



คณะกรรมการจรรยาบรรณ สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

สังคมสงเคราะห์ : **ข้อพึงระวัง** ในการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

24 กันยายน 2567

โดย อภิญญา เวชยชัย
ประธานกรรมการจรรยาบรรณ

Ethics





หัวข้อแลกเปลี่ยน

- 1** บทเรียนการทำงานประเด็นจริยธรรมทางวิชาชีพ สังคมสงเคราะห์
- 2** ตัวอย่างประเด็นการฟ้องร้องกล่าวหา ด้านจรรยาบรรณ
- 3** ข้อจำกัดการดำเนินงานด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ สังคมสงเคราะห์

1

บทเรียนการทำงานประเด็นจริยธรรมทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

การดำเนินงานด้านจรรยาบรรณวิชาชีพสังคมสงเคราะห์



ดำเนินการตามข้อบังคับสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ การยื่นคำกล่าวหา การสอบสวน การพิจารณา การอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ ในกรณีมีการกล่าวหาผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ประพฤติผิดจรรยาบรรณ พ.ศ. 2563

สาระสำคัญในข้อบังคับฯ

คือ การกำหนดขั้นตอนการดำเนินการโดยละเอียด การเคารพสิทธิของตัวผู้ร้องและผู้ถูกร้อง โดยคณะกรรมการจรรยาบรรณ ต้องตระหนักถึงการดำเนินการที่มีความละเอียดอ่อนในการพิจารณาหาข้อเท็จจริง ตั้งแต่การแต่งตั้งคณะกรรมการแต่ละกรณี ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง และนำเสนอผลการสอบสวนต่อคณะกรรมการจรรยาบรรณ โดยพิจารณาว่าพฤติกรรมที่ถูกร้องนั้นละเมิดต่อจรรยาบรรณด้านใด และก่อผลกระทบที่รุนแรงต่อผู้ใช้บริการต่อหน่วยงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อวิชาชีพหรือต่อสังคมเพียงไร อย่างไร

การรับฟังข้อมูล

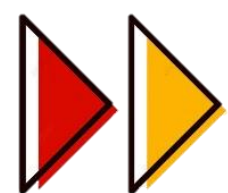
การดำเนินการ...ต้องรับฟังข้อมูลจากหลายแหล่งที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากฝั่งผู้ร้องและผู้ถูกร้อง ทั้งนี้อาจมีพยานบุคคลและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องประกอบ

เสนอบทสรุป

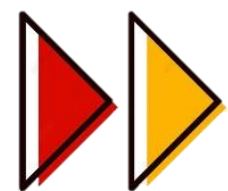
คณะกรรมการ ต้องนำเสนอบทสรุปของแต่ละกรณี...ให้แก่คณะกรรมการจรรยาบรรณเพื่อพิจารณากำหนดบทลงโทษอันเป็นมติร่วม

2

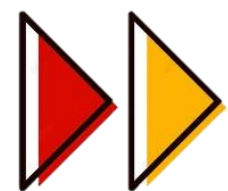
ตัวอย่างประเด็นการฟ้องร้องกล่าวหา ด้านจรรยาบรรณ



**ประเด็นการเผยแพร่ข้อมูลผู้ใช้บริการ
ผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย**



ประเด็นพฤติกรรมบริการ



ประเด็นพฤติกรรมทางเพศ



ประเด็นการเผยแพร่ข้อมูลผู้ใช้บริการ ผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย

กรณีการนำเสนอข้อมูล ภาพถ่าย หรือวิดีโอผู้ใช้บริการหรือ
การปฏิบัติงานโดยการเปิดเผยข้อมูลในแพลตฟอร์มออนไลน์
เป็นประเด็นที่มีการส่งข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง
ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์งานของหน่วยงาน
หรือการประชาสัมพันธ์งานที่ตนเองกระทำ โดยขาดความ
ระมัดระวังในการสื่อสารข้อมูล ภาพถ่าย ในแพลตฟอร์มต่าง ๆ



ข้อแนะนำ

ต่อประเด็นการเผยแพร่ข้อมูลผู้ใช้บริการผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย



การประชาสัมพันธ์งานของหน่วยงาน

ควรเป็นไปตามขอบเขตและหลักการทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ หลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ มาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ รวมถึงกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยต้องตระหนักถึงสิทธิ ค้ำกีดศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการ คำนึงถึงหลักการรักษาความลับที่ไม่ลดทอนคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการ

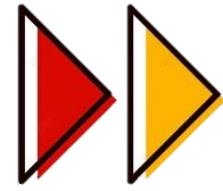


กรณีการนำเสนอบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน วิธีการทำงาน การให้ความช่วยเหลือ

หรือบทบาทของภาคีเครือข่ายในการมีส่วนร่วม หรือเจตนาจะนำเสนอสถานการณ์ภาพรวม ต้องดำเนินการ โดยมุ่งเน้นประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ ผ่านการขออนุญาตผู้ใช้บริการเพื่อสัมภาษณ์ บันทึกภาพ โดยมี Consent form สำหรับการลงนามยินยอม และให้มีการเซ็นเซอร์ภาพผู้ใช้บริการด้วยการเบลอ หรือใช้มุกมกล้อง หรือ นำเสนอภาพเชิงบวกที่สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพ ความเข้มแข็งและความสามารถของผู้ใช้บริการ ฯลฯ โดยไม่สื่อสารให้เกิดทัศนคติความรู้สึกสงสารในเชิงลดทอนคุณค่าความเป็นมนุษย์ หรือใช้ข้อความที่เป็นภาษาส่อเสียด เปรียบเปรย ดุฎก ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความอับอาย ไม่ควรนำภาพผู้ใช้บริการหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปเผยแพร่ใน Facebook ส่วนตัว เป็นต้น



การโพสต์รูปเด็ก หรือการกดไลก์ (Like) กดแชร์ (Share) ข้อมูลปลอม ข้อมูลอันเป็นเท็จ ไม่เป็นความจริง ที่มีผลทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้บริการ ประชาชน ความมั่นคงของประเทศ เหล่านี้ล้วนเป็นเหตุแห่งการพิจารณาความประพฤติผิดทางจรรยาบรรณทั้งสิ้น



ประเด็นพฤติกรรมบริการ



บริการไม่เหมาะสม

ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ แสดงท่าที ท่วงทำนองหรือการแสดง พฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม อาทิ การแสดงออกของภาษากาย การใช้ สายตา หรือวาจา ที่ไม่คำนึงถึง ความละเอียดอ่อนของสถานการณ์ หรือ ความอ่อนไหวของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ ผู้ใช้บริการรู้สึกถูกตำหนิ ประณาม ไม่ได้รับการยอมรับ หรือรู้สึกอับอาย จากการปฏิบัติที่ขาดความระมัดระวัง ของผู้ให้บริการ



ขาดความใส่ใจ

การขาดความใส่ใจในการเคารพ สิทธิ ศักดิ์ศรี อาทิ การจัดพื้นที่ ส่วนตัวในการให้คำปรึกษา หรือ การแสวงหาข้อเท็จจริงในเรื่อง ที่เปราะบาง การขาดการรับฟัง การขาดการสร้างการมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ หรือการตัดสินใจ แทนผู้บริการด้วยการใช้ value judgement ส่วนตัว



ทำไปให้พ้นตัว

การทำงานกับผู้ใช้บริการแบบ “ทำไปให้พ้นตัว” ขาดการอธิบาย รายละเอียด ของกระบวนการ จัดบริการและการขาดการติดตาม ประเมินผล บริการ ทำให้ ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจ และคิดว่า ถูกเพิกเฉยละเลย จนทำให้เกิด ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ และ นำไปสู่การฟ้องร้องกล่าวหา



ผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง

การแสดงพฤติกรรมบริการอย่าง ไม่เหมาะสม ทั้งลักษณะ Value Judgment, Emotional Judgment ที่แสดงถึงการตัดสินใจที่ยึดความ เชื่อในตัวผู้ให้บริการเองเป็น ศูนย์กลาง ขาดการเอาใจใส่ ถึงการสร้างการมีส่วนร่วมใน การตัดสินใจในลักษณะ Service-partner หรือ Co-worker ร่วมกัน



ความสัมพันธ์เชิงอำนาจ

พฤติกรรมบริการเหล่านี้มี รากฐานมาจากความสัมพันธ์ เชิงอำนาจ ไม่ใช่ความสัมพันธ์ ทางวิชาชีพ (Professional relationship)



เจื้อยเน้อย

ความสัมพันธ์เชิงอำนาจเหล่านี้ มันแฝงฝังทางความคิดของเรา จนเกิด ความเคยชินและขาด ความระมัดระวัง ทำให้หน้า งานทุกสถานการณ์ เป็นงาน ประจำที่เจื้อยเน้อย และคลาย ความตื่นรู้ในการสร้างสรรค์สิ่ง ใหม่ ๆ ในระบบบริการ

กรณีดังกล่าว คณะกรรมการจรรยาบรรณได้เจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างสองฝ่าย ชี้แจงถึงเหตุผลความเป็นจริงของการแสดงพฤติกรรมโดยมิได้เจตนา โดยคำนึงถึงการทำงานที่แสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ (empathy) ข้อจำกัด ของชีวิตผู้ให้บริการ และเพิ่มความระมัดระวังในการทำงานกับผู้บริการที่มีความเปราะบางในชีวิตที่หลากหลาย อาทิ ผู้ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง ผู้ติดสารเสพติด ผู้ป่วยจิตเวช เป็นต้น ทั้งนี้พบว่าผู้ให้บริการจำนวนหนึ่ง ขาดการแสดงออกที่เคารพยอมรับและเห็นใจในสถานการณ์ที่เป็นความเจ็บปวดของชีวิตผู้บริการ หรือทำงานแบบงานประจำที่ขาดความละเอียดอ่อนและขาดความระมัดระวังในพฤติกรรมบริการ

ข้อเสนอแนะ

ต่อประเด็นพฤติกรรมบริการ ที่ผู้ให้บริการควรคำนึง

การปฏิบัติตามหลักการทางสังคมสงเคราะห์

เช่น หลักปัจเจกบุคคล หลักการยอมรับ หลักการตัดสินใจด้วยตนเอง หลักการไม่ประณามหรือตำหนิติเตียนผู้ใช้บริการ หลักการรักษาความลับ หลักการตระหนักในตนเอง หลักการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ เนื่องจากหลักการดังกล่าวไม่ได้ถูกเข้าใจและนำไปใช้อย่างเคารพผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง



การสื่อสารที่ดีและการแสดงออกที่เหมาะสม

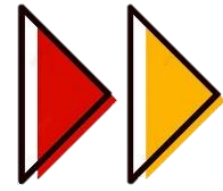
ผ่านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การสื่อสารที่ละเอียดอ่อน การสื่อสารที่สอดคล้องกับสถานการณ์ การรับฟังความต้องการของผู้ใช้บริการ การเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ การฟังด้วยทัศนคติเชิงบวก การให้ความสนใจ ใส่ใจผู้ใช้บริการ และการให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วยตนเอง เป็นการป้องกันการใช้พฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม



การปฏิบัติตามหลักการการให้คำปรึกษา (Counseling)

ผู้ให้บริการควรรับฟังด้วยความใส่ใจและเป็นมิตร ไม่ตีตราหรือตัดสินเกี่ยวกับการกระทำ การให้ถ้อยคำ การแสดงทัศนคติหรือพฤติกรรมต่าง ๆ โดยผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ควรมีบทบาทในการให้ข้อมูลที่รอบด้านกับผู้ใช้บริการ สามารถประเมินความรู้สึก ประเมินศักยภาพของผู้ใช้บริการได้ ปัจจุบันพบว่าการทำงานกับผู้ใช้บริการ ให้นำหนักกับการสัมภาษณ์ การสื่อสารทางเดียวที่ขาดการรับฟัง จนทำให้ไม่ได้ใช้หลักการให้การปรึกษาที่คำนึงถึงความรู้สึกและความเปราะบางทางจิตใจของผู้ใช้บริการ





ประเด็นพฤติกรรมทางเพศ

กรณี...ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสม

◎ คณะกรรมการจรรยาบรรณ มีความเห็นว่า การกระทำผิดดังกล่าว มีความเกี่ยวข้องกับ **ทัศนคติของบุคคล** และ **เสี่ยงต่อการละเมิดจรรยาบรรณ** หลายประเด็น ทั้งจรรยาบรรณต่อตนเอง จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ จรรยาบรรณต่อผู้ใช้บริการ และจรรยาบรรณต่อองค์กรที่สังกัด



◎ การสอบสวนหาข้อเท็จจริง มีการแลกเปลี่ยนกันผ่านมุมมองและการตีความในความเชื่อที่ซับซ้อนว่า พฤติกรรมดังกล่าวกระทำผิดจรรยาบรรณด้านใดหรือไม่ ขอบเขตของความสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ควรอยู่ในกรอบศีลธรรมทางสังคมอย่างไร ความรับผิดชอบของผู้ประกอบวิชาชีพ ต้อง **พิจารณาถึงมิติของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มเปราะบาง** การกระทำดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อวิชาชีพ และสังคมรวมถึงต่อหน่วยงานอย่างไร รวมถึงการพิจารณาหลักการปฏิบัติของวิชาชีพ ที่ต้องอยู่ในกรอบของสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างไร

◎ คณะกรรมการจรรยาบรรณต้องพิจารณาประเด็นที่หลากหลาย ว่าการละเมิดจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศแบบใดไม่ใช่ประเด็นส่วนบุคคล แต่มีความซับซ้อน เพราะมีผลกระทบต่อ **การละเมิดจรรยาบรรณต่อผู้ใช้บริการ** เชื่อมโยงจากการละเมิดจรรยาบรรณต่อตนเอง ทั้งจากฐานคิด ทัศนคติ การตัดสินใจที่ไม่เหมาะสม นำไปสู่การละเมิดจรรยาบรรณต่อทั้งหน่วยงานและวิชาชีพ



◎ การกระทำผิดจรรยาบรรณด้านใดด้านหนึ่ง มักจะมีความเชื่อมโยงกับผลกระทบต่อจรรยาบรรณด้านอื่น ๆ ด้วย และการแสดงออกของพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสมเป็นการสะท้อนภาพ **การไม่ตระหนักถึงสิทธิศักดิ์ศรี และคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการ** ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์อาจขาดความระมัดระวังอย่างแท้จริง

3

ข้อจำกัดการดำเนินงานด้านจรรยาบรรณวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

1

ผู้ร้องหลายท่านไม่ส่งคำร้องตามข้อบังคับ ข้อมูลที่ส่งมาเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุชื่อผู้ส่ง ไม่สามารถสืบค้นไปสู่ข้อเท็จจริงอันเป็นพฤติกรรมที่ละเมิดจรรยาบรรณได้

2

คณะกรรมการจรรยาบรรณจะไม่รับคำร้องที่ไม่สมบูรณ์ เพราะจะไม่เป็นธรรมต่อฝ่ายผู้ถูกร้อง ผู้ร้องต้องส่งคำร้องที่มีการแจ้งรายละเอียดของพฤติกรรมที่เข้าข่ายละเมิดจรรยาบรรณให้ได้ทราบ เพื่อการดำเนินการที่เหมาะสมและรักษาสีติของแต่ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3

การไม่ให้ความร่วมมือในการให้ถ้อยคำในบางกรณี การผิดนัดหมายในแต่ละครั้ง ทำให้ต้องใช้เวลาในการรอคอยนาน และทำให้กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงล่าช้าไปกว่าเวลาที่ควรจะเป็น

6

การตัดสินว่าผู้ถูกร้องท่านใดละเมิดจรรยาบรรณในด้านใด และควรมีบทลงโทษระดับใด เป็นการพิจารณาโดยการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจรรยาบรรณ และต้องส่งคำตัดสินดังกล่าว ให้ผู้ร้อง และผู้ถูกร้องทราบ และตัดสินใจว่าจะคัดค้านอุทธรณ์ภายในเวลา 30 วันหรือไม่ เป็นเงื่อนไขเวลาที่ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับจรรยาบรรณ เพื่อรักษาสีติของผู้ร้อง และผู้ถูกร้องอย่างเป็นธรรม

5

ผู้ร้องฟ้องร้องไปยังหลายหน่วยงาน เพื่อต้องการให้การตัดสินเป็นที่พอใจ

4

ผู้ร้องคัดค้านผลการตัดสิน กรณีการละเมิดจรรยาบรรณไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

