

จรรยาบรรณกระทรวงสาธารณสุข (MOPH code of Conduct)

การปฏิบัติตามจรรยาบรรณกระทรวงสาธารณสุข 9 ประการ ดังนี้

1. ดำรงตนตามหลัก ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

หลักการกระทรวงสาธารณสุขตระหนักถึงความจำเป็นพื้นฐานที่ต้องมีความพอมี พอกินพอใช้ของบุคลากร โดยน้อมนำแนวพระราชดำริในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ที่พระราชทานมานานกว่า 30 ปี เป็นแนวทางการดำรงชีวิต เพื่อนำไปสู่ “ความสุข” ในการดำเนินชีวิตอย่างแท้จริง อันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ในที่สุด

นิยาม หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วย

1. ความพอประมาณ คือ ความพอดีที่ไม่น้อยเกินไปและไม่มากเกินไป โดยไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น เช่น การผลิตและการบริโภคที่อยู่ในระดับพอประมาณ
2. ความมีเหตุผล คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับความพอเพียงนั้น จะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผล โดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ๆ อย่างรอบคอบ
3. ภูมิคุ้มกัน คือ การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต
4. เงื่อนไขความรู้ ประกอบด้วย ความรอบรู้เกี่ยวกับวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรอบด้าน ความรอบคอบที่จะนำความรู้เหล่านั้นมาพิจารณาให้เชื่อมโยงกัน เพื่อประกอบการวางแผนและความระมัดระวังในการปฏิบัติ
5. เงื่อนไขคุณธรรม ที่จะต้องเสริมสร้าง ประกอบด้วย ความตระหนักในคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความอดทน มีความเพียร ใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต

แนวปฏิบัติ

1. ใช้จ่ายอย่างประหยัด พอดี มีเงินออม ไม่ก่อหนี้ เป็นผู้ที่มีความสามารถในการบริหารจัดการเงิน ไม่ให้กระทบต่อการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงาน
2. ดำรงตนด้วยความพอเพียง ไม่เบียดเบียนตนเองหรือผู้อื่น
3. พัฒนาตนเองให้คิดแบบมีเหตุผล รู้จักตน รู้จักประมาณ รู้จักบุคคล และรู้จักชุมชน มีความคิดแบบรอบด้าน สามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ปัญหาด้วยเหตุผล รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง

2. ตรงต่อเวลา ใช้เวลาให้คุ้มค่า/ประสิทธิภาพ

หลักการ กระทรวงสาธารณสุขให้ความสำคัญกับเรื่องเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การตรงต่อเวลาซึ่งเป็นหัวใจของกิจการทั้งปวง เป็นเครื่องแสดงความมีวินัย เป็นนายตนเอง คนตรงต่อเวลามักเป็นคนเอาการเอางาน มีระเบียบ ไว้นื้อเชื่อใจได้

นิยาม ตรงต่อเวลา หมายถึง ความตรงต่อเวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ทุก ๆ เรื่องนับตั้งแต่เรื่องกิจวัตรประจำวันของตนเอง รวมถึงความตรงต่อเวลาในการทำภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น การเข้าทำงานและเลิกงาน ตรงเวลา การเขาประชุมและเลิกงานตรงเวลา การเขาประชุมและเลิกประชุมตรงเวลา การไปถึงที่นัดหมายตรงเวลา เป็นต้น

แนวปฏิบัติ

1. ตรงต่อเวลา โดยเริ่มงานก่อนหรือตรงเวลา ทำงานเสร็จทันเวลา และใช้เวลาปฏิบัติงานให้เต็มประสิทธิภาพ ได้ผลงานมากเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่ใช้ไป
2. ไม่ใช้เวลาราชการหรือเวลางานไปใช้เพื่อทำอย่างอื่นที่มีใช้เพื่อราชการ และไม่ใช้เวลาราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว
3. ไม่ละทิ้ง ทอดทิ้งงานหรือทำให้เกิดความล่าช้า

4. พึงสำนึกว่าการเบียดบังเวลาราชการหรือการใช้เวลาราชการไปเพื่อประโยชน์ส่วนตนเป็นการทุจริตชนิดหนึ่ง

3. ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม ปฏิเสธผลประโยชน์ทับซ้อน

หลักการ กระทรวงสาธารณสุขยึดถือพระราชปณิธานของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรมพระบรมราชชนก “ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตน เป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์ เป็นกิจที่หนึ่ง ลาภ ทรัพย์ และเกียรติยศ จะตกแก่ตัวท่านเอง ถ้าท่านทรงธรรมแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์” ไว้เป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากการยึดถือประโยชน์ส่วนรวมจะทำให้องค์กรและประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้า

นิยาม ประโยชน์ส่วนรวม หรือประโยชน์แก่ส่วนรวม หมายถึง ประโยชน์ต่อสาธารณะหรือประโยชน์อันเกิดแก่การจัดทำบริการสาธารณะ หรือการทำให้มีสิ่งสาธารณูปโภค หรือประโยชน์อื่นใดที่เกิดจากการดำเนินการหรือการกระทำที่มีลักษณะเป็นการส่งเสริม หรือสนับสนุนแก่ประชาชนเป็นส่วนรวม หรือประชาชนส่วนรวมจะได้รับประโยชน์จากการดำเนินการหรือการกระทำนั้น(พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2551) ประโยชน์ทับซ้อน หมายถึง สถานการณ์หรือการกระทำที่บุคคลไม่ว่าจะเป็นนักการเมือง ข้าราชการ พนักงานบริษัท หรือผู้บริหารมีผลประโยชน์ส่วนตัวมากจนมีผลต่อการตัดสินใจ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่ที่บุคคลนั้นรับผิดชอบอยู่ และส่งผลกระทบต่อประโยชน์ของส่วนรวม (สำนักงาน ก.พ.)

แนวปฏิบัติ

1. ต้องแยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่ โดยถือว่าหน้าที่ที่มีต่อราชการและผลประโยชน์ของประชาชนยอมสำคัญก่อนเรื่องส่วนตัวเสมอ

2. ไม่รับผลประโยชน์ เงิน สิ่งตอบแทน การสนับสนุน ของขวัญหรือนันทนาการจากภาคเอกชน บุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นผู้ผลิตหรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยมีขอพิจารณายกเว้นดังนี้

1. กรณีเป็นวิทยากร การบรรยาย การให้บริการทางวิชาการ หรือเป็นผู้ได้รับทุนวิจัยจากภาคเอกชน บุคคลหรือหน่วยงานดังกล่าวรับของขวัญ สิ่งตอบแทนหรือนันทนาการใดๆ ที่มีมูลค่าไม่เกินสามพันบาทในโอกาสพิเศษหรือวาระตามประเพณี

2. เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่งานด้านวิชาการที่ส่งผลถึงการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ยังประโยชน์แก่ผู้ป่วย โดยได้รับในนามของสถานพยาบาลหรือหน่วยงานเท่านั้น

3. ไม่นำความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ตนมีต่อบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นญาติพี่น้อง พรรคพวกเพื่อนฝูง หรือผู้มีบุญคุณส่วนตัว มาประกอบการใช้ดุลยพินิจให้เป็นคุณหรือเป็นโทษแก่บุคคลนั้นหรือปฏิบัติต่อบุคคลนั้นต่างจากบุคคลอื่น เพราะชอบหรือชัง

4. ไม่ใช่ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่โดยมิชอบ หรือยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ตนโดยมิชอบ แสวงหาเงิน ทรัพย์สิน ประโยชน์ตอบแทนอื่นทั้งที่คำนวณเป็นเงินได้และไม่อาจคำนวณเป็นเงินได้ ตำแหน่งหรือสิทธิพิเศษอื่นใดเพื่อตนเองหรือผู้อื่น โดยการกระทำตามข้อนี้รวมถึงการกระทำซึ่งไม่ได้ใช้ตำแหน่ง อำนาจหน้าที่โดยตรง แต่กระทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าตนมีตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่นั้นด้วย

5. ไม่เรียก รับ หรือยอมจะรับ หรือยอมให้ผู้อื่นเรียก รับ หรือยอมจะรับซึ่งของขวัญแทนตนหรือญาติของตนไม่ว่าก่อนหรือหลังดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะเกี่ยวข้อง หรือไม่เกี่ยวข้องของการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่ก็ตาม เว้นแต่เป็นการให้ธรรมจรรยาหรือเป็นการให้ ตามประเพณีหรือให้แก่บุคคลทั่วไป

4. รวมเป็นหูเป็นตา ไม่อดทนต่อการทุจริตทุกรูปแบบ

หลักการ กระทรวงสาธารณสุขได้แน่วแน่ และให้ความสำคัญต่อการต่อต้านการทุจริต คอรัปชั่นรวมทั้งการป้องกันไม่ให้คนไม่ดี มีอำนาจ และก่อความเดือดร้อนวุ่นวายในหน่วยงาน

นิยาม ทุจริต หมายถึง การประพฤติชั่ว ประพฤติไม่ดี ไม่ซื่อตรง คดโกง ฉ้อโกง โดยใช้อุบายหรือเล่ห์เหลี่ยมหลอกลวงเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ ซึ่งการประพฤติชั่วมี 3 รูปแบบ ได้แก่ กายทุจริต วจีทุจริต และมโนทุจริต

แนวปฏิบัติ

1. พึงสำนึกว่าการรวมเป็นหูเป็นตาตรวจสอบการทุจริตหรือประพฤติมิชอบเป็นหน้าที่ที่บุคลากรสาธารณสุขทุกระดับพึงกระทำ
2. พึงสำนึกว่าการทุจริตทุกรูปแบบ ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม เป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้การทุจริตเป็นเรื่องใหญ่เสมอ เป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนที่ต้องช่วยกัน ป้องกันและดำเนินการตามระเบียบทุกช่องทางที่มีเพื่อหยุดยั้งการทุจริต
3. พึงสำนึกว่าการปกปิดหรือเพิกเฉยต่อการทุจริต เป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้นและอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อผลประโยชน์ของราชการและประชาชน
4. พึงส่งเสริมความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เช่น มีการหารือระหว่งการประชุม ไม่ว่าจะเป็นการหรือไม่ รวมทั้งการพึงยกย่องผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตและปกป้องผลประโยชน์ของทางราชการอยู่เสมอ

5. เป็นตัวอย่างที่ดีด้านสุขภาพ ให้กับประชาชน

หลักการ กระทรวงสาธารณสุขเป็นองค์กรหลักด้านสุขภาพ ที่รวมพลังสังคม เพื่อประชาชนสุขภาพดี จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องสุขภาพของบุคลากร สนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากร มีจิตสำนึกที่ดีในการดูแลสุขภาพ เพื่อให้มีสุขภาพกายที่แข็งแรง สุขภาพจิตที่เข้มแข็ง สามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ประชาชน

นิยาม เป็นตัวอย่างที่ดีด้านสุขภาพ หมายถึง การประพฤติ ปฏิบัติตน ในการสร้างเสริม สุขภาวะที่ดีของตนเอง ให้ตนเองมีสุขภาพกายแข็งแรง สุขภาพจิตที่เข้มแข็ง

แนวปฏิบัติ

1. นอกจากมีหน้าที่ที่ต้องดูแลสุขภาพให้กับประชาชนแล้ว บุคลากรกระทรวงสาธารณสุขย่อมถูกคาดหวังว่าจะเป็นตัวอย่างที่ดีด้านสุขภาพให้กับประชาชนด้วย
2. มีพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสม เช่น การออกกำลังกาย การบริโภคอาหารที่ดีต่อสุขภาพ การหลีกเลี่ยงปัจจัยเสี่ยงที่มีผลต่อสุขภาพ เช่น การลดและเลิกบุหรี่ สุรา สิ่งเสพติด การมีพฤติกรรมสุขภาพที่สอดคล้องกับหลักศาสนาและประเพณีที่ดีงาม
3. เป็นตัวอย่างของการดูแลตนเองอย่างถูกต้องเมื่อยามเจ็บป่วย เช่น การใช้ยาปฏิชีวนะที่เหมาะสม การดูแลตนเองหรือการใช้แพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกอย่างถูกต้อง
4. หัวหน้าส่วนราชการ และผู้บังคับบัญชาในส่วนราชการทุกระดับชั้นต้องสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี มีสุขภาพที่ดี เป็นตัวอย่างที่ดีแก่หน่วยราชการอื่น

6. เร่งสร้างสิ่งใหม่ ใส่ใจเรียนรู้

หลักการ กระทรวงสาธารณสุขมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อก่อให้เกิดสิ่งใหม่ในการให้บริการประชาชน ส่งผลให้ประชาชนสุขภาพดี มีระบบสุขภาพที่ยั่งยืน

นิยาม สิ่งใหม่ หมายถึง การพัฒนากระบวนการทำงาน ทั้งงานด้านบริการ งานด้านบริหารหรืองานสนับสนุน เพื่อให้สอดคล้องกับกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม ปัญญา เทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์ เพื่อก้าวสู่ประเทศที่มีรายได้สูง โดยการ “ทำน้อย ได้มาก” เช่น การยกระดับขีดความสามารถด้านการวิจัยและพัฒนา การพัฒนาทักษะและงานใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การบริการจัดการสมัยใหม่พร้อมดำเนินการทั้งใน Physical and Digital Platforms เป็นต้น

แนวปฏิบัติ

1. พึงพัฒนาตนเองให้มีความรู้ และทักษะเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ทันยุคสมัยตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของประชาชน
2. พึงพัฒนาตนเองด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ประชาชนและหน่วยราชการอื่นอย่างเหมาะสม
3. มุ่งมั่นในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ใช้ความรู้ความสามารถ มีความรอบคอบและความระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ตามคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพโดยเคร่งครัด และไม่ละเมิดจริยธรรมวิชาชีพหรืออาชีพ

5. ให้ความสำคัญของการวิจัย การสร้างสรรค์สิ่งใหม่และพัฒนานวัตกรรมเพื่อสุขภาพของประชาชน ถือเป็นหน้าที่ที่บุคลากรกระทรวงสาธารณสุขพึงกระทำ

6. ฝึกฝนตนเองให้เป็นคนช่างสังเกต ตั้งคำถาม คิดวิเคราะห์ เพื่อนำมาพัฒนางานของตน รวมทั้งพัฒนาทักษะที่ใช้ในการต่อยอดสู่งานวิจัยต่าง ๆ

7.เข้าถึง ฟังได้ ใส่ใจบริการ

หลักการ ภารกิจส่วนใหญ่ของกระทรวงสาธารณสุข เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน เป็นหลัก การให้บริการจึงต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยง่ายบุคลากรต้องมีจิตบริการ รวมทั้งไม่ทำให้เกิดข้อครหา หรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของราชการ

นิยาม เข้าถึง หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบบริการได้โดยสะดวก ฟังได้ หมายความว่า ประชาชนสามารถมอบความไว้วางใจในการรับบริการด้านสาธารณสุขจากหน่วยบริการสาธารณสุขทุกระดับ รวมทั้งมีความพึงพอใจต่อการบริการ ใส่ใจบริการ หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีอัธยาศัยที่ดี มีความรับผิดชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ สามารถสร้างความไว้วางใจเชื่อใจในการรับบริการจากประชาชน

แนวปฏิบัติ

1. ฟังเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจไมตรี มีความเมตตาแก่ผู้รับบริการ
2. ฟังพัฒนาตนเองด้านทักษะการสื่อสาร การบริการที่เป็นมิตรและการดูแลประชาชนโดยใช้หัวใจและยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
3. บุคลากรกระทรวงสาธารณสุขต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความเท่าเทียมและสิทธิมนุษยชนของผู้ป่วยและผู้เข้ารับบริการ
4. ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยปราศจากอคติและไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกาย เศรษฐฐานะสถานะทางสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาหรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อรัฐธรรมนูญ เว้นแต่จะดำเนินการตามมาตรการที่รัฐกำหนดขึ้น หรือเป็นการเลือกปฏิบัติที่มีเหตุผล เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป

8.ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า รักษาสิ่งแวดล้อม

หลักการ กระทรวงสาธารณสุขให้ความสำคัญกับการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยการเสริมสร้างจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อมให้แก่บุคลากร รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

นิยาม สิ่งแวดล้อม หมายถึง สภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิด และผลกระทบต่อการทำงาน

แนวปฏิบัติ

1. ใช้งบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิและประโยชน์ที่ทางราชการจัดให้โดยยึดหลักความประหยัด คุ่มค่า และไม่ฟุ่มเฟือย
2. พึงสำนึกว่าทรัพยากรของราชการเป็นของประชาชนและประเทศ จักต้องใช้อย่างระมัดระวังและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
3. บุคลากรและหน่วยงานของกระทรวงสาธารณสุขพึงเป็นตัวอย่างที่ดีในการรักษาสิ่งแวดล้อม
4. ปฏิบัติตามนโยบายประหยัดพลังงานอย่างเคร่งครัด

9. รับฟังความเห็นต่าง สร้างสัมพันธภาพพี่น้อง

หลักการ กระทรวงสาธารณสุขเน้นวัฒนธรรมการทำงานแบบพี่สอนน้อง เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์การทำงาน ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ จากการรวมคิด ร่วมทำร่วมสร้างของบุคลากร

นิยาม รับฟังความเห็นต่าง หมายถึง การเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นสัมพันธภาพพี่น้อง หมายถึง ความรักใคร่ กลมเกลียว ความผูกพันฉันท์พี่น้อง เอื้อต่อบรรยากาศการทำงานที่มีความปรองดอง

แนวปฏิบัติ

1. พี่งำนนี้กว่าบุคลากรกระทรวงสาธารณสุขนั้น มีความเป็นพี่น้องรวมวิชาชีพและ ล้วนมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือประชาชนมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี

2. พี่งำนระลึกว่าความเห็นต่างนั้น สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ เช่น ทำให้เกิดความรอบคอบการมีส่วนร่วม และเกิดความคิดและวิธีการใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ต่องาน

3. พี่งำนระลึว่าการเปิดใจ การยอมรับความเห็นต่าง การอยู่กันฉันท์พี่น้องและความมุ่งมั่นที่ดีต่อประชาชน เป็นสิ่งที่เป็นวัฒนธรรมอันดีของชาวสาธารณสุขมาช้านาน ควรแก่การธำรงรักษาไว้พี่งำนหลีกเลี่ยงการสร้างความขัดแย้ง พุดคุยด้วยเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา ละเว้นการใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ และให้เกียรติผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ

4. ผู้บังคับบัญชาพี่งำนเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกรู้สึกรับฟังและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการและรับฟังความคิดเห็นดังกล่าวที่ชอบด้วยเหตุผล