

# หลักคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ในการปฏิบัติงาน

## แนวคิดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ในปี ค.ศ. ๑๙๘๙ ธนาคารโลกได้ริเริ่มใช้ธรรมาภิบาล (Good Governance) และเริ่มได้รับความสำคัญมากขึ้นซึ่งกลายเป็นประเด็นสำคัญในบริบทการพัฒนาระดับสากล

แนวความคิดเรื่องธรรมาภิบาลในต่างประเทศมีกำเนิดจากข้อสรุปของที่ประชุมองค์การให้ความช่วยเหลือระหว่างประเทศในช่วงต้นทศวรรษ ๑๙๙๐ ได้แก่ ธนาคารโลก (World Bank) องค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UN) และองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) และในเอเชียโดยธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (ADB)

## ธรรมาภิบาลในประเทศไทย

แนวคิดเรื่องธรรมาภิบาล (Good Governance) ในภาคราชการเกิดจากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงของไทยในปี พ.ศ. ๒๕๔๐ สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากความหย่อนประสิทธิภาพของกลไกการบริหารกิจการบ้านเมือง การบริหารราชการ การกำหนดนโยบายสาธารณะ และการทุจริตมิชอบในวงราชการ

ดังนั้น คณะรัฐมนตรีได้มอบให้ สำนักงาน ก.พ. นำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะออกเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งนับได้ว่าเป็นก้าวแรกในการวางรากฐานในการบริหารราชการแนวใหม่ และได้มีการปรับปรุงแก้ไขจนปัจจุบัน ออกเป็น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นต้นมา

## คุณธรรม และจริยธรรม

กฎหมายสูงสุดของประเทศคือ รัฐธรรมนูญได้กำหนดให้ต้องทำโดยได้บัญญัติเกี่ยวข้องกับคำว่า “คุณธรรมและจริยธรรม” ดังต่อไปนี้

มาตรา ๗๘ บัญญัติว่า “ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินดังต่อไปนี้ (๔) พัฒนาระบบงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ **คุณธรรมจริยธรรม**ของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ”

“**คุณธรรม**” (Morality หรือ Virtue) หมายถึง สภาพคุณงามความดี เป็นสภาพคุณงามความดีทางความประพฤติและจิตใจที่สร้างประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ซึ่งสามารถแยกออกเป็น ๒ ความหมาย คือ

๑. ความประพฤติดีงาม เพื่อประโยชน์สุขแก่ตนและสังคม ซึ่งมีพื้นฐานมาจากหลักศีลธรรมทางศาสนา ค่านิยมทางวัฒนธรรม ประเพณี หลักกฎหมาย จรรยาบรรณวิชาชีพ

๒. การรู้จักไตร่ตรองว่าอะไรควรทำ ไม่ควรทำ และอาจกล่าวได้ว่า คุณธรรม คือ จริยธรรมแต่ละข้อที่นำมาปฏิบัติจนเป็นนิสัย เช่น เป็นคนซื่อสัตย์ เสียสละ อดทน มีความรับผิดชอบ ฯลฯ

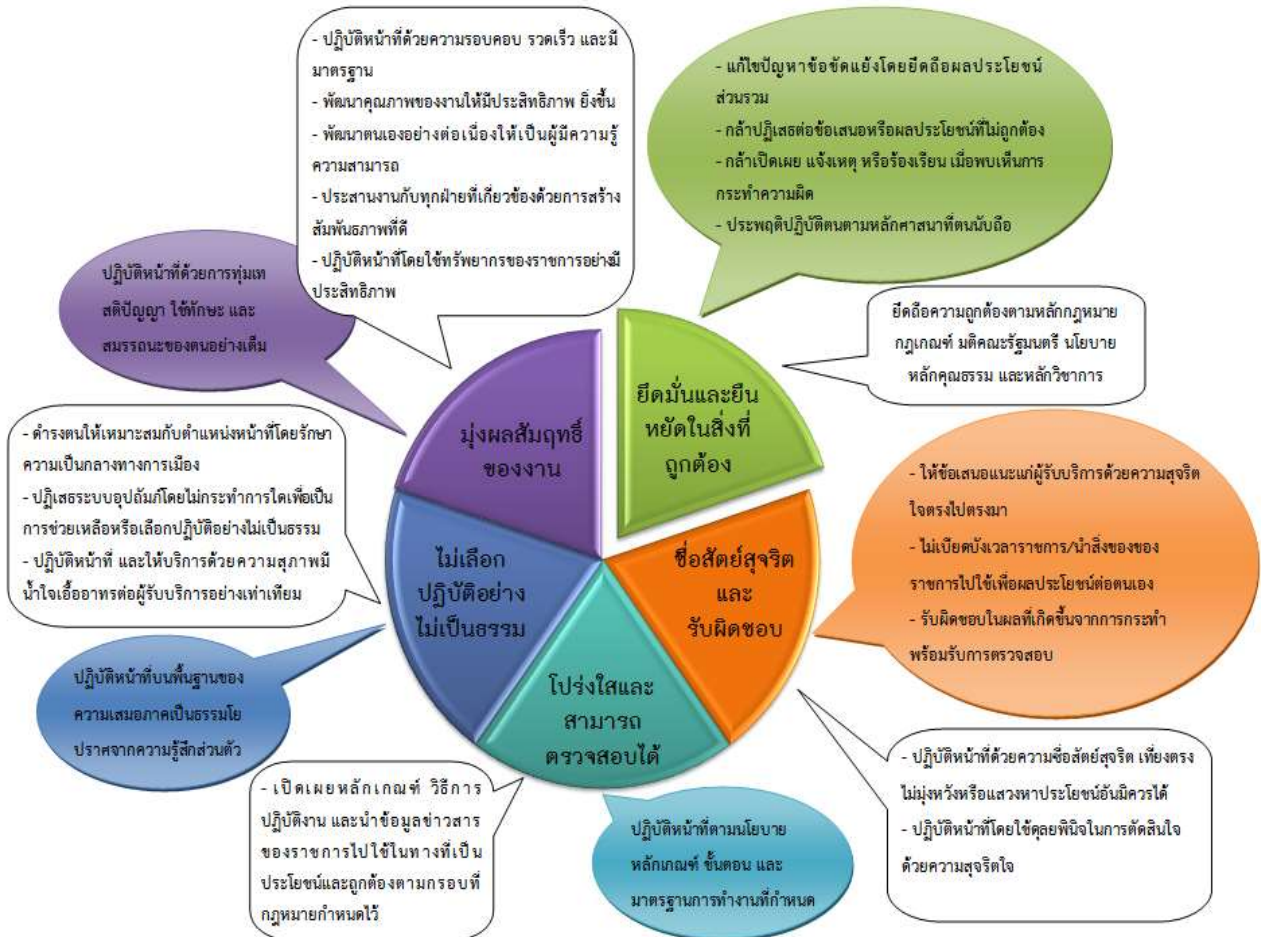
“**จริยธรรม**” (Ethics) หมายถึง หลักในการประพฤติปฏิบัติที่ไม่ทำให้อื่นเดือดร้อนเสียหาย

“**ธรรมาภิบาล**” (Good Governance) หรือ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง ระบบโครงสร้าง กระบวนการต่างๆที่ได้วางแนวปฏิบัติหรือวางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม เพื่อให้ส่วนต่างๆของสังคมมีการพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและ เป็นธรรม

### องค์ประกอบ

๑. มุ่งเน้นฉันทามติ
๒. หลักนิติธรรม
๓. การมีส่วนร่วม
๔. ภาวะรับผิดชอบ
๕. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์
๖. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๗. การตอบสนอง
๘. ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรม
๙. ความโปร่งใส

### แนวทางปฏิบัติ





การประยุกต์ใช้

ตัวอย่าง : เรื่อง “ประสิทธิภาพและประสิทธิผล”

ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงาน

ประสิทธิผล คือ ผลสำเร็จ, ผลที่เกิดขึ้น

การทำงานโดยคำนึงถึงความ “ประสิทธิภาพและประสิทธิผล” เป็นรูปแบบการทำงานของระบบราชการสมัยใหม่

ตัวอย่าง : เรื่อง “ประสิทธิภาพและประสิทธิผล”

ข้าราชการยุคใหม่	ข้าราชการยุคเก่า
😊 มีการวางแผนการทำงาน	😞 ไม่มีการวางแผนการทำงาน
😊 มุ่งทำงานให้สำเร็จโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล	😞 ทำงานตามคำสั่งจนกว่างานแต่ละชิ้นจะเสร็จ

การทำงานให้สำเร็จโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ การทำงานโดยวางแผน/ควบคุม/บริหารให้มีการใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น เงิน เวลา คน ให้คุ้มค่า (ใช้น้อยที่สุด) หรือใช้ไม่เกินจำนวนที่มีอยู่และได้ผลงานที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริหารหรือผู้สั่ง

การประยุกต์ใช้



ข้าราชการสมัยใหม่ต้องรู้จักวางแผน/ควบคุม/บริหารเวลา เงิน คน และทรัพยากรอื่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตอนนี้คุณทำงานแบบข้าราชการยุคใด และก่อนทำงานควรถามตัวเองทุกครั้งว่าได้วางแผนอะไร อย่างไร แล้วหรือยัง?

กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามทุจริต พ.ศ.๒๕๔๒
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑
- ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๒

## ช่องว่างระหว่างวัยในการทำงาน

### หนึ่งในสาเหตุของความเครียดในที่ทำงาน

คือการทำงานที่คนหลายรุ่น หลายวัย หลายความคิด ต้องมาทำงานร่วมกัน ความแตกต่างระหว่างวัยที่สัมพันธ์กับเลขไมล์ของประสบการณ์ มักนำมาซึ่งความไม่เข้าใจกัน จนก่อตัวเป็นความขัดแย้งในที่สุด บางทีความแตกต่าง คือ กุญแจแห่งความสำเร็จ ขอเพียงเปิดใจทำความเข้าใจกันคนแต่ละรุ่น ให้ลึกซึ้งก็จะได้พบโลกใบใหม่ทั้งดงาม หลากหลาย และหากเลือกที่จะสื่อสารได้อย่างถูกช่องถูกกลุ่มก็อาจจะได้อะไรใหม่ ๆ ที่คาดไม่ถึง ใครเป็นใครในที่ทำงาน เราจะแบ่งรุ่นของคนทำงานในที่ทำงานให้ชัดๆก่อน โดยจำแนกจากช่วงปีเกิด ซึ่งจะสัมพันธ์กับประสบการณ์ในช่วงเติบโต ทำให้เห็นยุคสมัยที่หล่อหลอมความคิดของพวกเขาได้ชัดเจนขึ้น

### กลุ่มสายคราม : คนที่เกิดก่อนปี ๒๕๔๘

กลุ่มสายคราม ไม่ว่าจะดำรงตำแหน่งกรรมการที่ปรึกษา หรือเป็นพนักงานวัยใกล้เกษียณ คนกลุ่มนี้จะมีผู้คนนับหน้าถือตามากมาย อันเนื่องมาจากประสบการณ์การทำงานอันยาวนานของพวกเขาแน่นอน คนกลุ่มนี้จะเกิดก่อนสงครามโลกครั้งที่ ๒ จะยุติ จึงเติบโตมาท่ามกลางสภาพบ้านเมืองที่มีทรัพยากรที่จำกัด ทำให้รู้จักคุณค่าของเงิน มักมีคุณลักษณะที่มั่นคงเชื่อใจได้ สู้งานหนัก ใช้จ่ายอย่างรู้คิด และภักดีต่อองค์กรสูง

### กลุ่ม Baby Boom: คนที่เกิดช่วงปี ๒๕๔๙ - ๒๕๐๗

หลังสงครามยุติ ประเทศเข้าสู่ความสงบ การรณรงค์คุมกำเนิดยังไม่แพร่หลาย จึงเกิดพลเมืองตัวน้อย ๆ ขึ้นมากมาย Baby Boom เติบโตขึ้นมาท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง และแข่งขันกับคนวัยเดียวกันเพื่อให้ได้งาน ยิ่งเมื่อประเทศกำลังพัฒนาเพื่อก้าวไปสู่ยุคความเป็นอุตสาหกรรม Baby Boom ก็ยิ่งจำเป็นต้องทำงานหนักมากขึ้น เต็มเหยียดวันละ ๘ ชั่วโมง ๖ วันต่อสัปดาห์ **ลูกจ้าง Baby Boom มักเคยชินต่อการพิสูจน์ตัวเอง เพื่อให้นายจ้างยอมรับในศักยภาพ** การจะก้าวไปสู่ตำแหน่งใหญ่ๆนั้นต้องใช้เวลาและแรงผลักดันอย่างสูง

### กลุ่ม Generation-X: คนที่เกิดช่วงปี ๒๕๐๘ - ๒๕๒๓

Generation-X สืบตามดูโลกในช่วงเวลาที่มนุษยชาติส่งยานอวกาศออกไปนอกโลกได้สำเร็จ ของเล่นสุดฮิตของเด็กๆจึงไม่ใช่ม้าโยก หรือตุ๊กตาหมีอีกต่อไป แต่เป็นวิดีโอเกม เกมกด และ Walkman **พวกเขาเติบโตมาในยุครอยต่อของ Analog กับ Digital** อยู่ท่ามกลางเทคโนโลยีที่สร้างความตื่นตาตื่นใจ ทว่าที่สังคมเปลี่ยนแปลงในทางวัตถุนีกลับทำให้สถาบันครอบครัวสั่นคลอน ความภักดีต่อองค์กรของคนรุ่นนี้จึงคลายลงมาก นำมาสู่การลาออก และเปลี่ยนงานเป็นว่าเล่น **ไม่แปลกที่ชาว Baby Boom ผู้ไม่เคยเกี่ยงที่จะทำโอทีจนตึกตื่นจะอึ้งที่ชาว Generation-X ปฏิเสธการทำงานล่วงเวลา หรือลาออกไปหางานใหม่หน้าตาเฉยหากไม่พอใจ** ทั้งนี้เพราะ Generation-X เชื่อว่างานไม่ใช่ทุกสิ่งทุกอย่างของชีวิต

### กลุ่ม Millennium: คนที่เกิดปี ๒๕๒๔ เป็นต้นมา

Millennium คือ กลุ่มคนทำงานหน้าใหม่ไฟแรง แต่ยังอ่อนต่อประสบการณ์ บางคนอาจยังเรียนไม่จบ เสียด้วยซ้ำ หรือบางคนมีแผนที่จะเรียนต่อ ชาว Millennium โตมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ รวมถึงระบบการศึกษาที่เริ่มให้ความสำคัญกับการคิดมากกว่าการท่องจำ ชาว Millennium จะมีพ่อแม่ที่มีความรู้สูง จึงให้การสนับสนุนให้ Millennium ได้เสริมทักษะด้านต่าง ๆ ตั้งแต่เด็ก ฉะนั้น Millennium จึงชอบแสดงออก ความเป็นตัวของตัวเองสูง และสนุกกับการทำงานเป็นทีม ไม่ชอบอยู่ในกรอบ และไม่ชอบ

เจ็อนไซ ในขณะที่ ชาว Generation-X เปลี่ยนงาน ครั้งที่ ๑๒ เพื่อเป็นผู้บริหารระดับสูงกินเงินเดือนเดือนแสน แต่ชาว Millennium จะลาออกไปเริ่มธุรกิจเล็กๆ ของตัวเอง

### **สลายช่องว่างสร้างความเข้าใจ**

เมื่อเข้าใจอย่างถ่องแท้แล้วว่า ใครมีค่านิยมในชีวิตอย่างไร ใคร ๆ ก็สามารถสร้างสะพานข้ามช่องว่าง เพื่อข้ามไปหากันได้ สูตรสร้างสะพานข้ามช่องว่างระหว่างวัยมีอยู่ ๓ ขั้นตอน

๑. เข้าใจถึงความแตกต่าง ยอมรับว่าคนเราถูกหล่อหลอมมาไม่เหมือนกัน คนที่มีความเชื่อ หรือทัศนคติต่อชีวิตไม่เหมือนคุณ เขาไม่ใช่คนไม่ดีเสมอไป

๒. ชื่นชมจุดดี แทนที่จะต่อต้าน ให้เราลองมองหาจุดเด่นของคนในแต่ละกลุ่มให้พบ

๓. บริหารความแตกต่าง เปลี่ยนวิธีการสื่อสารให้เข้าถึงคนแต่ละกลุ่มที่เราต้องทำงานด้วย

### **ทำงานกับกลุ่มสายคราม**

จงให้เกียรติและให้ความเคารพอย่างสูงต่อพวกเขา เมื่อคุณให้เกียรติผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่ก็จะให้เกียรติคุณ แล้วถ้าบังเอิญคุณมีตำแหน่งสูงกว่าพวกเขา จงแสดงความชื่นชมต่อเขาในด้านการทำงาน เป็นเสาหลักขององค์กร และจงรับฟังเมื่อพวกเขาถ่ายทอดประสบการณ์ในอดีต การต่อสู้ ความพากเพียรในการทำงานจนผ่านพ้นความยากลำบากมาได้ เพราะสิ่งนั้นคือ สิ่งที่คุณรุ่นหลังไม่มี และไม่รู้จัก อย่ามองว่า..กลุ่มสายครามคือ หมาล่าเนื้อไม่มีทีไป แต่การที่พวกเขาทำงานอยู่จนถึงวัยเกษียณนั้น เป็นเพราะพวกเขา เชื่อในคุณค่าของความมั่นคง และถือความซื่อสัตย์เป็นที่สุด

### **ทำงานกับกลุ่ม Baby Boom**

จงแสดงความนับถือ รับฟัง และเรียนรู้จากประสบการณ์ของ Baby Boom แล้วพยายามปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ ไม่ว่าคุณจะถูกมองว่าแคไหน หรือคุณจะไม่ประสบความสำเร็จเพียงใด คุณก็ยังคงเรียนรู้อยู่เสมอ อย่าแสดงออกว่าการทำงานหนัก คือ การถูกเอาเปรียบ เพราะ Baby Boom ให้ความสำคัญต่อหลักการทำงาน ยึดถือวัฒนธรรมองค์กร และเห็นคุณค่าต่อการทำงานอย่างทุ่มเท หากต้องทำงานในองค์กรใหญ่ๆ ที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน ซึ่งบริหารงานโดย Baby Boom ควรพยายามเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรเสียก่อนว่ามีการเจริญเติบโตมาอย่างไร ก่อนที่จะเสนอความคิดริเริ่มเพื่อการเปลี่ยนแปลงใด ๆ แก่ Baby Boom

### **ทำงานกับกลุ่ม Generation-X**

ต้องพูดให้กระชับ ชัดเจนและไม่อ้อมค้อม เพราะ Generation-X ชอบความตรงไปตรงมา คุณสามารถใช้ Email กลับคนกลุ่มนี้ได้ หากคุณสามารถสื่อสารได้ใจความและตรงเป้าหมาย หากเป็นเรื่องใหญ่จริง ๆ ควรพูดต่อหน้าเพราะ Generation-X ไม่ชอบถูกบงการ ผู้ใหญ่แค่ให้นโยบายกว้าง ๆ เปิดโอกาสให้เขาได้แก้ปัญหาเองจะดีที่สุด ส่วน Baby Boom ควรลดความคาดหวังต่อ Generation-X ในการทำงานหนักอย่างหนักโดยไม่มีวันหยุด หรือก้าวไปอย่างช้า ๆ อย่างรุ่นตน เพราะ Generation-X ต้องการชีวิตที่สมดุล ไม่ชอบการอยู่ติดที่

### **ทำงานกับกลุ่ม Millennium**

มอบหมายงานด้วยภารกิจใหม่ ๆ Millennium จะชอบความเป็นคนสำคัญ การเพิ่มความรับผิดชอบ เหมือนการให้คำชมจึงเปิดโอกาสให้ Millennium ได้แสดงความคิดเห็นและเห็นพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งในทีม ผู้ใหญ่ที่ยอมรับความคิดเห็นเขา ก็จะได้รับกรยอมรับจากพวกเขาเช่นกัน

## ๙ เคล็ดลับการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จ

ผู้หญิงในปัจจุบันมีความเก่งและมีความเฉลียวฉลาดจนสามารถก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงในองค์กรใหญ่ๆ ได้ หนึ่งในนั้นมีชื่อของ **คุณหญิง ชฎา วัฒนศิริธรรม** รวมอยู่ด้วย จากนักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทด้าน Natural Science & Economics จาก Cambridge University ประเทศอังกฤษ และปริญญาโทอีกใบด้าน Economic Development จาก Williams College ประเทศอังกฤษ

เริ่มต้นเข้าสู่วัยทำงานด้านการธนาคารครั้งแรกที่ธนาคารแห่งประเทศไทย และมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามลำดับ เธอได้เข้าร่วมงานกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในปี ๒๕๑๘ ในที่สุด คุณหญิงชฎาก็สามารถก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้บริหารหญิงคนแรกที่ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ ของธนาคารไทยพาณิชย์ ทั้งยังดำรงตำแหน่งประธานสมาคมธนาคารไทย ล่าสุดยังได้รับรางวัล Best CEO ประจำปี ๒๐๐๖ จาก SET AWARD อีกด้วย การนั่งในตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ของธนาคารไทยพาณิชย์ ขอบข่ายการทำงานคือดูแลและบริหารงานของธนาคารทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการเจริญเติบโตของธนาคาร รวมถึงการจัดการทางด้านบริหารความเสี่ยง และควบคุมระบบภายในด้วยเคล็ดลับการทำงานให้ประสบความสำเร็จในแบบคุณหญิงชฎา มีด้วยกัน ๙ ข้อ ได้แก่

**๑. ทำงานให้ไปถึงเป้าหมาย** การเป็นนักบริหารที่ประสบความสำเร็จ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการเป็นผู้หญิงหรือผู้ชาย แต่ให้คิดเสมอว่าเมื่อเรามีกิจการอะไร ต้องพยายามทำให้ถึงเป้าหมาย ให้นึกไว้เสมอว่าเป้าหมายในการทำงานคืออะไร เมื่อมีโจทย์อะไรให้ทำสักอย่างหนึ่ง ควรวิเคราะห์ว่ามีกลยุทธ์เพื่อทำไปให้ถึงเป้าหมายต่างๆ ได้ในทางใดบ้าง และไม่ว่าเราจะทำงานใดๆ ก็ตาม ต้องพยายามคิดเองและทำเองอยู่เสมอ

**๒. เอาใจเขามาใส่ใจเรา** ส่วนประกอบสำคัญของการทำงาน ภายใต้การบังคับบัญชาของเรามีลูกน้องอยู่มากมาย ในฐานะที่ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธุรกิจการให้บริการขนาดใหญ่ ดังนั้นสำคัญมากที่พนักงานทุกคนจะต้องเอาใจใส่ต่อลูกค้าให้มาก เพราะการจะทำธุรกิจบริการให้ดี ถ้าเราไม่เข้าไปนั่งอยู่ในหัวใจของลูกค้าแล้ว เราก็ไม่สามารถเข้าใจถึงความคิดและความรู้สึกของลูกค้า เราก็ไม่สามารถให้บริการที่ถูกต้องได้

**๓. สื่อความกันให้มากขึ้น** หมายถึง ผู้ร่วมงานกันควรสื่อความกันให้มาก เพราะเมื่อพนักงานทุกคนเข้าใจแนวนโยบายและวัตถุประสงค์การทำงานอย่างตรงกันแล้ว พนักงานทุกคนก็สามารถส่งต่อสารออกไปยังผู้รับบริการรวมทั้งสาธารณชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการบริหารงานการสื่อสารระหว่างกันและกัน ถือว่าสำคัญมากเพื่อการทำงานร่วมกันจะได้เกิดความผิดพลาดหรือผิดเพี้ยนน้อยที่สุด หรือไม่เกิดขึ้นเลย

**๔. มีความคิดไม่หยุดนิ่ง** ทุกๆ คนในองค์กรควรเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการทำงาน คือให้คิดอยู่เสมอว่าเวลาทำงานไปแล้ว องค์กรจะได้อะไร ดังนั้นการทำงานจึงต้องมีการพัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป รวมทั้งมีการใช้นวัตกรรมใหม่ๆ หรือการคิดค้นหรือบุกเบิกสิ่งใหม่ๆ แล้วนำมาใช้ในองค์กร เพราะถ้าทำอะไรเหมือนเดิมในทุกๆ วันก็จะเกิดความเบื่อหน่าย หรือการคิดที่จะนำไปสู่การทำงานที่ก้าวไปในทิศทางใหม่ให้เกิดประโยชน์ ถ้าพนักงานทุกคนมีความคิดไม่หยุดนิ่ง ภายในองค์กรก็จะเกิดความคิดที่หลากหลาย เกิดความเจริญและพัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้ง คล้าย “มหาสมุทรสีฟ้า” คือการก้าวไปในที่ที่คนอื่นไม่เคยไป

**๕. มุ่งมั่น ขยันหมั่นเพียร** การทำงานใดๆ ความมุ่งมั่น ความขยันหมั่นเพียร ถือเป็นสิ่งสำคัญ หากทุกคนมองไปถึงเป้าหมายสุดท้ายเหมือนกัน และพยายามก้าวไปให้ถึง ก็จะทำให้เกิดผลดีและประสบความสำเร็จในการทำงาน หากทุกคนมีหลักในการทำงานแบบนี้ควบคู่กับมีความอดทนและฉลาด ซึ่งล้วนเป็นคุณสมบัติที่ดีในการทำงานแทบทั้งสิ้น

๖. มีคุณธรรม ต่อให้คนที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน แต่ไม่มีคุณธรรมหรือความดีงามภายในจิตใจ ก็ไม่มีประโยชน์ แต่ผู้ที่ก้าวขึ้นสู่ความสำเร็จหากภายในจิตใจมีคุณธรรม มีน้ำใจดีงามต่อผู้อื่นและผู้ใต้บังคับบัญชา ตัดเรื่องความโกรธออกไปจากความรู้สึกนึกคิดของตัวเองโดยนึกถึงผู้อื่นอยู่เสมอ นอกจากนี้ผู้ที่เป็นผู้บริหารควรมีพรหมวิหาร ๔ คือ มีเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา ไม่แม้แต่ผู้บริหารเท่านั้นที่ควรมีหลักธรรมข้อนี้ภายในจิตใจ มนุษย์ทุกคนหากอยู่ร่วมกันได้ด้วยหลักธรรมข้อนี้ก็สามารใช้ชีวิตการทำงานได้อย่างมีความสุข

๗. รักความก้าวหน้า กว่าคุณหญิงจะก้าวมาถึงจุดนี้ได้ เธอก็เคยผ่านการทำงานที่จุดเริ่มต้นมาก่อนสำหรับเด็กรุ่นใหม่ที่จะก้าวขึ้นสู่ความสำเร็จได้นั้น ซึ่งเด็กรุ่นใหม่ๆ มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูง ในเวลาเดียวกันก็มีสิ่งท้าทายให้ทำมากมาย เช่น การสื่อสารไร้พรมแดน ดังนั้นความขวนขวายหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญ และควร “รู้ให้ลึกและรู้ให้จริง” หากใครสามารถหยิบข้อมูลที่มีประโยชน์ที่อยู่รอบตัวมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้ ถือเป็นเรื่องดี

๘. ตั้งใจทำงานทุกอย่างให้ดีที่สุด หัวใจหลักของการทำงานอีก ข้อหนึ่งคือ แม้คุณหญิงจะทำงานอย่างไม่มีแผนในชีวิต แต่เธอเป็นคนที่เมื่อได้รับมอบหมายงานมาแล้วจะทำงานให้ออกมาดีที่สุด แล้วจะเกิดความพอใจในตัวเอง โดยส่วนตัวไม่เคยสนใจว่าจะได้อะไร แต่มาถึงทุกวันนี้ได้เป็นสิ่งไม่คาดฝัน ถือเป็นสิริมงคลที่สุดในชีวิต

๙. วางตัวเป็นหัวหน้างานที่ดี ในฐานะที่เป็นหัวหน้าคุณหญิงพยายามเป็นหัวหน้างานที่เข้าใจผู้อื่น ว่าลูกน้องคิดอะไร การเข้าใจผู้ร่วมงานอย่างลึกซึ้งว่าเขาคิดอย่างไรและต้องการอะไร เมื่อมีการเข้าใจกันและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ลูกน้องก็จะเกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะร่วมงานอย่างเต็มกำลังความสามารถองค์กรก็จะเกิดการพัฒนาย่างไม่หยุดยั้ง

คุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล หัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ของรัฐ “...การปฏิบัติราชการให้สำเร็จผลที่พึงประสงค์นั้น นอกจากจะอาศัยความรู้ความสามารถในทางวิชาการแล้วแต่ละบุคคลยังจะต้องมีรากฐานทางจิตใจที่ดี คือความหนักแน่น มั่นคงในสุจริตธรรม และความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้จนสำเร็จ ทั้งต้องมีกุศโลบาย หรือวิธีการอันแยบคายในการปฏิบัติงาน ประกอบพร้อมกันด้วยจึงจะสัมฤทธิ์ผลที่แน่นอน และบังเกิดประโยชน์อันยั่งยืนทั้งแก่ตนเองและแผ่นดิน...”

พระบรมราชาวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว  
ที่พระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือน  
เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน  
ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน

