี้ 1) ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย 1.1) ปัญหาทุกข์ใจ 1.2) การขาดระเบียบวินัย 1.3) ความจำเป็นชักร้า 1.4) ความกดดันทางอารมณ์ 1.5) ความมีค่านิยมที่ผิด 2) ปัจจัยภายนอก 2.1) อบายมุข 2.2) โอกาสเปิดช่องล่อใจ 2.3) ความไม่สมดุลระหว่างคนกับงาน 2.4) อิทธิพลบีบบังคับ 2.5) ขาดมาตรการควบคุม/ตรวจสอบ

3. แนวทางการสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร สรุปได้ 2 แนวทาง ดังนี้ 3.1 แนวทางการเสริมสร้างคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร สรุปได้ว่า แนวทางการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร แบ่งเป็น 3 ข้อ คือ 1) ความรับผิดชอบ ประกอบด้วย ความตรงต่อเวลา การร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้เป็นไปตามมาตรฐาน 2) ความมีสุจริตธรรม ประกอบด้วย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน 3) ความเป็นผู้มีจิตบริการ ประกอบด้วย บริการรวดเร็ว ด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ การใช้งานจากสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ 3.2) แนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการเสริมสร้างคุณธรรม และจริยธรรมในการบริหารงานของกรมศุลกากร มีแนวทางในการพัฒนาประกอบด้วย 1) ด้านบทบาท และหน้าที่ 2) ด้านการพัฒนาหรือเสริมสร้างคุณธรรม และจริยธรรม 3) ด้านการพัฒนาทักษะความรู้หลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ 4) ด้านกระบวนการ

พัฒนาข้าราชการ จากแนวทางการสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมศุลกากรทั้ง 2 แนวทางจะนำไปสู่ความเป็นศุลกากรคุณธรรมที่ยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางพัฒนา
ประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักความมีส่วนร่วม
5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า

อภิปรายผลการวิจัย

การทำวิจัยเรื่อง การสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร
ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้พบประเด็นที่น่าสนใจหลายประเด็น ผู้วิจัยจึงนำประเด็นที่น่าสนใจเหล่านั้น
มาเพื่อการอภิปรายผลเพื่อหาความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้พบทวนมา
ดังนี้

1. ปัญหาการสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร
เป็นสิ่งที่เกิดจากปัญหาและอุปสรรค 3 ด้าน ประกอบด้วย บุคลากรขาดรับผิดชอบ บุคลากรประพฤติทุจริต
และบุคลากรขาดจิตบริการนำไปสู่การเกิดข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการเกิดขึ้นซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น
และความศรัทธาของประชาชน ดังนั้นควรสร้างระเบียบ วินัย กฎเกณฑ์ และข้อบังคับต่าง ๆ ขึ้นเพื่อใช้เป็น
แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากรที่จะทำให้หน่วยงานเป็นที่ศรัทธาแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ
सारช บัศวศรี ที่กล่าวว่า คุณธรรมเป็นหลักความประพฤติที่อบรมกริยาและปลูกฝังลักษณะนิสัย ให้อยู่ใน
ครรลองของคุณธรรมหรือศีลธรรม คุณค่าทางจริยธรรมชี้ให้เห็นความเจริญงอกงามในการดำรงชีวิตอย่างมี
ระเบียบแบบแผนตามวัฒนธรรมของบุคคลที่มีลักษณะทางจิตใจที่ดีงาม และมีมีโนธรรมที่จะสร้างความสัมพันธ์
อันดี โดยมีสำนึกที่จะใช้สิทธิ์ และหน้าที่ของตนตามค่านิยมที่พึงประสงค์ (सारช บัศวศรี, 2538 : 12)
ซึ่งสอดคล้องกับ สมจิต ชีวปรีชา ที่กล่าวว่า คุณธรรมเป็นความดีงามที่มีอยู่ในจิตใจของบุคคล ได้แก่
ความเมตตา กรุณา ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความเอื้อเฟื้อ ความกตัญญู ความ پاکเพียร
ความเห็นอกเห็นใจ ความละเอียดต่อความชั่ว และความกล้าที่จะกระทำความดีสิ่งเหล่านี้ต้องสร้างให้เกิดขึ้น
กับจิตใจของบุคคลให้คงอยู่ตลอดไป จึงจะเรียกว่าเป็นคนมีคุณธรรมประจำใจ (สมจิต ชีวปรีชา, 2544 : 12)

2. สาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับการสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมศุลกากร มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ ปัจจัยภายใน เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต และลักษณะอุปนิสัย
ของตัวบุคลากรเอง ที่ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านการมีจิตให้บริการ การทำงานด้วยความด้วยทัศนคติส่วนตัว
การแสดงออกทางกิริยา วาจาไม่สุภาพ ซึ่งเป็นนิสัยประจำตัวของผู้ปฏิบัติงาน การขาดความซื่อสัตย์
ในการปฏิบัติหน้าที่ การขาดความรับผิดชอบ และเรื่องการใช้ดุลยพินิจที่ไม่ถูกต้อง และปัจจัยภายนอก
ภายนอก ได้แก่ สังคมคนรอบข้าง วัฒนธรรม กฎหมายและกฎระเบียบ สถานการณ์ความเป็นอยู่ และ
อบายมุขต่าง ๆ การที่โอกาสเปิดช่องล่อใจให้กระทำความผิด การเห็นแบบอย่างที่ไม่ดี ความไม่สมดุล

ระหว่างคนกับงาน ถูกอิทธิพลบีบบังคับ และขาดมาตรการควบคุมและตรวจสอบ สอดคล้องกับ ประภาศรี สีหอำไพ ที่กล่าวว่า สภาพของคุณงามความดีภายในบุคคลทำให้เกิดความชื่นชม ยินดี มีจิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความสุขขั้นสมบูรณ์ คือ ความสุขใจที่เป็นสุข คือ ใจของคนดี คำว่า ใจดี คือ ใจที่มีแต่ให้ให้ความรัก ความเมตตา ความปรารถนาต่อผู้อื่น เป็นต้น (ประภาศรี สีหอำไพ, 2535 : 6) และซึ่งสอดคล้องกับ นภาพร ณ เชียงใหม่ และคณะ ที่กล่าวว่า คุณธรรมจริยธรรมเป็นคุณความดีงาม สภาพที่เกื้อกูล การประพฤติธรรมและวิชาที่เกี่ยวกับการประพฤติ การประพฤติธรรมจะต้องประพฤติอยู่ในกุศลธรรมเท่านั้น ส่วนที่เป็นอกุศลไม่เรียกว่า เป็นการประพฤติที่ถูกต้องอันได้แก่ ศีลธรรมกฎเกณฑ์ความถูกต้อง หรือหลักธรรมคำสั่งสอนในศาสนาต่าง เป็นต้น (นภาพร ณ เชียงใหม่และคณะ, 2547 : 5)

3. เสนอแนวทางการสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร พบว่า มี 2 แนวทาง คือ 1) ด้านบุคลากร ต้องเสริมในเรื่อง (1) ความรับผิดชอบ (ความตรงต่อเวลา การให้ความร่วมมือ และความโปร่งใส) (2) ความสุจริต (ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต การไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน) (3) ความเป็นผู้มีจิตบริการ (บริการรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ มีวาจาสุภาพ เป็นกัลยาณมิตร) 2) ด้านการบริหารงาน มีดังนี้ 1) ด้านหน้าที่ 2) ด้านการเสริมสร้างคุณธรรมฯ 3) ด้านการพัฒนาทักษะความรู้ 4) ด้านกระบวนการพัฒนาข้าราชการ แนวทางการสร้างเสริมคุณธรรมฯ ของบุคลากรกรมศุลกากรทั้ง 2 แนวทางจะนำไปสู่ความเป็นองค์กรคุณธรรมโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ 1) ซึ่งสอดคล้องกับ ญรัชยา จิตภักดี และคณะ ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนามนุษย์ตามหลักพุทธจริยศาสตร์ พบว่า คำสอนทางพระพุทธศาสนาที่ใช้ในการพัฒนามนุษย์ทั้งทางด้านกายและจิตใจ เพื่อให้เกิดความสมดุล ได้แก่ หลักภาวนา 4 ซึ่งประกอบไปด้วย กายภาวนาการพัฒนามนุษย์ตามหลักพุทธจริยศาสตร์ 4 หมายถึงการนำเอาหลักภาวนา 4 มาใช้ในการพัฒนามนุษย์ 4 ด้าน ได้แก่ (1) กายภาวนา คือการสร้างความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้วยการตั้งมั่นพากเพียร ใช้สติ สมาธิ และปัญญา (2) สีสภาวนา คือการพัฒนาความประพฤติให้เกิดระเบียบวินัยไม่เบียดเบียนผู้อื่น (3) จิตภาวนา คือ การพัฒนาจิตให้เข้มแข็ง มีคุณภาพ และมีศักยภาพ (4) ปัญญาภาวนาคือ การเข้าใจสิ่งทั้งหลายตามเป็นจริง รู้ทันโลกและชีวิตตามสภาวะการณ ทำตนให้รอดพ้นจากความทุกข์แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยปัญญา (ญรัชยา จิตภักดี และคณะ, 2564 : 197-178) ซึ่งสอดคล้องกับ พระราเชนทร์ วิจารณ์ (ไชยเจริญ) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาเชิงวิเคราะห์หลักพุทธธรรมกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในพระพุทธศาสนา พบว่า แนวทางการพัฒนาที่ถูกต้องและเป็นการพัฒนาที่ได้สมดุล คือ ไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่นซึ่งจะนำไปสู่ผลสำเร็จในการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ หลักคำสอนในพระพุทธศาสนานั้นเป็นหลักธรรมเพื่อการพัฒนามนุษย์โดยตรงซึ่งมีหลายประการ เช่น หลักคำสอนเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง สังคม การปกครอง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีหลักธรรมเพื่อพัฒนามนุษย์ให้ไปสู่ความหลุดพ้น โดยมีแนวทางการพัฒนามนุษย์ตามหลักไตรสิกขาที่พัฒนาคนทั้งทางด้านพฤติกรรม (ศีล) จิตใจ (สมาธิ) และ ปัญญา

ซึ่งการพัฒนาต้องศึกษาทั้งเนื้อหา (ปริยัติ) การลงมือปฏิบัติ (ปฏิบัติ) เพื่อให้เข้าใจกฎแห่งธรรมชาติหรือกฎของชีวิตอันจะนำไปสู่ผลสำเร็จ (ปฏิเวธ) สำหรับหลักการปฏิบัติที่เน้นพึงดำเนินตามหลักภาวนา 4 คือ กาย ศีล จิต และปัญญา เพื่อให้เกิดดุลยภาพแห่งการพัฒนาอย่างแท้จริง (พระราชนรินทร์ วิจารณ์โท (ไชยเจริญ), 2546 : 85)

ข้อเสนอแนะ

การทำวิจัยเรื่อง การสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยเรื่อง การสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพในทุก ๆ มิติ โดยเฉพาะมิติเกี่ยวกับบุคลากรที่จะต้องพัฒนาในด้านคุณธรรมจริยธรรมให้สมบูรณ์ทั้งกายและใจเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ จึงควรนำผลการวิจัยครั้งนี้บรรจุเป็นแผนของกรมศุลกากรเพื่อสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ผลการวิจัยเรื่อง การสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ครั้งนี้ควรนำเอาไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาด้านคุณธรรม และจริยธรรม ของกรมศุลกากร เพื่อให้บุคลากรของกรมศุลกากรมีจิตใจมั่นคง และมีคุณธรรมจะได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาหน่วยงานให้มีความเจริญรุ่งเรืองอย่างสม่ำเสมอเป็นที่มั่นใจของผู้มาใช้บริการ และเพื่อให้กรมศุลกากรมีความทันสมัยซึ่งสอดคล้องกับการทำธุรกรรมทางการค้าที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่อง การสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ครั้งนี้ ยังมีประเด็นที่น่าสนใจหลายประเด็นที่จะนำมาเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบโจทย์การวิจัย แต่เพราะขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัยมีอย่างจำกัด ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำประเด็นที่น่าสนใจเหล่านั้นมาเพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

- 1) ควรทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการประพฤติมิชอบในหน้าที่ของบุคลากรกรมศุลกากร
- 2) ความทำวิจัยเรื่อง ความขัดแย้งเชิงศีลธรรมที่มีอิทธิพลต่อการประพฤติมิชอบในหน้าที่ของบุคลากรกรมศุลกากร
- 3) ควรทำวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นองค์กรศุลกากรคุณธรรม

องค์ความรู้ใหม่

การทำวิจัยเรื่อง การสร้างเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ การวิจัยทำให้ผู้วิจัยได้องค์ความรู้ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการให้ข้อมูล จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

1. ระเบียบ วินัย กฎเกณฑ์ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ของบุคลากร ถือว่า เป็นส่วนหนึ่งของความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานนั้น ๆ และทำให้หน่วยงานนั้น เป็นที่เชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ

2. คุณธรรม จริยธรรม พื้นฐานในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในทุกหน่วยงานจะต้องมี คือ หิริ ความละเอียดใจ และโอตตปยะ คือความเกรงกลัวต่อบาป ถ้าบุคลากรทุกคนมีคุณธรรม 2 ข้อนี้ ในใจแล้วข้อร้องเรียนต่าง ๆ เช่น ปัญหาการทุจริต การประพฤติมิชอบในด้านต่าง ๆ ก็จะไม่เกิดขึ้นเพราะ บุคลากรมีความละเอียดต่อการประพฤติทุจริต และมีความเกรงกลัวต่อบาปหรือผลของการประพฤติมิชอบ

เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. (2563). คู่มือศุลกากรคุณธรรม. กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรมกองบริหารทรัพยากร บุคคลกรมศุลกากร.
- ณัฐชยา จิตภักดี และคณะ. (2564). การพัฒนามนุษย์ตามหลักพุทธจริยศาสตร์. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาจุฬาลงกรณ์*, 8(2), 208-219.
- นภาพร ณ เชียงใหม่ และคณะ. (2547). เทคนิคการสอนคุณธรรมสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประภาศรี สีอำไพ. (2543). พื้นฐานการศึกษาทางศาสนาและจริยธรรม. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชนรินทร์ วิสารโท (ไชยเจริญ). (2546). การศึกษาเชิงวิเคราะห์หลักพุทธธรรมกับการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในพระพุทธศาสนา. (วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สมจิต ชิวปรีชา. (2544). จรรยาบรรณและคุณธรรมในการพูด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศรีสง่า.
- สาโรช บัวศรี. (2526). จริยธรรมทางสังคม. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2549). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564).