

## แนวทางการปฏิบัติงานมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม

### กรมสุขภาพจิต

#### มาตรฐานที่ 1 : ฟังศึกษาใฝ่หาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นผู้คิดดี ทำดี อยู่เสมอ โดย

1. ฟังศึกษานำความรู้ที่ทันสมัยที่เป็นการพัฒนาความรู้ทางวิชาการและ  
พัฒนาจิตใจของตนเองอยู่เสมอด้วยวิธีการพัฒนารูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าร่วมอบรม/  
ประชุม/สัมมนา การศึกษาดูด้วยตนเอง ฯลฯ

2. ฟังปฏิบัติหน้าที่ทุกอย่างด้วยความใส่ใจพร้อมรับฟังความคิดเห็นของ  
ผู้อื่นที่มีต่อตนเองอย่างใจกว้างและวิเคราะห์ในส่วนที่ต้องแก้ไข ปรับปรุงตนเอง

3. ฟังพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในตนเอง ดังนี้

- รู้ตัว รู้ตน หมายถึง การรู้จักตนเอง รู้จักจุดเด่น จุดด้อย รู้เท่าทัน  
อารมณ์ รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ ความรู้สึกนั้นๆ รู้ว่า ผลที่จะตามมาเป็นอย่างไร และ  
ประเมินความสามารถตนเอง ได้ตามความเป็นจริง และนำมาใช้ได้เหมาะสม

- รู้ทน รู้ควร หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกของ  
ตนเอง เช่น จัดการกับความโกรธ ความไม่พอใจ ฯลฯ สามารถควบคุมตนเองให้ทำในสิ่ง  
ที่ถูกต้องที่ควรได้ เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบใจกว้าง สามารถรับฟังความคิดและข้อมูลใหม่  
ตลอดจนปรับตัวต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

- รู้จักสร้างกำลังใจ หมายถึง การมีแรงบันดาลใจที่จะทำให้เกิดความ  
พยายามในการก้าวสู่เป้าหมายอย่างไม่ท้อถอย มีความตั้งใจ ที่จะทำให้ดีที่สุดในเรื่องที่  
รับผิดชอบ เมื่อมีปัญหาที่ไม่ท้อแท้ หหมดกำลังใจ รู้จักมองโลกในแง่ดี และพยายามในการ  
ก้าวสู่เป้าหมายอย่างไม่ท้อถอย มีความตั้งใจที่จะทำให้ดีที่สุดในเรื่องที่รับผิดชอบ เมื่อมี  
ปัญหาที่ไม่ท้อแท้ หหมดกำลังใจ รู้จักมองโลกในแง่ดี และพยายามหาทางปรับปรุงแก้ไข  
จนถึงที่สุด

#### มาตรฐานที่ 2 : ฟังให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยที่ดีงาม ไม่เลือกปฏิบัติ โดย

1. ฟังตระหนักในหน้าที่ของงานบริการว่าปัญหา และความต้องการของ  
ผู้รับบริการ คือสิ่งที่ต้องตอบสนองให้ได้รับความพึงพอใจ

2. ฟังใส่ใจ และจริงใจต่อการบริการ โดยบริการตามความจำเป็น และตามลำดับก่อน หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ

3. ฟังให้บริการด้วยรอยยิ้ม และความสุขภาพต่อผู้รับบริการ

4. ฟังให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการด้วยข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริง

แนวทางปฏิบัติระดับบุคคลตามมาตรฐานข้อนี้สอดคล้องกับข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2537 ข้อ 13 “ข้าราชการพลเรือนพึงให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อมีน้ำใจ และใช้เกียรติวาจาที่สุภาพ อ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนเองจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่า มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ต่อไป”

### มาตรฐานที่ 3 : ฟังประพฤติกรรมเป็นแบบอย่างของผู้มีสุขภาพจิตดี โดย

1. ฟังประพฤติกรรมเป็นแบบอย่างของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์มีคุณลักษณะสำคัญ 3 คำคือ

- มีความดี หมายถึง เป็นคนที่สามารถควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง เห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

- มีความเก่ง หมายถึง มีความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

- มีความสุข หมายถึง มีความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ

2. ฟังพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของตนเองอยู่เสมอ

วิธีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์มีแนวทาง ดังนี้

#### รู้จักอารมณ์ตนเอง

การรู้จักอารมณ์ตนเองจะเป็นพื้นฐานในการควบคุมอารมณ์ เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสม การรู้จักอารมณ์ตนเอง ก็คือการรู้ตัว หรือการมีสตินั่นเอง

## จัดการกับอารมณ์ตนเองได้

การจัดการอารมณ์ตนเองได้ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และสามารถแสดงออกไปได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ แต่การที่เราจัดการกับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม หรือ ไม่เพียงใดนั้น ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมอารมณ์

## สร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

การมองหาแง่ดีของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น จะช่วยให้เราเกิดความเชื่อมั่นว่าสามารถเผชิญกับเหตุการณ์นั้นได้ และทำให้เกิดกำลังใจที่ก้าวไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

## รู้อารมณ์ผู้อื่น

การรู้และเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นและสามารถแสดงอารมณ์ตนเอง ตอบสนองได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะกับคนที่เราเกี่ยวข้องสัมพันธ์ด้วยจะช่วยให้เราสามารถอยู่ร่วมหรือทำงานด้วยกันได้อย่างดี และมีความสุขมากขึ้น

## รักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

การมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน จะช่วยลดความขัดแย้งและช่วยให้การอยู่ร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นพร้อมที่จะสร้างสรรค์ผลงานที่ประโชยชน์

## มาตรฐานที่ 4 : พึ่งรวมพลัง ร่วมคิด ร่วมทำ ประสานสัมพันธ์ทำงานเป็นทีม โดย

1. พึ่งรู้บทบาทของตนเอง ตั้งใจทำงานให้ได้ผลสำเร็จตามที่รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
2. พึ่งรู้บทบาทของผู้อื่น หรือหน่วยงานอื่นที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกัน เพื่อประสานงานที่เป็นระบบ และสัมพันธภาพที่ดีในระหว่างทีมงาน
3. พึ่งพัฒนาตนเองให้มีความกระตือรือร้นเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น