



การสื่อสารสาธารณะของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์*

PUBLIC COMMUNICATION OF SOCIAL WORK

PROFESSIONALS

เคท ครั่งพิบูลย์, ปานรัตน์ นิมตลุง และ รณรงค์ จันได

Kath Khangpiboon, Panrat Nimtaluong and Ronnarong Jundai

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Faculty of Social Administration, Thammasat University

Email: kathkpb@tu.ac.th, panratnim@gmail.com and rjundai@tu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการสื่อสารสาธารณะ แนวปฏิบัติสำหรับนักสังคมสงเคราะห์เรื่องการสื่อสารให้ข้อปฏิบัติสำหรับการทำงาน โดยมีระเบียบวิธีวิจัยคือ การวิเคราะห์แก่นสาระจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การทบทวนเอกสาร การสืบค้น จัดระเบียบข้อมูลและสังเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า การเพิ่มความเข้าใจของตนเองในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทุกระดับของงานสังคมสงเคราะห์มีความจำเป็น การพัฒนาแนวทางเป็นข้อปฏิบัติเพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างเหมาะสมและให้มั่นใจว่าทุกระบวนการของการปฏิบัติงานยึดถือตามจริยธรรมทางวิชาชีพ แนวทางการปฏิบัติสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ในการสื่อสารสาธารณะ ประกอบด้วยความรู้ทางกฎหมาย ได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556 พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานการสื่อสารทางวิชาชีพ รวมทั้งการรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล การรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัลกับงานสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้แนวทางสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและมีจริยธรรมกับผู้ให้บริการและสหวิชาชีพ สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ได้นำเสนอแนวทางการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ การรวบรวมข้อมูลและกรณีตัวอย่างจากคณะทำงานของสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ควรตระหนักถึงประโยชน์และข้อท้าทายของสื่อสังคมออนไลน์ในงานของนักสังคมสงเคราะห์และสำหรับผู้ให้บริการ โดยพิจารณาถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ให้บริการในการจัดบริการแบบออนไลน์ ความเป็นมืออาชีพบนออนไลน์ สำหรับนักสังคมสงเคราะห์ช่วยให้สามารถสำรวจข้อพิจารณาด้านจริยธรรมเฉพาะที่เกิดขึ้นในโลกดิจิทัล และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพมีความรับผิดชอบและมีจริยธรรม

คำสำคัญ: นักสังคมสงเคราะห์; การสื่อสารสาธารณะ; แนวปฏิบัติ

* Received February 5, 2023; Revised February 15, 2023; Accepted May 9, 2023



ABSTRACT

This study aims to provide public communication guidelines for social workers. To provide social workers with guidelines for working with the public. The study found that practice setting guidelines for social workers in public communication. The research methodology is a thematic analysis study from collecting information from documents and document review by searching, organising, and synthesising information. The study found that increasing understanding of the use of social media at all levels of social work practice is imperative. The development of guidelines is a practice to enable the proper use of social media and ensure that all social work practices and processes adhere to professional ethics. Practice guidelines for social workers in public communications incorporate legal knowledge. Including the Constitution of the Kingdom of Thailand 2017, the Social Work Profession Act 2013, the National Health Act 2007, the Personal Data Protection Act 2019, and the Service Standards of Professionals, Social Work Standard 4 Professional Communication Standard. Including digital literacy, digital technology literacy and social work. There are guidelines for social workers to communicate effectively and ethically with clients and multidisciplinary teams. Thailand Council of Social Work Professions has presented guidelines for public communication for social work professionals. Data collection and case studies from the working group of the Council of Social Work Professions. Social workers should be aware of social media's potential benefits and challenges in their work and for service users. Account for the best interest of the clients in online services. e-Professionalism for social workers as it allows them to explore the specific ethical considerations that arise in the digital world. Moreover, digital technology and social media use are effectively responsible and ethical.

Keywords; Social Worker; Public communication; guidelines

บทนำ

การระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) มีผลกระทบอย่างมากต่องานสังคมสงเคราะห์ และได้เปลี่ยนแปลงวิธีที่นักสังคมสงเคราะห์ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยการแพร่ระบาดส่งผลกระทบต่องานสังคมสงเคราะห์ และการจัดบริการ เช่น การให้บริการทางไกล นักสังคมสงเคราะห์ต้องปรับตัวเพื่อให้บริการทางไกลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การประชุมผ่านวิดีโอ และการส่งข้อความ นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือดิจิทัล และต้องตระหนักถึงความเสี่ยง และประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการทางไกล การแพร่ระบาดทำให้ความต้องการบริการทางสังคมเพิ่มขึ้นเนื่องจากบุคคล และครอบครัวจำนวนมากได้รับผลกระทบจากการเลิกจ้างงานเผชิญความยากลำบากทางเศรษฐกิจ และความท้าทายทาง



สุขภาพจิต การปรับตัวเพื่อให้บริการในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของผู้ใช้บริการ ความกังวลด้านสุขภาพ และความปลอดภัย ใช้ความระมัดระวังในการทำงานเพื่อปกป้องผู้ใช้บริการ และตนเองจากการแพร่กระจายของไวรัส อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นในการทำงาน นักสังคมสงเคราะห์ต้องใช้เทคโนโลยีมากขึ้นเพื่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการบันทึกงานของบริการเข้าถึงข้อมูล และทรัพยากรต่าง ๆ สิ่งที่เกิดขึ้นทำให้นักสังคมสงเคราะห์ควรมีความสนใจในการใช้เทคโนโลยีตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นของการใช้เทคโนโลยีในทางปฏิบัติ รวมทั้งการกำกับดูแลเทคโนโลยีเสมือนจริงในการใช้งาน การปรับตัวให้เข้ากับการใช้งานอย่างเข้าใจ และปลอดภัย

นักสังคมสงเคราะห์ควรสร้างความเข้าใจ และสามารถพิจารณาถึงความรับผิดชอบทางวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาตต่อการใช้สื่อสาธารณะ การเพิ่มความเข้าใจของตนเองในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในทุกระดับของงานสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาแนวทางเป็นข้อปฏิบัติเพื่อให้สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างเหมาะสม และให้มั่นใจว่าทุกระบวนการของการปฏิบัติงานยึดถือตามจริยธรรมทางวิชาชีพ มองถึงโอกาส และความท้าทายของสื่อสังคมออนไลน์ในการนำเสนอการปฏิบัติงาน และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งจากนักสังคมสงเคราะห์ ผู้ใช้บริการที่เผชิญกับการรู้เท่าทันการใช้สื่อและการเข้าถึงการสื่อสารสถานการณ์ของผู้ที่เปราะบางในสังคม เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และบุคคลที่ประสบปัญหาความยากจน คนไร้บ้าน หรือปัญหาสุขภาพจิต อาจเผชิญกับความท้าทายที่ไม่เหมือนใครเมื่อพูดถึงสื่อสังคมออนไลน์ ความท้าทายนี้รวมไปถึงความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล เช่น ประชากรกลุ่มเปราะบางอาจเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตได้อย่างจำกัด ซึ่งอาจจำกัดความสามารถในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมออนไลน์ และการเข้าถึงข้อมูล และทรัพยากรต่าง ๆ การกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ กลุ่มเปราะบางอาจมีความเสี่ยงสูงที่จะประสบกับการถูกกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต (Cyber Bullying) ซึ่งอาจรวมถึงการคุกคาม การกลั่นแกล้ง และคำพูดแสดงความเกลียดชังทางออนไลน์ ทั้งนี้ยังมีการเข้าถึงข้อมูลที่ผิดพลาดจากประสบการณ์การเรียนรู้กลุ่มเปราะบางอาจอ่อนไหวต่อข้อมูลที่ผิด และข้อมูลที่ผิดทางออนไลน์

ทั้งนี้ การใช้สื่อออนไลน์ปรากฏร่องรอยของข้อมูลในอินเทอร์เน็ตหรือร่องรอยดิจิทัล (Digital Footprint) หมายถึงข้อมูลในลักษณะต่าง ๆ ที่สามารถพบได้ในอินเทอร์เน็ตเมื่อมีการค้นหาเกิดขึ้นก็สามารถปรากฏรายละเอียดของข้อมูลได้ ไม่ว่าจะเป็น ชื่อ นามสกุล ชื่อสถาบันการศึกษา สังกัดการทำงาน ที่อยู่ เลขบัตรประจำตัวประชาชน และอื่นๆ ดังนั้นสิ่งที่ถูกบันทึกลงไปออนไลน์จะมีร่องรอยดิจิทัลอยู่เสมอ ความรู้เท่าทันดิจิทัล (Digital literacy) เป็นทักษะความเข้าใจ และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เครื่องมือสื่อสาร และสื่ออย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงทักษะต่าง ๆ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การนำทางอินเทอร์เน็ต และการทำความเข้าใจวิธีการประเมิน และใช้ข้อมูลดิจิทัลงานสังคมสงเคราะห์ช่วงขณะปกติใหม่ และหลังปกติใหม่จึงต้องตระหนักในความรู้เท่าทันดิจิทัลในการจัดบริการสังคม

ความรู้ด้านดิจิทัลมีความสำคัญมากขึ้นในงานสังคมสงเคราะห์เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นในการให้บริการ สื่อสารกับผู้ใช้บริการ และรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์สามารถใช้ความรู้ทางดิจิทัลเพื่อบริการที่เกี่ยวข้อง ทั้งการจัดบริการเพื่อให้บริการทางไกลหรือในรูปแบบเสมือนจริง การรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ และความต้องการลง



แบบประเมิน แบบสอบถาม แบบบันทึก ฐานข้อมูลต่าง ๆ ความรู้ด้านดิจิทัลสามารถช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์สามารถติดตามงานวิจัยล่าสุด แนวโน้ม และแหล่งข้อมูลความรู้ใหม่ นักสังคมสงเคราะห์ปรับตัวถึงการรู้เท่าทันสื่อไว้ในการทำงานเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการประเมิน และสำรวจสื่อรูปแบบต่าง ๆ อย่างมีวิจารณญาณ ซึ่งอาจรวมถึงการช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจวิธีวิเคราะห์แหล่งข่าว โฆษณา และสื่อสังคมออนไลน์อย่างมีเหตุผล ตลอดจนวิธีใช้สื่อเพื่อสนับสนุนตนเอง และชุมชน การรู้เท่าทันสื่อยังสามารถใช้เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น การกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต ข้อมูลที่ผิดพลาด และความปลอดภัยทางออนไลน์ นอกจากนี้ อาจใช้การรู้เท่าทันสื่อเพื่อสนับสนุนผู้ใช้บริการในการพัฒนานิสัยการใช้สื่อที่ดี และค้นหาการเป็นตัวแทนในเชิงบวก และเสริมพลังในสื่อ

ดังนั้น เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์มีแนวทางการสื่อสารสาธารณะบนพื้นฐานของหลักการจรรยาบรรณทางวิชาชีพ และเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ องค์กรวิชาชีพ หน่วยงาน และผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ การจัดทำนโยบายนี้จึงต้องมีความทันต่อพลวัต และการเปลี่ยนแปลงของสื่อสังคมออนไลน์ โดยยึดหลักแห่งจริยธรรมวิชาชีพเพื่อเป็นหลักในการอ้างอิง และจัดทำนโยบายสำหรับนำไปปฏิบัติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสร้างความเข้าใจ และความตระหนักถึงความรับผิดชอบทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ของผู้ปฏิบัติงานงานด้านสังคมสงเคราะห์ในการสื่อสารสาธารณะ เพื่อการสร้างเสริมความเข้าใจ และความตระหนักในมาตรฐานการสื่อสารทางวิชาชีพ และเพื่อการพัฒนาแนวทางการสื่อสารสาธารณะให้ผู้ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ และเป็นไปตามจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์จากเอกสารของสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ด้านการสื่อสารของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ ได้แก่ สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และจากเว็บไซต์ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพในสวัสดิการสังคมกิตติพัฒน์โดยใช้การวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) การศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และการทบทวนเอกสาร โดยการสืบค้น จัดระเบียบ และสังเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารต่างๆ ได้แก่ หนังสือ งานวิจัย บทความ และสื่ออื่น ๆ ได้แก่ ข้อมูลออนไลน์เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับการอภิปราย และวิเคราะห์

สรุปผลการศึกษา

สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ได้หลากหลายวิธี พบว่า ประการแรก การเชื่อมถึงกับผู้ใช้บริการ สื่อสังคมออนไลน์สามารถใช้เพื่อสร้างสายสัมพันธ์และสร้างความไว้วางใจกับผู้ใช้บริการ และสามารถเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์สำหรับการติดต่อกับผู้ใช้บริการระหว่างบริการต่าง ๆ ประการที่สอง การให้ข้อมูล และทรัพยากรสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อแบ่งปันข้อมูล และทรัพยากรกับ



ผู้ให้บริการ เช่น ลิงก์ไปยังบทความ วิดีโอ ตามความต้องการของผู้ให้บริการ ประการที่สาม การสนับสนุนและการสร้างชุมชน สื่อสังคมสามารถใช้เพื่อสร้างความตระหนักเกี่ยวกับประเด็นทางสังคม และการเปลี่ยนแปลงในชุมชนสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อระดมการสนับสนุนสำหรับการเปลี่ยนแปลงนโยบาย ประการสุดท้าย การพัฒนาทางวิชาชีพ สื่อสังคมออนไลน์สามารถเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการติดตามความรู้ใหม่และแนวโน้มในงานสังคมสงเคราะห์ สามารถใช้เชื่อมต่อกับนักสังคมสงเคราะห์และทีมสหวิชาชีพในสายงานอื่น ๆ จากการศึกษาที่มีรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารสาธารณะมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ การรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) การรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัลกับงานสังคมสงเคราะห์ แนวทางการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ การกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ในเรื่องการสื่อสาร สามารถอธิบายถึงแนวปฏิบัติการสื่อสารสาธารณะของนักสังคมสงเคราะห์ได้ ดังต่อไปนี้

ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารสาธารณะของนักสังคมสงเคราะห์

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ 2560

โดยมาตรา 32 ได้ระบุรับรองสิทธิความเป็นส่วนตัว ชื่อเสียง และครอบครัว ไว้ดังนี้ บุคคลย่อมมีสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัว เกียรติยศ ชื่อเสียงและครอบครัว การกระทำอันเป็นการละเมิดหรือกระทบต่อสิทธิของบุคคลตามวรรคหนึ่งหรือการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ประโยชน์ไม่ว่าในทางใดๆ จะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ตราขึ้นเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะ

2. พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556

มาตรา 32 ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องประกอบวิชาชีพให้เป็นไปตามข้อบังคับ ทั้งต้องดำรงตนและปฏิบัติตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ด้วย

มาตรา 33 ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ให้จัดทำขึ้นเป็นภาษาไทยและอย่างน้อยต้องประกอบด้วย (1) จรรยาบรรณต่อตนเอง (2) จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ (3) จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ (4) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมวิชาชีพ และ (5) จรรยาบรรณต่อสังคม ข้อบังคับตามวรรคหนึ่ง อาจกำหนดแบบแผนพฤติกรรมตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ไว้ด้วยข้อสังเกตตามมาตรา 32 และ 33 พ.ร.บ.วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ 2556 นั้นได้ให้อำนาจสภาวิชาชีพจัดทำจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และให้อำนาจกำหนดแบบแผนพฤติกรรมตามจรรยาบรรณที่จัดทำขึ้นมาด้วย ซึ่งเป็นช่องทางให้สภาวิชาชีพกำหนดทิศทางพฤติกรรม หรือสิ่งใดควรทำหรือไม่ควรทำได้ ส่วนในเรื่องการสื่อสารสาธารณะของนักสังคมสงเคราะห์ในฐานะปัจเจกกับผู้รับบริการนั้นจะต้องคำนึงถึงจริยธรรมต่อผู้รับบริการตามมาตรา 33 (3) หากไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติแล้วขัดต่อจรรยาบรรณนั้นมีโทษทางปกครองตามมาตรา 34 เช่น ภาคทัณฑ์ พักใช้ใบอนุญาต เพิกถอนใบอนุญาต

3. พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ 2550

มาตรา 7 ข้อมูลสุขภาพของบุคคลเป็นความลับส่วนบุคคลผู้ใดจะนำไปเปิดเผยในประการที่น่าจะทำให้บุคคลนั้นเสียหายไม่ได้เว้นแต่การเปิดเผยนั้นเป็นไปตามความประสงค์ของบุคคลนั้นโดยตรง หรือ มี



กฎหมายเฉพาะบัญญัติให้ต้องเปิดเผย แต่ไม่ว่ากรณีใด ๆ ผู้ใดจะอาศัยอำนาจหรือสิทธิตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการหรือกฎหมายอื่นเพื่อขอเอกสารเกี่ยวกับข้อมูลด้านสุขภาพที่ไม่ใช่ของตนไม่ได้ หากฝ่าฝืนมาตรา 7 จะมีโทษทางอาญาตามมาตรา 49 จำคุกไม่เกิน 6 เดือนปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

หลักการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่อ่อนไหวตามมาตรา 26 ห้ามมิให้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ หรือข้อมูลอื่นใด ซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในทำนองเดียวกันตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดยไม่ได้รับ ความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ตามมาตรา 26 จะเห็นได้ถึงหลักการห้ามมิให้เก็บข้อมูลที่มีความอ่อนไหวซึ่งถือว่าเป็นเรื่องส่วนบุคคล โดยมีได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูล แต่กฎหมายฉบับนี้เปิดช่องให้นักสังคมสงเคราะห์สามารถเก็บข้อมูลเหล่านี้หากเป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน ตาม ม.26 (5) ตัวอย่างเช่น กรณีที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเป็นผู้จัดการรายกรณี (case manager) ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองเด็ก ในการแสวงหาข้อเท็จจริง (fact finding) จำเป็นจะต้องมีข้อมูลที่อ่อนไหวเข้ามาประกอบเพื่อให้เห็นสภาพแวดล้อมของเคสที่มากขึ้น หรือ กรณีบันทึกเทปการสอบสวนเด็กและเยาวชนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หรือการทำแผนบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนเสนอต่อศาลเด็กและเยาวชน ตาม พ.ร.บ. จัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว 2553 หรือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ตามที่สภาวิชาชีพกำหนด เป็นต้น

5. มาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานการสื่อสารทางวิชาชีพ มี 3 องค์ประกอบ มีรายละเอียดดังนี้

1. การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ
2. รูปแบบการสื่อสารที่สร้างสรรค์ และส่งเสริมการปฏิบัติงานกับกลุ่มคนที่หลากหลาย
3. การสื่อสารเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

กล่าวได้ว่า นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีความสนใจและรอบรู้ทางกฎหมายในการปฏิบัติงาน เนื่องจากกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์อาจมีผลกระทบอย่างมากต่อชีวิตของผู้ใช้บริการและการจัดบริการ ทำความเข้าใจกับกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติของตนเอง ตลอดจนแนวปฏิบัติจริยธรรมของวิชาชีพ ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายเมื่อจำเป็น และควรตระหนักถึงข้อจำกัดของตนเองและความจำเป็นในการปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายอื่น ๆ เมื่อทำงานกับประเด็นทางกฎหมาย

กล่าวได้ว่า นักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าใจและปรึกษากับนักสังคมสงเคราะห์คนอื่น ๆ ถึงหลักปฏิบัติและจริยธรรมเฉพาะของหน่วยงานกำกับดูแลของหน่วยงาน สมาคมวิชาชีพ และสภาวิชาชีพที่นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงานอยู่ และพึงระลึกเสมอว่าการสื่อสารของนักวิชาชีพนั้นเป็นเช่นเดียวกับการสื่อสารทุก



รูปแบบ ต้องตระหนักถึงหลักการของความยินยอมที่ได้รับการบอกกล่าว ขอบเขต และการรักษาความลับ จะต้องได้รับการเคารพและยึดถือ โดยไม่คำนึงถึงสื่อหรือเทคโนโลยีที่ใช้

การรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)

การรู้ทันดิจิทัล ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ให้ความหมายการรู้ทันดิจิทัล หมายถึง เป็นทักษะการย่ำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกันหรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล ประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้ มิติที่หนึ่งการใช้โปรแกรมต่าง ๆ มิติที่สองความเข้าใจ มิติที่สามทักษะการผลิตเนื้อหาและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านสื่อดิจิทัลต่าง ๆ และมิติที่สี่การเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ พรชนิตว์ สีนาราช ได้ให้ความหมายของ Digital Literacy ได้เสนอว่า การรู้ดิจิทัล คือความรู้ความเข้าใจการใช้เครื่องมือทางเทคนิคและเกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถพื้นฐานในการใช้ในการทำงานกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายสารสนเทศ ได้แก่ความสามารถในการสืบค้น การจัดการ การแบ่งปัน รวมถึงการสร้างสารสนเทศ และความรู้ ทักษะการเรียนรู้ในการทำงานสารสนเทศที่น่าเสนอผ่านคอมพิวเตอร์ในรูปแบบที่หลากหลาย ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ และทักษะทางด้านอารมณ์ และทางด้านสังคม โดยมีตรรกะการคิดที่ถูกต้องและไม่ใช้อารมณ์แต่ให้ความสำคัญกับเนื้อหา นอกจากนี้ยังต้องมีทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร การร่วมมือกับผู้อื่นรวมถึงการมีการตระหนักจริยธรรม และมารยาทบนอินเทอร์เน็ต

กล่าวได้ว่า การรู้ดิจิทัลเป็นทักษะหนึ่งที่สำคัญในการทำงานในยุคปัจจุบันที่ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ประกอบกับทักษะการใช้อุปกรณ์ และเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของเทคโนโลยีนั้น ๆ ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และทำให้เกิดความร่วมมือ และพัฒนางานร่วมกันผ่านการสื่อสารที่มีคุณภาพ

การรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัลกับงานสังคมสงเคราะห์

การทำงานสังคมสงเคราะห์ เป็นการทำงานกับกลุ่มเป้าหมาย บุคคล กลุ่มชน หรือ ชุมชน โดยปัจจุบันบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือในการทำงานสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการ ซึ่งสะท้อนว่านักสังคมสงเคราะห์สามารถปรับตัวใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และเครื่องมือต่างๆ มาช่วยอำนวยความสะดวก สร้างโอกาสให้กับกลุ่มผู้ใช้บริการ (บุคคล กลุ่ม ชุมชน) อย่างไรก็ตามหากนักสังคมสงเคราะห์ขาดทักษะการรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัลแล้วข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการอาจถูกแพร่กระจายอย่างไม่ตั้งใจจนสร้างความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการได้ นอกจากนี้ประเด็นการผลิตซ้ำข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือบิดเบือน (Fake News) อาจเกิดขึ้นกับนักสังคมสงเคราะห์ที่ขาดทักษะการรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัลอีกด้วย

การรู้เท่าทันดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เครื่องมือสื่อสาร และสื่ออย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงทักษะต่าง ๆ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การทำงานทางอินเทอร์เน็ต และการทำความเข้าใจวิธีการประเมินและใช้ข้อมูลดิจิทัล ความรู้ด้านดิจิทัลมีความสำคัญมากขึ้นในงานสังคมสงเคราะห์



เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นในการให้บริการ สื่อสารกับผู้ให้บริการ และรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล นักสังคมสงเคราะห์สามารถใช้ความรู้ทางดิจิทัลเพื่อบริการที่เกี่ยวข้อง

อย่างไรก็ตาม ต้องตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและการพิจารณาด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การรักษาความลับ ความเป็นส่วนตัว และความยินยอมที่ได้รับการบอกกล่าว นักสังคมสงเคราะห์ต้องปฏิบัติตามแนวทางวิชาชีพและหลักจริยธรรมเมื่อใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความรู้ด้านดิจิทัลไม่ได้จำกัดเฉพาะการใช้เทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการทำความเข้าใจและประเมินความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือ และแหล่งที่มาของข้อมูลดิจิทัลด้วย

การสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

การใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กับผู้ให้บริการ เพื่อนร่วมงาน สหวิชาชีพ องค์กร การสื่อสารเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม บนพื้นฐานการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ โดยใช้รูปแบบการสื่อสารที่สร้างสรรค์ และส่งเสริมการปฏิบัติงานกับกลุ่มคนที่หลากหลาย และรวมถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อนำเสนอ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ผ่านทางช่องทางในการปฏิบัติงานบนเครือข่ายออนไลน์ ได้แก่ Email, Line, Facebook, Google, YouTube, Twitter, Instagram และรวมถึงแอปพลิเคชันต่าง ๆ บนโทรศัพท์มือถือที่มีการเชื่อมต่อ ส่งต่อ ถ่ายโอนข้อมูลบนพื้นที่ออนไลน์ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการทำงานสังคมสงเคราะห์ อาจรวมถึงประเด็นดังนี้

1. ใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ ช่องทางการสื่อ การรับส่งข้อมูล การจัดเก็บและดูแลรักษาข้อมูลของผู้ให้บริการ
2. ตระหนักถึงการรักษาความลับ ความเป็นส่วนตัวของผู้ให้บริการ กรณีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน
3. มีแนวทางการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

การสื่อสารสาธารณะโดยนักสังคมสงเคราะห์ อาจรวมถึงกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การนำเสนอ การเขียนบทความ การเข้าร่วมในการสัมภาษณ์ และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ กิจกรรมเหล่านี้สามารถใช้เพื่อให้ความรู้แก่สาธารณชนเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ เพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และเพื่อสื่อสารและเผยแพร่งานบริการสังคมสงเคราะห์

กล่าวได้ว่า การสื่อสารสาธารณะโดยนักสังคมสงเคราะห์สามารถเป็นเครื่องมือที่มีคุณค่าในการให้ความรู้แก่สาธารณะ การส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และการสื่อสารผลกระทบของการบริการสังคมสงเคราะห์ แต่สิ่งสำคัญสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ที่จะต้องตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และข้อพิจารณาทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง กับกิจกรรมด้านการสื่อสารและ ปฏิบัติตามแนวทางวิชาชีพ และหลักจริยธรรมอยู่เสมอ



การอภิปรายผลการศึกษา

ในหลายประเทศองค์กรวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ มีการกำหนดแนวปฏิบัติมากมายสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ที่ต้องปฏิบัติตามเมื่อพูดถึงเรื่องการสื่อสาร เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์มีแนวปฏิบัติสำหรับการทำงานกับประชาชน ทั้งแบบตัวต่อตัวและแบบออนไลน์ ทั้งนี้มีหลักเกณฑ์สำหรับนักสังคมสงเคราะห์ในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและมีจริยธรรมกับผู้ใช้บริการ และนักวิชาชีพอื่น จากข้อมูลด้านกฎหมาย ได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556 พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานการสื่อสารทางวิชาชีพ การรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล การรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัลกับงานสังคมสงเคราะห์ การสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ แนวทางการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ และการกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ในเรื่องการสื่อสารนั้น สำหรับประเทศไทยสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ได้นำเสนอแนวทางการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เป็นการรวบรวมข้อมูลและกรณีตัวอย่าง โดยการรวบรวมจากคณะทำงานของสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ โดยได้นำมาอภิปราย เพื่อให้เห็นแนวทางและการเรียนรู้ด้านการสื่อสารสาธารณะสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. การใช้สื่อสารสาธารณะเพื่อเป็นเครื่องมือหรือช่องทางสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ โดยต้องคำนึงถึงจรรยาบรรณและมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

การเลือกใช้เครื่องมือ ช่องทางในการสื่อสารปฏิบัติงาน ระหว่างผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ผู้ใช้บริการ บุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน องค์กร สหวิชาชีพและภาคีเครือข่าย โดยคำนึงถึงจรรยาบรรณและมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พึงปฏิบัติเพื่อการคุ้มครองการทำงานของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ

ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เข้าใจ และสามารถเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารตามวัตถุประสงค์ของการทำงาน โดยคำนึงถึงมาตรฐานการปฏิบัติงาน รูปแบบการนำเสนอทั้ง วจนภาษา อวัจนภาษาและสัญลักษณ์ ต้องเคารพ และให้เกียรติในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การใช้สื่อสารสาธารณะควรเป็นไปเพื่อการเสริมสร้างพลังของผู้ใช้บริการ และคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ

2. การใช้สื่อสารสาธารณะของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ ความเป็นส่วนตัว และการเคารพสิทธิส่วนบุคคล

ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เลือกใช้สื่อสารสาธารณะเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยคุ้มครองสิทธิและไม่ละเมิดความเป็นส่วนตัวหรือพื้นที่ส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

การไม่ละเมิดตัวตนของผู้ใช้บริการ เพื่อป้องกันการสืบค้นข้อมูลของผู้ใช้บริการ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้ใช้บริการ หรือเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ การสื่อสารและช่องทางการสื่อสารที่เป็นส่วนบุคคลต้องแยกออกจากช่องทางสื่อสารในการทำงาน การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการต้องให้ความยินยอมและรับรองในเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร (Consent form) โดยจัดทำเป็น



หนังสือหรือจัดทำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การขอความยินยอมต้องทำโดยชัดแจ้งและสมัครใจ อย่างเข้าถึงง่ายและมีการอธิบายรายละเอียด ให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ ประโยชน์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และไม่เป็นการหลอกลวงให้เกิดความเข้าใจผิด (ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ม.26)

3. ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ต้องตระหนักถึงการรักษาความลับของผู้ใช้บริการ

ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ยึดถือหลักการรักษาความลับของผู้ใช้บริการได้โดยมีกระบวนการป้องกันไม่ให้ข้อมูลบางส่วนหรือข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้บริการเผยแพร่สู่สาธารณะ

การตั้งค่าความเป็นส่วนตัว และรหัสความปลอดภัย เพื่อความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลและช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ทั้งนี้การตั้งรหัส ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงดำเนินการ เช่น ตั้งรหัสผ่านในอุปกรณ์การสื่อสารทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ตั้งรหัสผ่านในเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เปลี่ยนรหัสผ่านอย่างสม่ำเสมอ และใช้โปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์ เพื่อป้องกันการถูกโจรกรรมข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดให้มีระบบ และกลไกเพื่อแบ่งชั้นความลับในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการ เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้การสื่อสารสาธารณะ ต้องมีการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลผู้ให้บริการ ไม่ใช่ชื่อจริงในเอกสาร ใช้นามสมมุติ ปกปิดภาพถ่ายบุคคลหรือปกปิดหน้าภาพใบหน้าบุคคลหรือใช้ภาพวาด ภาพกราฟฟิก และไม่ควรใช้รูปการ์ตูนหรือรูปอื่นใดในการปิดบังหน้า อันอาจทำให้ลดคุณค่า และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการ รวมทั้งภาพบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่สามารถสันนิษฐานได้ว่าเป็นผู้ให้บริการ หากพบเห็นข้อมูลผู้ให้บริการขอความช่วยเหลือทางออนไลน์ โดยเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์สามารถประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปกปิดและคุ้มครองข้อมูลของผู้ใช้บริการ

4. การสื่อสารสาธารณะในภาวะวิกฤตฉุกเฉิน ผู้ประกอบการวิชาชีพควรยึดประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

ในภาวะวิกฤตฉุกเฉิน อันจำเป็นเร่งด่วนและเป็นอันตรายต่อชีวิต ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนโดยตระหนักถึงการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

ในภาวะวิกฤตฉุกเฉิน ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องตัดสินใจในการสื่อสาร เพื่อปกป้องชีวิตและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ดำเนินการประสานทรัพยากร และจัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นอย่างเร่งด่วน

5. ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องสื่อสารสาธารณะ โดยยึดมั่นในหลักการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และเสริมพลัง

ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องระมัดระวังในการสื่อสารสาธารณะโดยยึดมั่นในหลักการเคารพ การดูแลช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันเพื่อสร้างสันติสุขในสังคม โดยไม่สร้างความเกลียดชัง ความขัดแย้ง ความแตกแยกและการเลือกปฏิบัติ

นักสังคมสงเคราะห์ต้องสื่อสารสาธารณะโดยใช้ ภาษา ข้อความ ท่าทาง รูปภาพ หรือสัญลักษณ์ เชิงบวก สร้างสรรค์ สุภาพ ปราศจากอคติ และความรุนแรง ต้องสื่อสารสาธารณะบนพื้นฐาน



ความเข้าใจ ความละเอียดอ่อน คำนึงถึงบริบทของผู้อื่น และต้องสื่อสารสาธารณะที่ไม่นำไปสู่การกลั่นแกล้ง ความเกลียดชัง ความขัดแย้ง ความแตกแยก และการเลือกปฏิบัติ

6. ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องรู้เท่าทันสื่อ มีความรอบรู้ เข้าใจ เท่าทัน และเคารพต่อสิทธิมนุษยชน

ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ทำความเข้าใจและเท่าทันต่อสถานการณ์และสภาพทางสังคมที่หลากหลายอย่างรอบด้าน เช่น ความหลากหลายของบุคคล มุมมองทางการเมือง กิจกรรมและสัมพันธภาพทางสังคม แนวคิดและสภาพทางเศรษฐกิจ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และความเชื่อ ด้วยความระมัดระวังปราศจากอคติ ความคิดเห็นส่วนบุคคล และผลประโยชน์

นักสังคมสงเคราะห์ต้องพัฒนาตนเอง แสวงหาความรู้อย่างรอบด้านและสม่ำเสมอ เข้าถึงและเข้าใจข้อมูล โดยแลกเปลี่ยน เข้าร่วมในกิจกรรมทางสังคม และกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อเปิดมุมมองทางความคิด ให้กว้างขวาง หลากหลาย รับรู้ข้อมูล ความรู้ จากหลากหลายแหล่งข้อมูลอย่างรอบด้าน และตรวจสอบข้อมูลจากหลายแหล่งข้อมูล มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และถ่ายทอดส่งต่อข้อมูล ความคิดเห็น รวมทั้งการพิทักษ์สิทธิ โดยเคารพความคิด ความเชื่อ และคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ

7. ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พัฒนาความรู้ ความสามารถ ให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง และใช้เทคโนโลยี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เรียนรู้ และเท่าทัน เทคโนโลยีหรือสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ทั้งข้อดีและข้อจำกัด

ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง และใช้เทคโนโลยี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงสิทธิบริการ และการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ

นักสังคมสงเคราะห์พัฒนาความรู้ใหม่ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศอยู่เสมอ เพื่อปฏิบัติงานให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งสามารถประเมิน และจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีในรูปแบบที่หลากหลาย และสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มเป้าหมายและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

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

ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพของกระบวนการสื่อสารสาธารณะในงานสังคมสงเคราะห์อย่างต่อเนื่อง และผลักดันให้ไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางระบบบริการ นโยบาย และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

ตระหนักในการใช้สื่อและเทคโนโลยี ด้านวิธีการในการนำเสนอเนื้อหา วิธีการในการวางตัวกับการสื่อสารมวลชน วิธีการจัดการสื่อ และการเผยแพร่ พัฒนาคุณภาพกระบวนการสื่อสารสาธารณะ ประกอบด้วย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ การประเมินแนวโน้มของสถานการณ์ การถ่ายทอด และนำผลของ



การวิเคราะห์มาสังเคราะห์สร้างโอกาสในการพัฒนาการสื่อสารสาธารณะที่เหมาะสมในงานสังคมสงเคราะห์อย่างสม่ำเสมอ

นักสังคมสงเคราะห์เก็บข้อมูลและสถิติ ในประเด็นของสถานการณ์การสื่อสารสาธารณะในงานสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล แนวโน้ม จุดอ่อน จุดแข็ง และผลกระทบที่เกิดจากการสื่อสารสาธารณะ นำบทเรียนหรือสิ่งที่เรียนรู้จากการสื่อสารสาธารณะในงานสังคมสงเคราะห์ มาทบทวนและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ นำเสนอและถ่ายทอดข้อมูล จากการถอดบทเรียนและเรียนรู้ด้านการสื่อสารสาธารณะ ให้กับผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เพื่อพัฒนางานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง นำเสนอเนื้อหาตามความเป็นจริงอย่างรอบด้าน โดยรักษาไว้ซึ่งสิทธิและประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ได้แก่ นำเสนอภาพและเสียงที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคล หากมีความจำเป็นต้องนำเสนอให้นำเสนอภาพบรรยากาศโดยรวม หรือใช้มุมกล้อง ถ่ายภาพด้านหลังหรือด้านข้าง หรือนำเสนอในเชิงศิลปะสร้างสรรค์ กรณีจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนา หรือมีการรวมกลุ่มบุคคล ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าร่วมทราบก่อนมีการบันทึกและเผยแพร่สู่สาธารณะ การมอบรางวัล การยกย่องเชิดชูเกียรติ สามารถเผยแพร่ได้โดยได้รับความยินยอม หากผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์นำเสนอข้อมูลผิดพลาดสู่สาธารณะ ต้องแก้ไขให้ถูกต้องทันที และขอภัยในความผิดพลาด ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ไม่สามารถนำเสนอภาพ หรือสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในสื่อสารสาธารณะส่วนบุคคลทุกกรณี กรณีการนำเสนอภาพ ข้อมูล สื่อ เพื่อประกอบนำเสนอในที่ประชุมคณะทำงานต่าง ๆ เช่น ทีมสหวิชาชีพ คณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานของหน่วยงาน เป็นต้น สามารถทำได้และต้องระมัดระวังให้มีการนำข้อมูล ภาพ หรือสื่อดังกล่าวไปเผยแพร่ในที่สาธารณะ

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

หากพบข้อมูลผิดกฎหมายอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ แต่ไม่ใช่สิ่งที่เจ้าของคอมพิวเตอร์กระทำเอง สามารถแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ หากแจ้งแล้วลบข้อมูลออกเจ้าของก็จะไม่มีความผิดตามกฎหมาย เช่น ความเห็นในเว็บไซต์ต่างๆ รวมไปถึงเฟซบุ๊กที่ให้แสดงความคิดเห็น หากพบว่าการแสดงความเห็นผิดกฎหมาย เมื่อแจ้งไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อลบได้ทันที เจ้าของระบบเว็บไซต์จะมีความผิดไม่โพสต์สิ่งลามกอนาจาร ที่ทำให้เกิดการเผยแพร่สู่ประชาชนได้ การโพสต์เกี่ยวกับเด็ก เยาวชน ต้องปิดบังใบหน้า ยกเว้นเมื่อเป็นการเชิดชู ชื่นชม อย่างให้เกียรติ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้เสียชีวิต ต้องไม่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียง หรือถูกดูหมิ่น เกลียดชัง ญาติสามารถฟ้องร้องได้ตามกฎหมาย การโพสต์ว่าผู้อื่นนั้นมีความผิดอาญาอยู่แล้ว ไม่มีข้อมูลจริง หรือถูกตัดต่อ ผู้ถูกกล่าวหา เอาผิดผู้โพสต์ได้ และมีโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกิน 200,000 บาท และไม่ทำการละเมิดลิขสิทธิ์ผู้ใดไม่ว่าข้อความ เพลง รูปภาพ หรือวิดีโอ ฯลฯ

จากแนวทางการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ทั้ง 9 ประเด็นข้างต้นมีความน่าสนใจในการคำนึงถึงสถานการณ์ของภาวะปกติใหม่ที่มีการปรับตัวอย่างมาก การใช้สื่อเป็นช่องทางหลักของการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการทำงานที่บ้านผ่านระบบออนไลน์ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ



จัดบริการสังคม พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ควรตระหนักถึงประโยชน์และข้อท้าทายที่เป็นไปได้ของสื่อสังคมออนไลน์ในงานของนักสังคมสงเคราะห์และสำหรับผู้ให้บริการ ดังนี้

ประโยชน์ของสื่อสังคมออนไลน์สำหรับนักสังคมสงเคราะห์ ได้แก่

1. การอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร สื่อสังคมสามารถใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างนักสังคมสงเคราะห์และผู้ให้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการที่ไม่สามารถเข้าร่วมการนัดหมายด้วยตนเองได้ สื่อสังคมออนไลน์ยังสามารถใช้เพื่อสื่อสารกับผู้ให้บริการจากระยะไกล ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการที่อาศัยอยู่ในชนบทหรือพื้นที่ห่างไกล
2. การปรับปรุงการให้บริการ สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและแหล่งข้อมูล เช่น บทความ วิดีโอ และกลุ่มสนับสนุนออนไลน์ นอกจากนี้ยังสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงบริการให้คำปรึกษาหรือการบำบัดทางไกลได้
3. การเพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชน สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยการเชื่อมโยงนักสังคมสงเคราะห์กับองค์กรและทรัพยากรของชุมชน สื่อสังคมสามารถใช้เพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับประเด็นทางสังคม ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และระดมการสนับสนุนเพื่อสาเหตุทางสังคม
4. การปรับปรุงการพัฒนาทางวิชาชีพ สื่อสังคมออนไลน์สามารถใช้เพื่อปรับปรุงการพัฒนาทางวิชาชีพโดยการเชื่อมโยงนักสังคมสงเคราะห์กับผู้เชี่ยวชาญด้านอื่น ๆ ในสาขาของตน ให้การเข้าถึงการวิจัยและแนวโน้มล่าสุด และทำให้นักสังคมสงเคราะห์สามารถติดตามเครื่องมือ และทรัพยากรล่าสุดได้ทันทั่วถึง

ข้อท้าทายของสื่อสังคมออนไลน์สำหรับนักสังคมสงเคราะห์

1. ข้อกังวลด้านจริยธรรม สื่อสังคมออนไลน์สามารถก่อให้เกิดข้อกังวลด้านจริยธรรม เช่น การรักษาความลับ และความเป็นส่วนตัวของผู้ให้บริการ การยินยอมที่ได้รับการบอกกล่าว และการหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์เชิงซ้อน นักสังคมสงเคราะห์ต้องตระหนักถึงข้อควรพิจารณาด้านจริยธรรมเมื่อสื่อสารกับผู้ให้บริการบนสื่อสังคมออนไลน์
2. การกลั่นแกล้งทางสังคมออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์สามารถเป็นแพลตฟอร์มสำหรับการกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจรวมถึงการล่วงละเมิด การกลั่นแกล้ง และคำพูดแสดงความเกลียดชัง นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องตระหนักถึงศักยภาพของการกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ตบนสื่อสังคมออนไลน์ และเพื่อให้การสนับสนุน และทรัพยากรแก่ผู้ให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหา
3. ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย สื่อสังคมออนไลน์อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลอาจถูกบุกรุก นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย และเพื่อให้ข้อมูลและแหล่งข้อมูลแก่ผู้ให้บริการเพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล
4. ตระหนักถึงประโยชน์ และผลเสียที่เป็นไปได้ของสื่อสังคมออนไลน์สำหรับตนเอง และผู้ให้บริการ และใช้สื่อในลักษณะที่เหมาะสม และมีจริยธรรม และรู้เท่าทัน



5. พิจารณาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการปฏิบัติงาน และใช้ในทางที่สอดคล้องกับจรรยาบรรณวิชาชีพและแนวปฏิบัติ และเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ และสังคม

นอกจากนี้นักสังคมสงเคราะห์อาจพบกับประเด็นขัดแย้งทางจริยธรรมหลายประการในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว อาจเผชิญกับประเด็นขัดแย้งทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น นักสังคมสงเคราะห์ถูกขอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการให้แก่บุคคลที่สาม แต่อาจไม่แน่ใจว่าผู้ใช้บริการได้ให้ความยินยอมที่ได้รับการบอกกล่าวหรือไม่ ความสัมพันธ์เชิงซ้อน การรักษาขอบเขตทางวิชาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมออนไลน์ ตัวอย่างเช่น นักสังคมสงเคราะห์อาจเป็นเพื่อนกับผู้ใช้บริการบนสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งอาจถูกมองว่าเป็นความสัมพันธ์เชิงซ้อนได้ ความยินยอมที่ได้รับการบอกกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ นักสังคมสงเคราะห์อาจไม่แน่ใจว่าผู้ใช้บริการเข้าใจถึงความเสี่ยงและประโยชน์ของการใช้เครื่องมือดิจิทัลอย่างถ่องแท้หรือไม่ สมรรถนะทางวัฒนธรรม นักสังคมสงเคราะห์อาจเผชิญกับประเด็นขัดแย้งทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจทางวัฒนธรรม เมื่อต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น นักสังคมสงเคราะห์อาจไม่ทราบถึงบรรทัดฐานและค่านิยมทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับสื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งอาจนำไปสู่ความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในวัฒนธรรม และการพิทักษ์สิทธิ ประเด็นขัดแย้งทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิ เช่น นักสังคมสงเคราะห์อาจไม่แน่ใจว่าเหมาะสมหรือไม่ที่จะใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนประเด็นทางสังคม หรือนำข้อมูลของผู้ใช้บริการมาเพื่อให้เกิดกระแสสังคมหรือเพื่อการกุศล และอาจไม่แน่ใจว่าการสนับสนุนดังกล่าวอาจกระทบต่อความสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้ใช้บริการหรือไม่

องค์ความรู้การศึกษา

นักสังคมสงเคราะห์มีหน้าที่พิจารณาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นเครื่องมือในการให้บริการ และติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ แต่ก็มีความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และการพิจารณาด้านจริยธรรมด้วย นักสังคมสงเคราะห์มีความรับผิดชอบที่จะต้องตระหนักถึงความเสี่ยง และผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และใช้อย่างมีจริยธรรม และเป็นมืออาชีพ กล่าวได้ว่า การทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ และแนวทางปฏิบัติการรักษาความลับ และความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และการตระหนักถึงศักยภาพของสัมพันธภาพเชิงซ้อนด้วย แต่อย่างไรก็ตามนักสังคมสงเคราะห์มีหน้าที่ให้ความรู้ และแจ้งผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงความเสี่ยง และประโยชน์ของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งอาจรวมถึงการให้ข้อมูล และแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างปลอดภัย และมีความรับผิดชอบ ตลอดจนวิธีรับรู้ และรายงานการล่วงละเมิดหรือการแสวงประโยชน์ทางออนไลน์ อีกทั้งนักสังคมสงเคราะห์มีหน้าที่รับผิดชอบในการตระหนักถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากสื่อสังคมออนไลน์ต่อประชากรกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ และบุคคลที่ประสบปัญหาความยากจน คนไร้บ้าน หรือปัญหาสุขภาพจิต และให้การสนับสนุน และบริการที่เหมาะสม



สรุป

ความเป็นมืออาชีพบนออนไลน์ (e-Professionalism) นั้นมีความสำคัญต่อวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในการใช้สื่อสาธารณะ ความเป็นมืออาชีพจากพฤติกรรม และจริยธรรมทางวิชาชีพที่ใช้กับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ในการประกอบวิชาชีพ การใช้เครื่องมือ และแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างรับผิดชอบ และความสามารถในการสำรวจข้อพิจารณาด้านจริยธรรมเฉพาะที่เกิดขึ้นในโลกดิจิทัล นักสังคมสงเคราะห์ต้องปฏิบัติตามแนวทางความเป็นมืออาชีพบนออนไลน์ เมื่อใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมออนไลน์ในการปฏิบัติงาน ข้อควรพิจารณาที่สำคัญบางประการเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพทางอิเล็กทรอนิกส์ในงานสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ การรักษาความลับ และความเป็นส่วนตัว และไม่แบ่งปันข้อมูลที่สามารถระบุตัวตนใดๆ เกี่ยวกับผู้ใช้บริการโดยไม่ได้รับความยินยอม การปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักสังคมสงเคราะห์ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานกำกับดูแลด้านวิชาชีพเมื่อใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมออนไลน์ การตระหนักถึงอคติที่อาจเกิดขึ้น และการเลือกปฏิบัติ ตระหนักถึงอิทธิพลของอคติ และการเลือกปฏิบัติบนโลกออนไลน์ และต้องทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น การตระหนักถึงเนื้อหาของสื่อ นักสังคมสงเคราะห์ต้องตระหนักถึงสื่อ การตระหนักถึงผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์ต่อความสัมพันธ์ทางวิชาชีพ ความสัมพันธ์เชิงซ้อนที่จะก่อตัวขึ้นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และการตระหนักถึงผลกระทบของการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผู้ใช้บริการ ความเป็นมืออาชีพบนออนไลน์มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับนักสังคมสงเคราะห์เนื่องจากช่วยให้สามารถสำรวจข้อพิจารณาด้านจริยธรรมเฉพาะที่เกิดขึ้นในโลกดิจิทัล และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และมีจริยธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพต้องคำนึงถึงผลกระทบของการสื่อสารสาธารณะที่มีต่อผู้ใช้บริการ และปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และมีความเป็นมืออาชีพบนออนไลน์
2. การศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์กับกลุ่มเปราะบางควรมีการศึกษาเพื่อให้ได้วิธีการสื่อสารที่มีมิติละเอียดอ่อนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2563). รายงานสรุปของศูนย์บริหาร สถานการณ์โควิด - 19 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กิตติพัฒน์ นนทปัทมเดช. (2550). การวิจัยเชิงคุณภาพในสวัสดิการสังคม: แนวคิดและวิธีวิจัย. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชาย โพธิ์สีดา. (2547). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.



- พรรณปพร ลีวิโรจน์. (2564). วิฤต COVID-19 เพิ่มความเหลื่อมล้ำทางสังคมในประเทศไทย. **วารสารสังคมวิวัฒน์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม. ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ**
- พรชนิตร์ ลีนาราช. (2560). ทักษะการรู้ดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้. **วารสารห้องสมุด ปีที่ 61 ฉบับที่ 2**
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 30
- วันทนี วาสิกสิน, สุรางค์รัตน์ วศินารมณัม กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดูล. (2547). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ พิมพ์ครั้งที่ 5, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- ภาคภูมิ จตุพิธพรจันทร์ ไตรสรณ์ ธีรชีวานนท์ (2563). **การจัดการความเหลื่อมล้ำจากวิกฤตโควิด.** สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI), แหล่งข้อมูล <https://tdri.or.th/2020/10/inequalities-in-the-time-of-covid-19/> สืบค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2564
- มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550
- มาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- มาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556
- มาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556
- สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์. (2565). **การสื่อสารสาธารณะของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์.**
- สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์. (2564). **มาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์.**
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2564). **ทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล แหล่งข้อมูล** <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>, สืบค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2564
- British Association of Social Workers (BASW), (2021). **The Code of Ethics for Social Work.** www.basw.co.uk/about-basw/code-ethics, Retrieved August 21, 2021.
- Berzin,S.C., Singer, J., and Chan, J., (2015). **Practice Innovation through Technology in the Digital Age: A Grand Challenge for Social Work.** Practice Innovation through Technology in the Digital Age: A Grand Challenge for Social Work. Retrieved May 3, 2021, <https://aaswsw.org/wp-content/uploads/2015/12/WP12-with-cover.pdf>.
- Canadian Association of Social Workers (CASW) (2014). **Social Media Use and Social Work Practice.** Retrieved May 3, 2021, https://www.casw-acts.ca/files/policy_statements/social_media_use_and_social_work_practice.pdf
- Donna McAuliffe & Sharlene Nipperess (2017). **e-Professionalism and the Ethical Use of Technology in Social Work, Australian Social Work.** Retrieved May 3, 2021, 70:2, 131-134, DOI: 10.1080/0312407X.2016.1221790



- Dietz, C., & Thompson, J. (2004). **Rethinking Boundaries: Ethical Dilemmas in the Social Worker-Client Relationship.** Journal of Progressive Human Services, 15(2), 1-24.
- Frankel A, Haraden C, Federico F, Lenoci-Edwards J. (2017). **A Framework for Safe, Reliable, and Effective Care.** White Paper. Cambridge, MA: Institute for Healthcare Improvement and Safe & Reliable Healthcare.
- Grizzle, A., Carme Torras Calvo, M. (2013). **Media and Information Literacy.** Policy and Strategy Guidelines. Paris: UNESCO.
- International Federation of Social Workers (IFSW). (2022). **The role of social workers in advancing a new eco-social world.** Retrieved February 3, 2022, <https://www.ifsw.org/the-role-of-social-workers-in-advancing-a-new-eco-social-world/>
- Kaczmarczyk JM, Chuang A, Dugoff L, Abbott JF, et al, (2013) Casey PM. **e-Professionalism: a new frontier in medical education.** Teach Learn Med. Retrieved May 3, 2021, 2013;25(2):165-70. doi: 10.1080/10401334.2013.770741. PMID: 23530680.
- Kimball E., Kim J., (2013). **Virtual Boundaries: Ethical Considerations for the use of social media in Social Work.** National Association of Social Workers.
- Lopez A., (2014). **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.
- Vukušić Rukavina T, Viskiċ J, Machala Poplašen L, et al. (2021). **Dangers and Benefits of social media on E-Professionalism of Health Care Professionals.** Scoping Review J Med Internet Res 2021 Retrieved May 3, 2021; 23(11): e25770. URL: <https://www.jmir.org/2021/11/e25770> DOI: 10.2196/25770
- World Health Organization (WHO). (2011). **Multi-professional Patient Safety Curriculum Guide.** Retrieved May 3, 2021, <http://www.who.int/patientsafety/education/curriculum/en/index.html>