



แนวทางการปฏิบัติงาน
การสื่อสารสาธารณะของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์
(Guideline of practice in social work and social media)

คณะกรรมการจัดทำแนวทางการสื่อสารสาธารณะ
ของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์
สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

2565

สารบัญ

	หน้า
ที่มาและความสำคัญ	1
เป้าหมาย	4
วัตถุประสงค์	4
มาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์	4
การรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล	5
ขอบเขตและความหมาย	7
คำจำกัดความของสื่อสังคมออนไลน์ในงานสังคมสงเคราะห์	7
ความหมายของการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	8
การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการทำงานสังคมสงเคราะห์	8
คำจำกัดความของการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อประชาสัมพันธ์และ	8
การสื่อสารสาธารณะด้านงานสังคมสงเคราะห์หลักการพื้นฐาน	8
แนวทางการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	8
ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารสาธารณะของนักสังคมสงเคราะห์	9
คำอธิบาย แนวทางและวิธีการปฏิบัติ	13
อ้างอิง	

แนวทางการปฏิบัติงาน

การสื่อสารสาธารณะของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

(Guideline of practice in social work and social media)

1. ที่มาและความสำคัญ

สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เห็นโอกาสและความท้าทายของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเป็นเครื่องมือและเป็นช่องทางนำเสนอการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ สื่อสังคมออนไลน์ส่งผลกระทบต่อนักสังคมสงเคราะห์ ผู้ใช้บริการ และองค์กร การจัดทำแนวทางการสื่อสารสาธารณะของนักสังคมสงเคราะห์จึงต้องมีความเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสื่อสังคมออนไลน์ โดยยึดหลักแห่งจริยธรรมวิชาชีพ ทั้งนี้ สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์สนับสนุนให้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในทางบวกสำหรับทุกคน รวมทั้งเพื่อพัฒนาเครือข่ายการทำงาน และการติดต่อสื่อสารที่ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากร สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ตระหนักถึงความสำคัญของหลักการทางวิชาชีพ ได้แก่ หลักวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ความเป็นส่วนตัว ความรับผิดชอบในการตัดสินใจทางวิชาชีพ มาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ จริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เป็นสำคัญ

นักสังคมสงเคราะห์ควรสร้างความเข้าใจและสามารถพิจารณาถึงความรับผิดชอบทางวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาต การเพิ่มความเข้าใจของตนเองในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในทุกระดับของงานสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาแนวทางเพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างเหมาะสมและให้มั่นใจว่าทุกกระบวนการของการปฏิบัติงานยึดถือตามจริยธรรมทางวิชาชีพ สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์มองเห็นโอกาสและความท้าทายของสื่อสังคมออนไลน์ในการนำเสนอการปฏิบัติงานและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งจากนักสังคมสงเคราะห์ หรือผู้ให้บริการ รวมไปถึงเยาวชนหรือกลุ่มเปราะบางที่เผชิญกับการรู้เท่าทันการใช้สื่อและการเข้าถึงการสื่อสาร

ร่องรอยของข้อมูลที่ปรากฏในคอมพิวเตอร์หรือร่องรอยดิจิทัล (Digital Footprint) คือ ข้อมูลในลักษณะต่าง ๆ ที่สามารถพบได้ในอินเทอร์เน็ต เมื่อมีการค้นหาเกิดขึ้นก็สามารถปรากฏรายละเอียดของข้อมูลได้ ไม่ว่าจะเป็น ชื่อ นามสกุล ชื่อสถาบันการศึกษา สังกัดการทำงาน ที่อยู่ เลขบัตรประจำตัวประชาชน และอื่น ๆ ดังนั้นสิ่งที่เราทำลงไปออนไลน์ จะมีร่องรอยดิจิทัลอยู่เสมอ

ดังนั้นเพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ มีแนวทางการสื่อสารสาธารณะบนพื้นฐานของหลักการจรรยาบรรณทางวิชาชีพ และเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ องค์กรวิชาชีพ หน่วยงาน และผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ การจัดทำนโยบายนี้จึงต้องมีความทันทั่วถึงที่ต่อพลวัตและการเปลี่ยนแปลงของสื่อสังคมออนไลน์ โดยยึดหลักแห่งจริยธรรมวิชาชีพเพื่อเป็นหลักในการอ้างอิงและจัดทำนโยบายสำหรับนำไปปฏิบัติต่อไป

2. เป้าหมาย

1. มีแนวทางการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์
2. มีคู่มือการสื่อสารสาธารณะให้เหมาะสมกับบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
3. มีการเผยแพร่คู่มือสู่ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ทุกช่องทาง

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความเข้าใจและความตระหนักถึงความรับผิดชอบทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ของผู้ปฏิบัติงานงานด้านสังคมสงเคราะห์ในการสื่อสารสาธารณะ
2. เพื่อการส่งเสริมความเข้าใจและความตระหนักในมาตรฐานการสื่อสารทางวิชาชีพ
3. เพื่อการพัฒนาแนวทางการสื่อสารสาธารณะให้ผู้ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์และเป็นไปตามจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

4. มาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ (สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์, 2564)

มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานการสื่อสารทางวิชาชีพ มาตรฐานการสื่อสารทางวิชาชีพ มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ
2. รูปแบบการสื่อสารที่สร้างสรรค์ และส่งเสริมการปฏิบัติงานกับกลุ่มคนที่หลากหลาย และ
3. การสื่อสารเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

มีรายละเอียดดังนี้

1.การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ

- 1.1 สื่อสารเชิงบวก โดยปราศจากอคติ และรักษาความลับ เพื่อบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน
- 1.2 ทำงานเชิงรุก เพื่อแสวงหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งเพื่อเป็นศูนย์กลางในการสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการและทีมสหวิชาชีพ
- 1.3 ตระหนักและยึดหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพในการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

2. รูปแบบการสื่อสารที่สร้างสรรค์ และส่งเสริมการปฏิบัติงานกับกลุ่มคนที่หลากหลาย

- 2.1 สามารถใช้ทักษะการสื่อสารแบบวจนภาษาและอวจนภาษาอย่างเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- 2.2 มีการตระหนักในการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

2.3 สื่อสารโดยยึดหลักสันติวิธี สามารถเจรจาต่อรองไกลเกลี่ยประนีประนอม จัดการความขัดแย้ง และหรือบำบัดรักษา เยียวยาและฟื้นฟู เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีเป้าหมาย

3. การสื่อสารเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

3.1 ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมตัดสินใจในกระบวนการปฏิบัติงาน

3.2 สามารถสื่อสาร จูงใจเพื่อให้ทีมเข้าใจ ยอมรับ และให้ความร่วมมือในการทำงานหรือปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย

3.3 ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน สหวิชาชีพ และภาคีเครือข่าย ด้วยการให้เกียรติ ซื่อสัตย์ ยอมรับในบทบาทหน้าที่ โดยมุ่งประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ

5. การรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)

“...การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลโดยปราศจากความระมัดระวัง อาจเกิดความเสียหายต่อผู้ใช้ (User) หรือสร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น ดังนั้นการรู้เท่าทันดิจิทัล (Digital Literacy) จึงเป็นทักษะหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ สามารถจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลและกระบวนการทำงานสารสนเทศ ให้เกิดประสิทธิภาพและความปลอดภัยมากที่สุด โดยมีแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม...” (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2564)

ความหมายของการรู้เท่าทันดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ให้ความหมายการรู้เท่าทันดิจิทัลหมายถึงไว้ว่า เป็นทักษะการย่ำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิเช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แทปเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกันหรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

5.1 ทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล ประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2564)

1. การใช้ (Use) หมายถึงการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่ครอบคลุมตั้งแต่โปรแกรมขั้นพื้นฐาน เช่น การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (word processing) เว็บบราวเซอร์ อีเมลหรือสื่อออนไลน์ เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ และโปรแกรมและเทคนิคขั้นสูงเช่น คลาวด์คอมพิวเตอร์ (Cloud Computer)

2. ความเข้าใจ (Understand) เป็นความเข้าใจในเทคโนโลยีที่ถูกต้อง การประเมินความน่าเชื่อถือของสื่อดิจิทัล ความเข้าใจในความหมายของสื่อดิจิทัลที่จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนในสังคม

3. การสร้าง (Create) คือทักษะการผลิตเนื้อหาและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านสื่อดิจิทัลต่าง ๆ
4. การเข้าถึง (Access) คือ การเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ พรชนิตว์ สีนาราช (2560) ได้ให้ความหมายของ Digital Literacy ได้เสนอว่า การรู้ดิจิทัล คือ ความรู้ความเข้าใจการใช้เครื่องมือทางเทคนิคและเกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถพื้นฐานในการใช้ในการทำงานกับเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสารสนเทศ ได้แก่ความสามารถในการสืบค้น การจัดการ การแบ่งปัน รวมถึงการสร้างสารสนเทศและความรู้ ทักษะการเรียนรู้ในการทำงานสารสนเทศที่นำเสนอผ่านคอมพิวเตอร์ในรูปแบบที่หลากหลาย ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และทักษะทางด้านอารมณ์และทางด้านสังคมโดยมีตรรกะการคิดที่ถูกต้องและไม่ใช้อารมณ์แต่ให้ความสำคัญกับเนื้อหา นอกจากนี้ยังต้องมีทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร การร่วมมือกับผู้อื่นรวมถึงการมีภาระหน้าที่จริยธรรมและมารยาทบนอินเทอร์เน็ต (พรชนิตว์ สีนาราช , 2560 หน้า 81)

สรุปจากข้างต้นได้ว่า การรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) เป็นทักษะหนึ่งที่สำคัญในการทำงานในยุคปัจจุบันที่ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ประกอบกับทักษะการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของเทคโนโลยีนั้น ๆ ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และทำให้เกิดความร่วมมือและพัฒนางานร่วมกันผ่านการสื่อสารที่มีคุณภาพโดยอยู่ในกรอบจริยธรรม

5.2 การรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัลกับงานสังคมสงเคราะห์

การทำงานสังคมสงเคราะห์ เป็นการทำงานกับกลุ่มเป้าหมาย บุคคล กลุ่มชน หรือ ชุมชน โดยปัจจุบันบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือในการทำงานสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการ ซึ่งสะท้อนว่านักสังคมสงเคราะห์สามารถปรับตัวใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือต่าง ๆ มาช่วยอำนวยความสะดวก สร้างโอกาสให้กับกลุ่มผู้ใช้บริการ (บุคคล/กลุ่ม/ชุมชน) อย่างไรก็ตามหากนักสังคมสงเคราะห์ขาดทักษะการรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัลแล้ว ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการอาจถูกแพร่กระจายอย่างไม่ตั้งใจ สร้างความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการได้

นอกจากนี้ประเด็นการผลิตซ้ำข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือบิดเบือน (Fake News) อาจเกิดขึ้นกับนักสังคมสงเคราะห์ที่ขาดทักษะการรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัลอีกด้วย

6. ขอบเขตและความหมาย

1. การสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์
2. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการทำงานสังคมสงเคราะห์ (Social Media in Social Work)
3. การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อประชาสัมพันธ์และการสื่อสารสาธารณะด้านงานสังคมสงเคราะห์ (The media and public relations in Social work)

7. คำจำกัดความของสื่อสังคมออนไลน์ในงานสังคมสงเคราะห์

ช่องทางในการปฏิบัติงานบนเครือข่ายออนไลน์ ได้แก่ อีเมล, Line, Facebook, Google, YouTube, Twitter, Instagram และรวมถึงแอปพลิเคชันต่าง ๆ บนโทรศัพท์มือถือที่มีการเชื่อมต่อ ส่งต่อ ถ่ายโอนข้อมูลบนพื้นที่ออนไลน์

8. ความหมายของการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

การใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการ เพื่อนร่วมงาน สหวิชาชีพ องค์กร การสื่อสารเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม บนพื้นฐานการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ โดยใช้รูปแบบการสื่อสารที่สร้างสรรค์ และส่งเสริมการปฏิบัติงานกับกลุ่มคนที่หลากหลาย และรวมถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อนำเสนอ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

9. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการทำงานสังคมสงเคราะห์ (social media in social work)

- 1) ใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ ช่องทางการสื่อ การรับส่งข้อมูล การจัดเก็บและดูแลรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ
- 2) ตระหนักถึงการรักษาความลับ ความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ กรณีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน
- 3) มีแนวทางการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

10. คำจำกัดความของการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อประชาสัมพันธ์และการสื่อสารสาธารณะ ด้านงานสังคมสงเคราะห์ (The media and public relations in social work)

- 1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ในรูปแบบเครือข่ายออนไลน์ ได้แก่ LINE Facebook เป็นต้น
- 2) การเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล ภาพถ่ายบุคคล ภาพสถานที่ แหล่งที่อยู่อาศัย ในรูปแบบใดก็ได้ก็ตามที่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลไม่สามารถกระทำได้

11. หลักการพื้นฐาน

1. การคำนึงถึงขอบเขตวิชาชีพ
2. การรักษาความเป็นส่วนตัวและการเคารพสิทธิส่วนบุคคล
3. การรักษาความลับ
4. การตระหนักถึงความสัมพันธ์เชิงซ้อน
5. การยึดถือความซื่อสัตย์และศักดิ์ศรีของวิชาชีพ
6. การรักษาจริยธรรมทางวิชาชีพ
7. การเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

12. แนวทางการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

1. การใช้สื่อสาธารณะเพื่อเป็นเครื่องมือหรือช่องทางสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ โดยต้องคำนึงถึงจรรยาบรรณและมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์
2. การใช้สื่อสาธารณะของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ ความเป็นส่วนตัว และการเคารพสิทธิส่วนบุคคล
3. ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ต้องตระหนักถึงการรักษาความลับของผู้ใช้บริการ
4. การสื่อสารสาธารณะในภาวะวิกฤตฉุกเฉิน ผู้ประกอบวิชาชีพควรยึดประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ
5. ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องสื่อสารสาธารณะ โดยยึดมั่นในหลักการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ และเสริมพลัง
6. ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องรู้เท่าทันสื่อ มีความรอบรู้ เข้าใจ เท่าทัน และเคารพต่อสิทธิมนุษยชน
7. ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พัฒนาความรู้ ความสามารถ ให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง และใช้เทคโนโลยี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

8. ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ตระหนักถึงทัศนคติ แบบแผนพฤติกรรม ในการสื่อสารสาธารณะ ให้เป็นไปตามจรรยาบรรณ และมาตรฐานการจัดบริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ (e-Professionalism)

9. ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือข้อกำหนดทางกฎหมาย ได้แก่ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และ พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 เพื่อมิให้เกิดความเสียหายต่อตนเอง ผู้ใช้บริการ องค์กร และบุคคลอื่น

14. ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารสาธารณะของนักสังคมสงเคราะห์

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ 2560

โดยมาตรา 32 ได้ระบุรับรองสิทธิความเป็นส่วนตัว ชื่อเสียง และครอบครัว ไว้ดังนี้ บุคคลย่อมมีสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัว เกียรติยศ ชื่อเสียงและครอบครัว การกระทำอันเป็นการละเมิดหรือกระทบต่อสิทธิของบุคคลตามวรรคหนึ่งหรือการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ประโยชน์ไม่ว่าในทางใด ๆ จะกระทำได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ตราขึ้นเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะ

2. พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556

มาตรา 32 ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องประกอบวิชาชีพให้เป็นไปตามข้อบังคับ ทั้งต้องดำรงตนและปฏิบัติตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ด้วย

มาตรา 33 ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ให้จัดทำขึ้นเป็นภาษาไทยและอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

- (1) จรรยาบรรณต่อตนเอง
- (2) จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ
- (3) จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ
- (4) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมวิชาชีพ
- (5) จรรยาบรรณต่อสังคม

ข้อบังคับตามวรรคหนึ่ง อาจจะกำหนดแบบแผนพฤติกรรมตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ไว้ด้วยก็ได้

ข้อสังเกตตามมาตรา 32 และ 33 พ.ร.บ.วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ 2556 นั้นได้ให้อำนาจสภาวิชาชีพจัดทำจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และให้อำนาจกำหนดแบบแผนพฤติกรรมตามจรรยาบรรณที่จัดทำขึ้นมาด้วยก็ได้ ซึ่งเป็นช่องทางให้สภาวิชาชีพกำหนดทิศทางพฤติกรรม หรือ Do & Don't ได้ ส่วนในเรื่องการสื่อสารสาธารณะของนักสังคมสงเคราะห์ในฐานะปัจเจกกับผู้รับบริการนั้นจะต้องคำนึงถึงจริยธรรมต่อผู้รับบริการตามมาตรา 33 (3)

หากไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติแล้วขัดต่อจรรยาบรรณนั้นมีโทษทางปกครองตามมาตรา 34 เช่น ภาคทัณฑ์ พักใช้ใบอนุญาต เพิกถอนใบอนุญาต

3. พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ 2550

มาตรา 7 ข้อมูลสุขภาพของบุคคลเป็นความลับส่วนบุคคลผู้ใดจะนำไปเปิดเผยในประการที่น่าจะทำให้บุคคลนั้นเสียหายไม่ได้เว้นแต่การเปิดเผยนั้นเป็นไปตามความประสงค์ของบุคคลนั้นโดยตรง หรือ มีกฎหมายเฉพาะบัญญัติให้ต้องเปิดเผย แต่ไม่ว่ากรณีใด ๆ ผู้ใดจะอาศัยอำนาจหรือสิทธิตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการหรือกฎหมายอื่นเพื่อขอเอกสารเกี่ยวกับข้อมูลด้านสุขภาพที่ไม่ใช่ของตนไม่ได้

หากฝ่าฝืนมาตรา 7 จะมีโทษทางอาญาตามมาตรา 49 จำคุกไม่เกิน 6 เดือนปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ

4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

หลักการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่อ่อนไหว

มาตรา 26 ห้ามมิให้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ หรือข้อมูลอื่นใด ซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในทำนองเดียวกันตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดยไม่ได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่

(1) เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคลซึ่งเจ้าของข้อมูล ส่วนบุคคล ไม่สามารถให้ความยินยอมได้ ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม

(2) เป็นการดำเนินกิจกรรมโดยชอบด้วยกฎหมายที่มีการคุ้มครองที่เหมาะสมของมูลนิธิ สมาคม หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรที่มีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการเมือง ศาสนา ปรัชญา หรือสหภาพแรงงาน ให้แก่สมาชิก ผู้ซึ่งเคยเป็นสมาชิก หรือผู้ซึ่งมีการติดต่ออย่างสม่ำเสมอกับมูลนิธิ สมาคม หรือองค์กร ที่ไม่แสวงหากำไรตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวโดยไม่ได้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นออกไปภายนอกมูลนิธิ สมาคม หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรนั้น

(3) เป็นข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะด้วยความยินยอมโดยชัดแจ้งของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

(4) เป็นการจำเป็นเพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิ เรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

(5) เป็นการจำเป็นในการปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เกี่ยวกับ

(ก) เวชศาสตร์ป้องกันหรืออาชีวเวชศาสตร์ การประเมินความสามารถในการทำงานของ ลูกจ้าง การวินิจฉัยโรคทางการแพทย์ การให้บริการด้านสุขภาพหรือด้านสังคม การรักษาทางการแพทย์ การจัดการด้านสุขภาพ หรือระบบและการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้ ในกรณีที่มิใช่การปฏิบัติ ตามกฎหมายและข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ประกอบอาชีพหรือวิชาชีพหรือผู้มีหน้าที่ รักษาข้อมูลส่วนบุคคลนั้นไว้ เป็นความลับตามกฎหมาย ต้องเป็นการปฏิบัติตามสัญญาระหว่างเจ้าของ ข้อมูลส่วนบุคคลกับผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์

(ข) ประโยชน์สาธารณะด้านการสาธารณสุข เช่น การป้องกันด้านสุขภาพจากโรคติดต่อ อันตราย หรือโรคระบาดที่อาจติดต่อหรือแพร่เข้ามาในราชอาณาจักร หรือการควบคุมมาตรฐานหรือคุณภาพ ของยา เวชภัณฑ์ หรือเครื่องมือแพทย์ ซึ่งได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมและเจาะจงเพื่อคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพของ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยเฉพาะการรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลตามหน้าที่หรือ ตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพ

(ค) การคุ้มครองแรงงาน การประกันสังคม หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สวัสดิการเกี่ยวกับ การรักษาพยาบาลของผู้มีสิทธิตามกฎหมาย การคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ หรือการคุ้มครองทางสังคม ซึ่งการเก็บ รวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติตามสิทธิหรือหน้าที่ของผู้ควบคุมข้อมูล ส่วนบุคคลหรือเจ้าของ ข้อมูลส่วนบุคคล โดยได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐาน และประโยชน์ของเจ้าของข้อมูล ส่วนบุคคล

(ง) การศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หรือสถิติ หรือประโยชน์สาธารณะอื่น ทั้งนี้ ต้องกระทำ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวเพียงเท่าที่จำเป็นเท่านั้น และได้จัดให้มีมาตรการ ที่เหมาะสมเพื่อ คุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานและประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ตามที่คณะกรรมการ ประกาศกำหนด

(จ) ประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ โดยได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครอง สิทธิขั้นพื้นฐาน และประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลชีวภาพตามวรรคหนึ่งให้หมายถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดจากการใช้เทคนิคหรือเทคโนโลยี ที่เกี่ยวข้อง กับการนำลักษณะเด่นทางกายภาพหรือทางพฤติกรรมของบุคคลมาใช้ทำให้สามารถยืนยันตัวตน ของบุคคลนั้นที่ไม่ เหมือนกับบุคคลอื่นได้ เช่น ข้อมูลภาพจำลองใบหน้า ข้อมูลจำลองม่านตา หรือ ข้อมูลจำลองลายนิ้วมือ

ในกรณีที่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับประวัติอาชญากรรมต้องกระทำภายใต้ การควบคุมของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย หรือได้จัดให้มีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตาม หลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ตามมาตรา 26 ข้างต้นนี้จะเห็นได้ถึงหลักการห้ามมิให้เก็บข้อมูลที่มีความอ่อนไหวซึ่งถือว่าเป็นเรื่องส่วน บุคคล โดยมีได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูล แต่กฎหมายฉบับนี้เปิดช่องให้นักสังคมสงเคราะห์ สามารถเก็บข้อมูลเหล่านี้หากเป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน ตาม ม.26 (5) ตัวอย่างเช่นกรณีที่นักสังคม

สงเคราะห์จะต้องเป็นผู้จัดการรายกรณี (case manager) ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก ในการแสวงหาข้อเท็จจริง (fact finding) จำเป็นจะต้องมีข้อมูลที่อ่อนไหวเข้ามาประกอบเพื่อให้เห็นสภาพแวดล้อมของเคสที่มากขึ้น หรือกรณีบันทึกเหตุการณ์การสอบสวนเด็กและเยาวชนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หรือการทำแผนบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนเสนอต่อศาลเด็กและเยาวชน ตาม พ.ร.บ.จัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว 2553 หรือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ตามที่สภาวิชาชีพกำหนด เป็นต้น

13. คำอธิบาย แนวทางและวิธีการปฏิบัติ

แนวทาง	คำอธิบาย	วิธีการปฏิบัติ
1. การใช้สื่อสาธารณะเพื่อเป็นเครื่องมือหรือช่องทางสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ โดยต้องคำนึงถึงจรรยาบรรณและมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์	การเลือกใช้เครื่องมือ ช่องทางในการสื่อสารปฏิบัติงาน ระหว่างผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ผู้ใช้บริการ บุคคล ครอบครัว กลุ่มชุมชน องค์กร สหวิชาชีพและภาคีเครือข่าย โดยคำนึงถึงจรรยาบรรณและมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พึงปฏิบัติเพื่อการคุ้มครองการทำงานของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ	1.1 ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เข้าใจและสามารถเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารตามวัตถุประสงค์ของการทำงาน โดยคำนึงถึงมาตรฐานการปฏิบัติงาน 1.2 รูปแบบการนำเสนอทั้ง วจนภาษา อวจนภาษาและสัญลักษณ์ ต้องเคารพและให้เกียรติในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (โปรดดูมาตรฐาน 4.2) 1.3 การใช้สื่อสาธารณะควรเป็นไปเพื่อการเสริมสร้างพลังของผู้ใช้บริการ และคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ
2. การใช้สื่อสาธารณะของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ ความเป็นส่วนตัว และการเคารพสิทธิส่วนบุคคล	ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เลือกใช้สื่อสาธารณะเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ เป็นสำคัญ โดยคุ้มครองสิทธิและไม่ละเมิดความเป็นส่วนตัวหรือพื้นที่ ส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	2.1 ไม่ละเมิดตัวตนของผู้ใช้บริการ เพื่อป้องกันการสืบค้นข้อมูลของผู้ใช้บริการ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้ให้บริการ หรือเพื่อประโยชน์ของผู้ให้บริการ (ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ม.26) 2.2 การสื่อสารและช่องทางการสื่อสารที่เป็นส่วนบุคคลต้องแยกออกจากช่องทางสื่อสารในการทำงาน 2.3 ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการต้องให้ความยินยอมและรับรองในเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร (Consent form) โดยจัดทำเป็นหนังสือหรือจัดทำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ม.26)

แนวทาง	คำอธิบาย	วิธีการปฏิบัติ
		2.4 การขอความยินยอมต้องทำโดยชัดแจ้งและสมัครใจ อย่างเข้าถึงง่ายและมีการอธิบายรายละเอียด ให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ ประโยชน์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และไม่เป็นการหลอกลวงให้เกิดความเข้าใจผิด (ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ม.26)
3. ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ต้องตระหนักถึงการรักษาความลับของผู้ใช้บริการ	ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ยึดถือหลักการรักษาความลับของผู้ใช้บริการ โดยมีกระบวนการป้องกันไม่ให้ข้อมูลบางส่วนหรือข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้บริการเผยแพร่สู่สาธารณะ	3.1 ให้มีการตั้งค่าความเป็นส่วนตัว และรหัสความปลอดภัย เพื่อความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลและช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ทั้งนี้การตั้งรหัส ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงดำเนินการ ดังนี้ (1) ตั้งรหัสผ่านในอุปกรณ์การสื่อสารทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (2) ตั้งรหัสผ่านในเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (3) เปลี่ยนรหัสผ่านอย่างสม่ำเสมอ (4) ใช้โปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์ เพื่อป้องกันการถูกโจรกรรมข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ 3.2 จัดให้มีระบบและกลไกเพื่อแบ่งชั้นความลับในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการ 3.3 เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้การสื่อสารสาธารณะ ต้องมีการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการ ไม่ใส่ชื่อจริงในเอกสาร ใช้นามสมมุติ ปกปิดภาพถ่ายบุคคลหรือปกปิดหน้าภาพใบหน้าบุคคลหรือใช้ภาพวาด ภาพกราฟฟิก และไม่ควรใช้รูปการ์ตูนหรือรูปอื่นใดในการปิดบังหน้า อันอาจทำให้ลดคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการ รวมทั้งภาพบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่สามารถสันนิษฐานได้ว่าเป็นผู้ใช้บริการ 3.4 กรณีสื่อส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน ได้แก่ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูล

แนวทาง	คำอธิบาย	วิธีการปฏิบัติ
		ชีวภาพ หรือข้อมูลอื่นใดซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอม โดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล จะไม่สามารถเปิดเผยได้ในทุกกรณี (พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562, มาตรา 26) 3.5 หากพบเห็นข้อมูลผู้ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางออนไลน์ โดยเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์สามารถประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปกปิดและคุ้มครองข้อมูลของผู้ใช้บริการ
4. การสื่อสารสาธารณะในภาวะวิกฤตฉุกเฉิน ผู้ประกอบวิชาชีพควรยึดประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ	ในภาวะวิกฤตฉุกเฉิน อันจำเป็นเร่งด่วนและเป็นอันตรายต่อชีวิต ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนโดยตระหนักถึงการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ	4.1 ในภาวะวิกฤตฉุกเฉิน ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องตัดสินใจในการสื่อสารเพื่อปกป้องชีวิตและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ 4.2 ดำเนินการประสานทรัพยากร และจัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นอย่างเร่งด่วน
5. ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องสื่อสารสาธารณะโดยยึดมั่นในหลักการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และเสริมพลัง	ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ต้องระมัดระวังในการสื่อสารสาธารณะโดยยึดมั่นในหลักการเคารพ การดูแลช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันเพื่อสร้างสันติสุขในสังคม โดยไม่สร้างความเกลียดชัง ความขัดแย้ง ความแตกแยกและการเลือกปฏิบัติ	5.1 ต้องสื่อสารสาธารณะโดยใช้ ภาษา ข้อความ ท่าทาง รูปภาพ หรือสัญลักษณ์ เชิงบวก สร้างสรรค์ สุภาพ ปราศจากอคติ และความรุนแรง 5.2 ต้องสื่อสารสาธารณะบนพื้นฐานความเข้าใจ ความละเอียดอ่อน คำนึงถึงบริบทของผู้อื่น 5.3 ต้องสื่อสารสาธารณะที่ไม่นำไปสู่การกลั่นแกล้ง ความเกลียดชัง ความขัดแย้ง ความแตกแยก และการเลือกปฏิบัติ

แนวทาง	คำอธิบาย	วิธีการปฏิบัติ
6. ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องรู้เท่าทันสื่อ มีความรอบรู้ เข้าใจ เท่าทัน และเคารพต่อสิทธิมนุษยชน	ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ทำความเข้าใจและเท่าทันต่อสถานการณ์และสภาพทางสังคมที่หลากหลายอย่างรอบด้าน เช่น ความหลากหลายของบุคคล มุมมองทางการเมือง กิจกรรมและสัมพันธ์ภาพทางสังคม แนวคิดและสภาพทางเศรษฐกิจ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และความเชื่อ ด้วยความระมัดระวังปราศจากอคติ ความคิดเห็นส่วนบุคคล และผลประโยชน์	6.1 ต้องพัฒนาตนเอง แสวงหาความรู้อย่างรอบด้านและสม่ำเสมอ 6.2 เข้าถึงและเข้าใจข้อมูล โดยแลกเปลี่ยน เข้าร่วมในกิจกรรมทางสังคม และกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อเปิดมุมมองทางความคิด ให้กว้างขวาง หลากหลาย 6.3 รับรู้ข้อมูล ความรู้ จากหลากหลายแหล่งข้อมูลอย่างรอบด้าน และตรวจสอบข้อมูลจากหลายแหล่งข้อมูล 6.4 มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และถ่ายทอดส่งต่อข้อมูล ความคิดเห็น รวมทั้งการพิทักษ์สิทธิ โดยเคารพความคิด ความเชื่อ และคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ
7. ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พัฒนาความรู้ความสามารถ ให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง และใช้เทคโนโลยี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ	ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เรียนรู้และเท่าทัน เทคโนโลยีหรือสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ทั้งข้อดีและข้อจำกัด ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง และใช้เทคโนโลยี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงสิทธิบริการ และการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ	7.1 ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พัฒนาความรู้ใหม่ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศอยู่เสมอ เพื่อปฏิบัติงานให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งสามารถประเมิน และจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม 7.2 ส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีในรูปแบบที่หลากหลาย และสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มเป้าหมายและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

แนวทาง	คำอธิบาย	วิธีการปฏิบัติ
8. ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ตระหนักถึงทัศนคติแบบแผนพฤติกรรม ในการสื่อสารสาธารณะ ให้เป็นไปตามจรรยาบรรณ และมาตรฐานการจัดบริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ (e-Professionalism)	ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพของกระบวนการสื่อสารสาธารณะในงานสังคมสงเคราะห์อย่างต่อเนื่อง และผลักดันให้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางระบบบริการ เชิงนโยบาย และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ตระหนักในการใช้สื่อและเทคโนโลยี ด้านวิธีการในการนำเสนอเนื้อหา วิธีการในการวางตัวกับการสื่อสารมวลชน วิธีการจัดการสื่อ และการเผยแพร่ พัฒนาคุณภาพกระบวนการสื่อสารสาธารณะ ประกอบด้วย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ การประเมินแนวโน้มของสถานการณ์ การถ่ายทอด และนำผลของการวิเคราะห์มาสังเคราะห์สร้างโอกาสในการพัฒนาการสื่อสารสาธารณะที่เหมาะสมในงานสังคมสงเคราะห์อย่างสม่ำเสมอ การนำเสนอต้องไม่กระทบต่อสิทธิ สวัสดิภาพของกลุ่มเป้าหมาย และคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นในอนาคต	8.1 ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เก็บข้อมูลและสถิติ ในประเด็นของสถานการณ์การสื่อสารสาธารณะในงานสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล แนวโน้ม จุดอ่อน จุดแข็ง และผลกระทบที่เกิดจากการสื่อสารสาธารณะ 8.2 นำบทเรียนหรือสิ่งที่เรียนรู้จากการสื่อสารสาธารณะในงานสังคมสงเคราะห์ มาทบทวนและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ 8.3 นำเสนอและถ่ายทอดข้อมูล จากการถอดบทเรียนและเรียนรู้ด้านการสื่อสารสาธารณะ ให้กับผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เพื่อพัฒนางานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง 8.4 นำเสนอเนื้อหาตามความเป็นจริงอย่างรอบด้าน โดยรักษาไว้ซึ่งสิทธิและประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ได้แก่ (1) นำเสนอภาพและเสียงที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคล (2) หากมีความจำเป็นต้องนำเสนอให้นำเสนอภาพบรรยากาศโดยรวม หรือใช้มุมกล้องถ่ายภาพด้านหลังหรือด้านข้าง หรือนำเสนอในเชิงศิลปะสร้างสรรค์ (3) กรณีจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนา หรือมีการรวมกลุ่มบุคคล ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าร่วมทราบก่อนมีการบันทึกและเผยแพร่สู่สาธารณะ (4) การมอบรางวัล การยกย่องเชิดชูเกียรติ สามารถเผยแพร่ได้โดยได้รับความยินยอม 8.5 หากผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์นำเสนอข้อมูลผิดพลาดสู่สาธารณะ ต้องแก้ไขให้ถูกต้องทันที และขอภัยในความผิดพลาด 8.6 ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ไม่สามารถนำเสนอภาพ หรือสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในสื่อสารสาธารณะส่วนบุคคลทุกกรณี

แนวทาง	คำอธิบาย	วิธีการปฏิบัติ
		8.7 กรณีการนำเสนอภาพ ข้อมูล สื่อ เพื่อประกอบนำเสนอในที่ประชุมคณะทำงานต่าง ๆ เช่น ทีมสหวิชาชีพ คณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานของหน่วยงาน เป็นต้น สามารถทำได้และต้องระมัดระวังมิให้มีการนำข้อมูล ภาพ หรือสื่อดังกล่าวไปเผยแพร่ในที่สาธารณะ
9. ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือข้อกำหนดทางกฎหมาย ได้แก่ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และ พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 เพื่อมิให้เกิดความเสียหายต่อตนเอง ผู้ใช้บริการ องค์กร และบุคคลอื่น	พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เลขประจำตัวประชาชน ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล ข้อมูลทางการเงิน จะชอบด้วยกฎหมาย เมื่อทำตามหลักการหนึ่งหลักการใด ดังนี้ การได้รับความยินยอม (Consent) - ต้องได้รับความยินยอมก่อน หรือขณะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล - ต้องทำโดยชัดแจ้ง เป็นหนังสือหรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ - ต้องแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล - ต้องแยกส่วน ใช้ภาษาที่อ่านง่ายและ ไม่เป็นการหลอกลวง	9.1 ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องศึกษารายละเอียดของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับให้เป็นปัจจุบันและทำความเข้าใจ รวมทั้งปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

แนวทาง	คำอธิบาย	วิธีการปฏิบัติ
	- ความเป็นอิสระในการให้ความยินยอม - ถอนความยินยอมเมื่อใดก็ได้ เว้นแต่มีข้อจำกัดสิทธิ การจัดทำเอกสารประวัติศาสตร์หรือจดหมายเหตุ เพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยหรือสถิติ (Scientific or Historical Research) ป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย และสุขภาพของบุคคล (Vital Interest) จำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญา (Contract) จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจอรัฐ (Public Task) จำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือของบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น (Legitimate Interest) การปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligations) หากไม่ดำเนินการตาม พ.ร.บ. จะมีความรับผิดทางแพ่ง โทษอาญา โทษทางปกครองแล้วแต่กรณี	

แนวทาง	คำอธิบาย	วิธีการปฏิบัติ
	พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 เช่น หากข้อมูลที่แชร์มีผลกระทบต่อผู้อื่น อาจเข้าข่ายความผิด โดยเฉพาะที่กระทบต่อบุคคลที่ 3 หากพบข้อมูลผิดกฎหมายอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ แต่ไม่ใช่สิ่งที่เจ้าของคอมพิวเตอร์กระทำเอง สามารถแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ หากแจ้งแล้วลบข้อมูลออกเจ้าของก็就不用มีความผิดตามกฎหมาย เช่น ความเห็นในเว็บไซต์ต่าง ๆ รวมไปถึงเฟซบุ๊ก ที่ให้แสดงความคิดเห็น หากพบว่าการแสดงความเห็นผิดกฎหมาย เมื่อแจ้งไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อลบได้ทันทีเจ้าของระบบเว็บไซต์จะไม่ต้องมีความผิด ไม่โพสต์สิ่งลามกอนาจาร ที่ทำให้เกิดการเผยแพร่สู่ประชาชนได้ การโพสต์เกี่ยวกับเด็ก เยาวชน ต้องปิดบังใบหน้า ยกเว้นเมื่อเป็นการเชิดชู ชื่นชม อย่างให้เกียรติ	

แนวทาง	คำอธิบาย	วิธีการปฏิบัติ
	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้เสียชีวิต ต้องไม่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียง หรือถูกดูหมิ่นเกลียดชัง ญาติสามารถฟ้องร้องได้ตามกฎหมาย การโพสต์ด่าว่าผู้อื่น มีกฎหมายอาญาอยู่แล้ว ไม่มีข้อมูลจริง หรือถูกตัดต่อ ผู้ถูกกล่าวหา เอาผิดผู้โพสต์ได้ และมีโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกิน 200,000 บาท ไม่ทำการละเมิดลิขสิทธิ์ ผู้ใด ไม่ว่าข้อความ เพลง รูปภาพ หรือวิดีโอ ฯลฯ	

เอกสารอ้างอิง

- พรชนิตร์ สีนาราช. (2560). **ทักษะการรู้ดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้**. วารสารห้องสมุด ปีที่ 61 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2560. กรุงเทพฯ. สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย
- สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์. (2564). **มาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์**
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2564). <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>, เข้าถึงข้อมูลเมื่อ 30 สิงหาคม 2564
- BASW: **The Code of Ethics for Social Work**, www.basw.co.uk/about-basw/code-ethics, เข้าถึงข้อมูลเมื่อ 22 สิงหาคม 2020.
- Frankel A, Haraden C, Federico F, Lenoci-Edwards J. ***A Framework for Safe, Reliable, and Effective Care***. White Paper. Cambridge, MA: Institute for Healthcare Improvement and Safe & Reliable Healthcare; 2017.
- Kimball E., Kim J., **Virtual Boundaries: Ethical Considerations for Use of Social Media in Social Work.**, National Association of Social Workers., 2013.
- Lopez A., **Social Work, Technology, and Ethical Practices: A Review and Evaluation of the National Association of Social Workers' Technology Standards.**, Social Work in Health Care., 2014.
- Practice Innovation through Technology in the Digital Age: A Grand Challenge for Social Work <https://aaswsw.org/wp-content/uploads/2015/12/WP12-with-cover.pdf>
- WHO Multi-professional Patient Safety Curriculum Guide, <http://www.who.int/patientsafety/education/curriculum/en/index.html>
- NHS England and NHS Improvement, July 2019. <https://www.england.nhs.uk/2019/07/provider-bulletin-31-july-2019/>
- Lucian Leape Institute. ***Through the Eyes of the Workforce: Creating Joy, Meaning, and Safer Health Care***. Boston, Massachusetts: Institute for Healthcare Improvement; 2013.