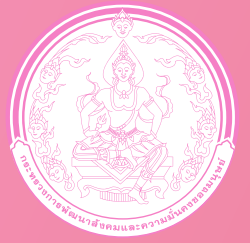




คู่มือการประเมินมาตรฐาน

การให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ





คู่มือการประเมินมาตรฐาน

การให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ





คำนำ

ด้วยสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ได้จัดทำประกาศสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เรื่อง มาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๖๔ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ เพื่อเป็นมาตรฐานกลางของการจัดบริการสังคมสงเคราะห์ และเป็นกรอบทิศทางกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งเป็นแนวทางในการดำรงตนของผู้ประกอบวิชาชีพเพื่อรักษาไว้ซึ่งเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพ ให้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับความเป็นวิชาชีพที่มีมาตรฐานและสอดคล้องกับจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

เพื่อเป็นการกำกับให้การปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๖๔ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้แต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเกิดผลในทางปฏิบัติ โดยมีหน้าที่และอำนาจในการกำหนดรูปแบบการประเมิน เกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัดแต่ละองค์ประกอบ ในการประเมินมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ศึกษาและพิจารณามาตรฐานต่าง ๆ นำมาวิเคราะห์และบูรณาการ เพื่อให้ได้ชุดมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จึงจัดทำ “คู่มือการประเมินมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ” เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์และผู้ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ ใช้เป็นแนวทางในการประเมินมาตรฐานฯ เพื่อนำไปสู่การประกันคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ คุ่มครองและพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการให้เข้าถึงสิทธิและบริการที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในระบบบริการต่อไป

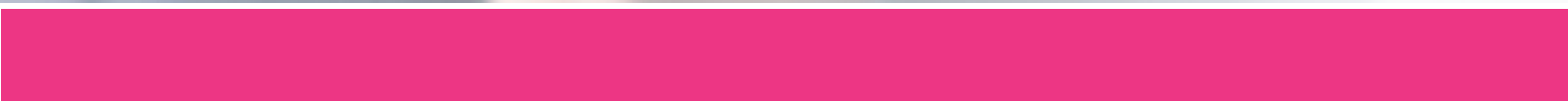
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
พฤษภาคม ๒๕๖๖



คำนำ

สารบัญ

๑. ความเป็นมา	๑
๒. นิยาม	๑
๓. ขั้นตอนการประเมิน	๓
๔. วิธีดำเนินการ	๓
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๖. รายงานการประเมิน	๔
๗. การอนุมัติการรับรอง	๔
๘. ระยะเวลาการประเมิน	๔
ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน	
๑. วัตถุประสงค์	๕
๒. เกณฑ์การประเมินมาตรฐาน	๕
๓. องค์ประกอบ ตัวชี้วัดและมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์	
▪ มาตรฐานที่ ๑ มาตรฐานจรรยาบรรณ	๖
▪ มาตรฐานที่ ๒ มาตรฐานความเป็นวิชาชีพสังคมสงเคราะห์	๙
▪ มาตรฐานที่ ๓ มาตรฐานองค์ความรู้และการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	๑๑
▪ มาตรฐานที่ ๔ มาตรฐานการสื่อสารทางวิชาชีพ	๑๓
▪ มาตรฐานที่ ๕ มาตรฐานการบันทึกข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	๑๔
▪ มาตรฐานที่ ๖ มาตรฐานการนิเทศงานเพื่อพัฒนาวิชาชีพ	๑๖
ภาคผนวก	๑๗
ผนวก ก พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๕๖	
ผนวก ข ข้อบังคับสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ว่าด้วยจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๖๒	
ผนวก ค ประกาศสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เรื่อง มาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๖๔	
ผนวก ง มาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ โดยสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์	
คณะผู้จัดทำ	๑๘



คู่มือการประเมินมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๑. ความเป็นมา

คู่มือการประเมินมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จัดทำขึ้นตามประกาศสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เรื่องมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ซึ่งกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีบทบาทและภารกิจด้านการจัดสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ โดยมีผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

ทั้งนี้ การมีมาตรฐานเป็นการพัฒนาวิชาชีพ นำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมมีมาตรฐานและสอดคล้องกับจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

๒. นิยาม

ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ (Licensed social worker) หมายถึง บุคคลซึ่งประกอบวิชาชีพที่ต้องใช้ความรู้และทักษะทางสังคมสงเคราะห์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาของบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน หรือชุมชน เพื่อให้กระทำหน้าที่และดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข

ผู้ประเมิน หมายถึง ผู้ที่รับผิดชอบในการประเมินมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยเป็นผู้ประเมินทั้งใน ๓ ระดับ ได้แก่ ผู้ประเมินตนเอง ผู้ประเมินที่เป็นเพื่อนร่วมงาน/ร่วมวิชาชีพ และผู้ประเมินที่เป็นหัวหน้างานหรือผู้บริหารหน่วยงาน

ผู้รับการประเมิน หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาต ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และผู้ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ของหน่วยงานในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ผู้ใช้บริการ (Client /Service user) หมายถึง บุคคล ครอบครัว กลุ่มคน ชุมชน หรือกลุ่มเป้าหมาย ในรายการที่ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการปฏิบัติงาน

คณะกรรมการกลาง หมายถึง ข้าราชการและผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการแต่งตั้งเพื่อทำหน้าที่สอบทานผลการประเมินมาตรฐาน โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑) กำหนดวิธีการจัดกลุ่มในการสอบทานของคณะกรรมการกลางและผู้รับการประเมินผลการประเมินมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๒) สอบทานผลการประเมินมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๓) ในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือประเด็นที่ไม่ชัดเจนในผลคะแนนการประเมิน สามารถเรียกเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาและการสัมภาษณ์ได้

๔) จัดทำรายงานผลการสอบทานการประเมินมาตรฐานฯ ในผลคะแนนรายบุคคล

๕) จัดทำรายงานผลการสอบทานการประเมินมาตรฐานฯ ในภาพรวมเสนอผู้บริหารทราบ

๖) ดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

วจนภาษา (Verbal Communication) หมายถึง ภาษาล้อยคำ ได้แก่ คำพูดหรือตัวอักษรที่กำหนดใช้ร่วมกัน ในสังคม ซึ่งหมายรวมทั้งเสียง และลายลักษณ์อักษร ภาษาล้อยคำเป็นภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้นอย่างมีระบบ มีหลักเกณฑ์ทางภาษา หรือไวยากรณ์ซึ่งคนในสังคมต้องเรียนรู้และใช้ภาษาในการฟัง พูด อ่าน เขียนและคิด การใช้วจนภาษาในการสื่อสารต้องคำนึงถึงความชัดเจนถูกต้องตามหลักภาษา และความเหมาะสมกับลักษณะ การสื่อสาร ลักษณะงาน เป้าหมาย สื่อและผู้รับสาร

อวจนภาษา (Non verbal Communication) หมายถึง เป็นการสื่อสารโดยไม่ใช้ล้อยคำ ทั้งที่เป็นภาษาพูด และภาษาเขียน เป็นภาษาที่มนุษย์ใช้สื่อสารกัน โดยใช้อากัปกิริยา ท่าทาง น้ำเสียง สายตาหรือใช้วัตถุ การใช้สัญลักษณ์ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ หรือแสดงออกทางด้านอื่นที่สามารถรับรู้กันได้สามารถแปลความหมายได้และทำความเข้าใจ ต่อกันได้

บันทึกการปฏิบัติงาน (Case record) การบันทึกข้อมูล ข้อเท็จจริงอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับ ผู้ใช้บริการรายบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน ชุมชน หรือโครงการ โดยระบุสภาพปัญหา การประเมินสภาวะผู้บริการ การวินิจฉัย การจัดทำแผนดำเนินการให้ความช่วยเหลือ การประสานงาน ประสานทรัพยากร การกำกับ และติดตามการดำเนินงานตามแผน การประเมินเพื่อส่งต่อ หรือการวางแผนยุติบริการ บันทึกการปฏิบัติงาน ถือเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับระบบดำเนินการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในการทำงาน กับผู้บริการ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการจัดการรายกรณี การสื่อสารและประสานงานระหว่างวิชาชีพ เพื่อเป็นหลักประกันเชิงคุณภาพของมาตรฐานการให้บริการ สะท้อนถึงความรับผิดชอบที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการวางแผนปรับปรุงด้านงบประมาณ สนับสนุนการนิเทศงานและงานวิจัย

การประชุมปรึกษารายกรณี (Case conference) กระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างวิชาชีพเดียวกัน หรือวิชาชีพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้บริการ ประสานความร่วมมือ ดำเนินการช่วยเหลือ จัดสรรทรัพยากร ติดตามประเมินผล โดยดำเนินการใน ๒ ลักษณะคือ (๑) กำหนดวัตถุประสงค์ แผนบริการ และดำเนินการร่วมกัน หรือ (๒) ขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์/ผู้เชี่ยวชาญแต่ละวิชาชีพเฉพาะด้าน

ภาวะวิกฤต (Crisis) สถานการณ์ในภาวะวิกฤตหรือภาวะฉุกเฉินอันเนื่องมาจากภัยพิบัติตามธรรมชาติ และภัยพิบัติที่เกิดจากผลการกระทำของมนุษย์

การนิเทศงาน หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้ให้การนิเทศกับผู้รับการนิเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ให้มีคุณภาพ เพื่อประโยชน์ของผู้บริการ

ผู้ให้การนิเทศงานหรือผู้ให้การนิเทศงานสังคมสงเคราะห์ หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ รับอนุญาตที่มีประสบการณ์ด้านการทำงานและได้รับการมอบหมายจากหน่วยงานให้เป็นผู้นิเทศงานสังคมสงเคราะห์

ผู้รับการนิเทศ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

๓. ขั้นตอนการประเมิน

ขั้นตอนการประเมิน ประกอบด้วย ๒ ขั้นตอน ดังนี้

๓.๑ ขั้นตอนการประเมิน โดยดำเนินการผ่านแบบฟอร์มที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการกำหนด ลักษณะมุ่งเน้นผลงานและพฤติกรรมเป็นฐาน (performance based) ๓ ระดับ ได้แก่

(๑) การประเมินตนเอง (self evaluation)

(๒) การประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน/ร่วมวิชาชีพ (peer evaluation)

(๓) การประเมินโดยหัวหน้างาน หรือผู้บริหารหน่วยงานทางสังคมสงเคราะห์/สวัสดิการสังคม (supervisor evaluation) หรือนักสังคมสงเคราะห์ระดับอาวุโส ที่เป็นผู้รู้จักผู้ถูกประเมินเป็นอย่างดี

ทั้งนี้ ผลการประเมินภาพรวม คำนวณจากค่าเฉลี่ยของการประเมินทั้ง ๓ ระดับ

๓.๒ การสอบทานผลการประเมินโดยคณะกรรมการกลาง ดำเนินการโดยฝ่ายเลขานุการ/ผู้ช่วยเลขานุการ จัดส่งข้อมูลผลการประเมินให้กับผู้แทนสำนัก/กอง ที่อยู่ในคณะกรรมการกลางฯ ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และนำข้อมูลดังกล่าวเข้าสู่การประชุมคณะกรรมการกลางเพื่อสอบทาน และพิจารณารับรองการผ่านการประเมินมาตรฐานฯ ทั้งนี้ คณะกรรมการกลางสามารถเรียกเอกสารหรือสัมภาษณ์ผู้รับการประเมินเพิ่มเติมได้ในกรณีมีข้อสงสัย หรือประเด็นที่ไม่ชัดเจนในผลคะแนนการประเมิน เพื่อยืนยันและรับรองผลการประเมิน

๔. วิธีดำเนินการ

๔.๑ กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขานุการกรม แจ้งประสานผู้มีคุณสมบัติและแจ้งรหัสการประเมินเพื่อดำเนินการประเมินมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๔.๒ ผู้รับการประเมินดำเนินการประเมินตนเองผ่านทาง Google forms

๔.๓ ผู้รับการประเมินกำหนดเพื่อนร่วมงาน/ร่วมวิชาชีพ และแจ้งหัวหน้างาน เพื่อประเมินฯ พร้อมส่งแบบฟอร์มการประเมินทาง Google forms ให้เพื่อนร่วมงาน/ร่วมวิชาชีพ และหัวหน้างานดำเนินการ โดยแจ้งรหัสการเข้าทำแบบประเมินของตนเอง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๔.๔ คณะกรรมการกลางสอบทานผลการประเมินฯ ในประเด็นความสอดคล้องในการปฏิบัติงานของผลคะแนน โดยพิจารณาประกอบตามเกณฑ์มาตรฐาน ๖ มาตรฐาน ได้แก่

(๑) มาตรฐานจรรยาบรรณ

(๒) มาตรฐานความเป็นวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

(๓) มาตรฐานองค์ความรู้ และการประยุกต์ ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

(๔) มาตรฐานการสื่อสารทางวิชาชีพ

(๕) มาตรฐานการบันทึกข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

(๖) มาตรฐานการนิเทศงานเพื่อพัฒนาวิชาชีพ

โดยคณะกรรมการกลางจะสอบทานผลการประเมินมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ มีอำนาจในการเรียกเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาและการสัมภาษณ์ ในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือประเด็นที่ไม่ชัดเจนในผลคะแนนการประเมิน

ทั้งนี้ คณะกรรมการกลางจะจัดทำรายงานผลการสอบทานฯ ในผลคะแนนรายบุคคล พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการสอบทานฯ ในภาพรวมเสนอผู้บริหารทราบ และลงนามในประกาศนียบัตร

๔.๕ ผลการประเมินฯ ของผู้รับการประเมิน จะถูกนำเข้าไปในระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (DPIS)

๔.๖ การรับรองผลการประเมินมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีอายุการรับรอง ๓ ปี นับแต่วันที่ได้รับการรับรอง

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕.๑ หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับการประเมิน

ผู้รับการประเมินต้องรับผิดชอบในการดำเนินการประเมิน โดยต้องสามารถแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ ซึ่งอาจได้แก่ เอกสาร และ/หรือ การสัมภาษณ์ และจัดทำรายงานข้อคิดเห็นตามความเหมาะสม ในกรณีที่คณะกรรมการกลางสอบทานผลการประเมินฯ มีข้อสงสัยหรือไม่ชัดเจน

๕.๒ หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ประเมิน

๑. ผู้ประเมินต้องประเมินอย่างมีจรรยาบรรณ เที่ยงตรง และมีธรรมาภิบาล
๒. ผู้ประเมินต้องรับผิดชอบในผลการประเมินที่ได้ประเมินให้กับผู้รับการประเมิน
๓. ผู้ประเมินต้องบันทึกผลการประเมินของผู้รับการประเมิน ตามวิธีการที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการกำหนด

๖. รายงานผลการประเมิน

คณะกรรมการกลาง จัดทำรายงานผลการประเมินมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ พร้อมข้อเสนอแนะต่ออธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๗. การอนุมัติการรับรอง

๗.๑ คณะกรรมการกลางเสนอผลให้อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการลงนามในประกาศนียบัตร เพื่อแจ้งรายชื่อผู้ผ่านการประเมิน

๗.๒ ผู้รับการประเมินสามารถดาวน์โหลดใบประกาศการผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ผ่านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (DPIS) (<https://dsdw.dpis.go.th/>)

๘. ระยะเวลาการประเมิน

๘.๑ ประเมินมาตรฐานการให้บริการฯ ๓ ระดับ ภายในเดือนธันวาคม

๘.๒ สำนัก/กอง ตรวจสอบผลการประเมินเบื้องต้น ๑ – ๓ สัปดาห์แรกของเดือนมกราคม

๘.๓ ประชุมคณะกรรมการกลาง ภายในวันที่ ๑๕ เดือนกุมภาพันธ์

๘.๔ ประกาศรายชื่อผู้ผ่านการประเมินฯ ภายในวันที่ ๑๕ เดือนมีนาคม

ทั้งนี้ ผู้รับการประเมินต้องเข้าสู่กระบวนการประเมิน หลังจากการรับรองหมดอายุ ตามรอบระยะเวลาดังกล่าว

ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน

๑) วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๑.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินและพัฒนาการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการอย่างต่อเนื่อง และมีคุณภาพ

๒) เกณฑ์การประเมินมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

๒.๑ กำหนดให้มีการประเมินองค์ประกอบ ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานฯ ๖ มาตรฐาน ได้แก่

- ๑) มาตรฐานจรรยาบรรณ
- ๒) มาตรฐานความเป็นวิชาชีพสังคมสงเคราะห์
- ๓) มาตรฐานองค์ความรู้และการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์
- ๔) มาตรฐานการสื่อสารทางวิชาชีพ
- ๕) มาตรฐานการบันทึกข้อมูลเพื่อปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์
- ๖) มาตรฐานการนิเทศงานเพื่อพัฒนาวิชาชีพ

๒.๒ เกณฑ์การประเมิน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๒.๒.๑ เกณฑ์การประเมินแบ่งออกเป็นช่วงคะแนน ๕ ระดับ ดังนี้

- ระดับ ๑ ไม่ได้ปฏิบัติ หรือ ไม่มีคุณภาพ
- ระดับ ๒ ปฏิบัติระดับน้อย หรือ มีคุณภาพระดับน้อย
- ระดับ ๓ ปฏิบัติระดับปานกลาง หรือ มีคุณภาพระดับปานกลาง
- ระดับ ๔ ปฏิบัติระดับมาก หรือ มีคุณภาพระดับมาก
- ระดับ ๕ ปฏิบัติระดับมากที่สุด หรือ มีคุณภาพระดับดีมากที่สุด

๒.๒.๒ เกณฑ์การประเมิน แบบช่วงคะแนน ๓ ระดับ ดังนี้

- ระดับ ๑ ไม่มีการปฏิบัติ/ไม่เข้าร่วม
- ระดับ ๓ ปฏิบัติ/เข้าร่วม ๑ ครั้ง
- ระดับ ๕ ปฏิบัติ/เข้าร่วม มากกว่า ๑ ครั้ง

๒.๓ ผู้รับการประเมินต้องได้คะแนนเฉลี่ย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕

(จากผลการประเมินทั้ง ๓ ระดับ) จึงจะถือว่าผ่านการประเมิน ฯ

๓. องค์ประกอบ ตัวชี้วัดและมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

มาตรฐานที่ ๑ มาตรฐานจรรยาบรรณ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน					หมายเหตุ
๑. จรรยาบรรณต่อตนเอง						
๑.๑ ปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ เสียสละและปฏิบัติตนในกรอบวัฒนธรรม บริบทที่เหมาะสม ประพฤติตนที่ไม่ก่อให้เกิด ความเสื่อมเสียต่อตนเองและวิชาชีพ	๕	๔	๓	๒	๑	
๑.๒ พัฒนาดตนเองให้มีความรู้ ทักษะ และมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น มีกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาดตนเองทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	มากกว่า ๑ ครั้ง	-	๑ ครั้ง	-	ไม่มี	
๒. จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ						
๒.๑ ปฏิบัติงานโดยยึดความถูกต้องตามหลักวิชาการด้านสังคมสงเคราะห์และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	๕	๔	๓	๒	๑	
๒.๒ รักษาเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพ ไม่นำวิชาชีพไปแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเอง ผู้อื่น หรือหน่วยงานโดยมิชอบด้วยกฎหมาย และกระทำในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียต่อวิชาชีพสังคมสงเคราะห์	๕	๔	๓	๒	๑	
๒.๓ การเข้าร่วมกิจกรรมด้านสังคมสงเคราะห์ กับองค์กรภายนอก	มากกว่า ๑ ครั้ง	-	๑ ครั้ง	-	ไม่มี	(ภายนอก = ระดับกองขึ้นไป)
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการจัดการความรู้ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการหรือความก้าวหน้าในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์	๕	๔	๓	๒	๑	
๓. จรรยาบรรณต่อผู้ใช้บริการ (ผู้ไม่ได้ปฏิบัติงานกับผู้ใช้บริการโดยตรง ไม่ต้องตอบข้อ ๓.๕ และ ๓.๗)						
๓.๑ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความแตกต่าง หลากหลายของผู้ใช้บริการ โดยไม่ด่วนตัดสิน ไม่มีอคติ และไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน					หมายเหตุ
๓.๒ มีการเสริมพลังอำนาจผู้ใช้บริการให้เกิดความเข้มแข็ง เชื่อมั่นและเห็นคุณค่าในตนเอง	๕	๔	๓	๒	๑	
๓.๓ มีกระบวนการทำงานอย่างมีส่วนร่วม เชื่อในศักยภาพ เคารพการแสดงความคิดเห็นและสิทธิ์ในการตัดสินใจด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	
๓.๔ รักษาความลับของผู้ใช้บริการ และไม่นำข้อมูลไปสื่อสารต่อบุคคลอื่น หรือเผยแพร่ต่อสาธารณะ โดยไม่ได้รับการยินยอมจากผู้บริการและ / หรือผู้เกี่ยวข้อง เว้นแต่เพื่อประโยชน์ของผู้บริการและมีกฎหมายรองรับ	๕	๔	๓	๒	๑	
๓.๕ สร้างและรักษาสัมพันธภาพทางวิชาชีพตลอดกระบวนการให้บริการกับผู้ใช้บริการ ไม่สร้างสัมพันธภาพเชิงอำนาจและสัมพันธภาพส่วนบุคคลที่นำไปสู่ผลกระทบ หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน	๕	๔	๓	๒	๑	**ไม่นำมาคิดคะแนนกับผู้ไม่ได้ปฏิบัติงานกับผู้ใช้บริการโดยตรง
๓.๖ คุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ สิทธิมนุษยชน สิทธิตามกฎหมาย สิทธิสวัสดิการเพื่อความมั่นคงและสวัสดิภาพของผู้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	
๓.๗ ส่งต่อการให้บริการผู้ใช้บริการในกรณีที่เกิดศักยภาพ หรือมีข้อจำกัดของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	**ไม่นำมาคิดคะแนนกับผู้ไม่ได้ปฏิบัติงานกับผู้ใช้บริการโดยตรง
๔. จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมวิชาชีพและผู้ร่วมงานในวิชาชีพอื่น						
๔.๑ การปฏิบัติที่แสดงถึงการให้เกียรติ เคารพในสิทธิหน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ร่วมวิชาชีพสังคมสงเคราะห์และผู้ร่วมงานในวิชาชีพอื่น	๕	๔	๓	๒	๑	
๔.๒ ร่วมมือ ส่งเสริม และสนับสนุนซึ่งกันและกัน ในการปฏิบัติภารกิจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน					หมายเหตุ
๔.๓ ไม่ปกป้อง ส่งเสริม หรือสนับสนุน การประพฤติผิดทางจริยธรรมของผู้ร่วม วิชาชีพในหน่วยงานเพื่อผลประโยชน์แห่งตน หรือผู้กระทำการนั้น ๆ	๕	๔	๓	๒	๑	
๔.๔ เคารพสิทธิการเป็นเจ้าของงานและ ผลงาน โดยไม่นำงานและผลงานของผู้อื่น ไปแอบอ้างว่าเป็นของตน	๕	๔	๓	๒	๑	
๕. จรรยาบรรณต่อองค์กรที่สังกัด						
๕.๑ ส่งเสริม ปรับปรุง พัฒนาองค์กรให้ ดำเนินนโยบายการบริหารจัดการ /แนวทาง ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความเป็นธรรมตาม หลักธรรมาภิบาล และยึดผลประโยชน์สูงสุด ของผู้ใช้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	
๕.๒ ใช้ทรัพยากรขององค์กรด้วยความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	๕	๔	๓	๒	๑	
๕.๓ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนจาก องค์กรที่สังกัด	๕	๔	๓	๒	๑	
๖. จรรยาบรรณต่อสังคม						
๖.๑ เข้าใจสถานการณ์ ปัญหาความต้องการ และกลไกการขับเคลื่อนทางสังคมที่เกี่ยวข้อง เช่น การสรุปบทเรียนจากประสบการณ์ การทำงาน และเผยแพร่ต่อสาธารณะ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	
๖.๒ มีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่ายในการ ป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู พัฒนา หรือขับเคลื่อน ทางสังคม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เช่น การพัฒนากฎหมาย นโยบาย แผน ยุทธศาสตร์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาและ โครงสร้างทางสังคม เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	
๖.๓ มีส่วนร่วมในการสื่อสารข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อสาธารณะและสังคม เช่น การจัดเวทีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน					หมายเหตุ
	๕	๔	๓	๒	๑	
๖.๔ ยอมรับและเคารพในความหลากหลายทางวัฒนธรรมและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมพหุวัฒนธรรมได้						

มาตรฐานที่ ๒ มาตรฐานความเป็นวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

ตัวชี้วัด	การประเมิน					หมายเหตุ
๑. สามารถปฏิบัติหน้าที่ในขอบเขตความรับผิดชอบโดยคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยและประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ						
๑.๑ รู้ขอบเขตความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ และข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของตน	๕	๔	๓	๒	๑	
๑.๒ สามารถบริหารจัดการบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และองค์กรให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมถูกต้อง	๕	๔	๓	๒	๑	
๑.๓ สามารถดำเนินการตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์ ในขั้นตอนการแสวงหาข้อเท็จจริง การประเมินรอบด้าน การวางแผน การดำเนินการตามแผน การติดตามและประเมินผลบริการกับผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง หรือมีการประชุมรายงานหรือการประชุมทีมสหวิชาชีพ หรือดำเนินการตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์ ตั้งแต่ระดับ บุคคล กลุ่ม ชุมชน เพื่อสนับสนุนการจัดทำนโยบาย	๕	๔	๓	๒	๑	
๑.๔ มีความรู้ ความสามารถในการประเมินความเสี่ยง รับรู้ถึงสัญญาณอันตราย ความรุนแรง การปล่อยปละละเลย โดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสม เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์และจัดการปัญหาได้รวดเร็วและทันการณ์ หรือมีระบบการบริหารความเสี่ยง	๕	๔	๓	๒	๑	
๒. สามารถปฏิบัติงานภายใต้องค์ความรู้ด้านกฎหมายวิชาชีพสังคมสงเคราะห์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง						
๒.๑ มีความรู้ในกฎหมายวิชาชีพสังคมสงเคราะห์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๕	๔	๓	๒	๑	
๒.๒ มีความสามารถในการนำกฎหมายวิชาชีพสังคมสงเคราะห์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องไปปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	

ตัวชี้วัด	การประเมิน					หมายเหตุ
๓. สามารถปฏิบัติงานในฐานะผู้ประกอบการวิชาชีพ ภายใต้การใช้ดุลยพินิจทางวิชาชีพ						
๓.๑ ปฏิบัติงานตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์ โดยการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผลตามหลักการ ค่านิยม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ	๕	๔	๓	๒	๑	
๓.๒ สามารถใช้ข้อเท็จจริงและดุลยพินิจทางวิชาชีพ โดยเฉพาะในประเด็นที่มีความสลับซับซ้อน และแสวงหาทางเลือกที่เหมาะสมในการให้บริการด้วยแนวคิดเชิงบูรณาการ	๕	๔	๓	๒	๑	
๓.๓ การทำงานร่วมกับสหวิชาชีพหรือเครือข่าย โดยใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ	๕	๔	๓	๒	๑	
๔. การทำหน้าที่เป็นตัวแทนของวิชาชีพทั้งทางด้านวิชาการและการปฏิบัติงาน						
๔.๑ มีส่วนร่วมในกิจกรรม การปฏิบัติงาน และแสดงความคิดเห็นที่สะท้อนความเป็นวิชาชีพ	๕	๔	๓	๒	๑	
๕. การทำหน้าที่ในเรื่องการขับเคลื่อนนโยบายทางสังคมที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการ						
๕.๑ มีความสามารถในการวิเคราะห์ วางแผน หรือมีส่วนร่วมในการผลักดันการจัดการนโยบายสังคมเพื่อลดช่องว่าง หรือความเหลื่อมล้ำทางสังคม ให้เกิดความเป็นธรรมทางสังคม แก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย	๕	๔	๓	๒	๑	
๖. ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในกรณีเกิดภาวะวิกฤต						
๖.๑ มีรูปแบบการทำงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤตที่ชัดเจน ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์สามารถบริหารจัดการ รวมถึงให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ทันต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการในสถานการณ์นั้น ๆ	๕	๔	๓	๒	๑	

มาตรฐานที่ ๓ มาตรฐานองค์ความรู้และการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ตัวชี้วัด	๕	๔	๓	๒	๑	หมายเหตุ
๑. ปฏิบัติงานภายใต้กรอบกฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์						
๑.๑ มีความรู้ ความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานและสามารถอ้างอิงหลักกฎหมายได้อย่างถูกต้อง	๕	๔	๓	๒	๑	
๑.๒ สามารถใช้อำนาจหน้าที่ของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์หรือการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใต้กรอบและขอบเขตของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๕	๔	๓	๒	๑	
๒. เข้าใจและตระหนักถึงความหลากหลายทางสังคม วัฒนธรรมที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์						
๒.๑ มีความเข้าใจบริบทและนัยสำคัญทางวัฒนธรรมต่อความหลากหลายทางด้านอายุ ภาษา ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ความเชื่อทางศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง การศึกษาอบรม เพศสภาพ เพศวิถี อัตลักษณ์ และการแสดงออก ฯลฯ และผลกระทบที่มีต่อการจัดบริการ รวมทั้งมีแนวทางการจัดบริการอย่างเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	
๓. เข้าใจและตระหนักถึงบริบททางสากลและบริบทแวดล้อม ที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตประชาชน						
๓.๑ เข้าใจและตระหนักถึงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของบริบทสากลและบริบทแวดล้อมที่มีผลต่อประชาชน ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	๕	๔	๓	๒	๑	
๓.๒ สามารถวิเคราะห์หรือวิพากษ์โครงสร้างทางสังคม นโยบาย กฎหมาย และการบริหารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจและความไม่เป็นธรรม	๕	๔	๓	๒	๑	
๓.๓ เข้าใจและตระหนักรู้เกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายที่มีผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มต่าง ๆ รวมทั้งกลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการพิเศษ	๕	๔	๓	๒	๑	

ตัวชี้วัด	๕	๔	๓	๒	๑	หมายเหตุ
๔. เข้าใจและเชื่อมโยงแนวคิด ทฤษฎี องค์ความรู้ต่าง ๆ และสามารถประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์						
๔.๑ สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้วิเคราะห์ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์อย่างถูกต้องและสอดคล้องกับบริบท	๕	๔	๓	๒	๑	
๕. การนำความรู้ด้านการวิจัย และการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานและสร้างนวัตกรรมทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์						
๕.๑ ผู้ทำวิจัยต้องผ่านการอบรมจริยธรรมการวิจัยในคนและงานวิจัยต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนหรือคณะกรรมการการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕	๔	๓	๒	๑	**ผู้ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ไม่ต้องนำมาคิดคะแนน
๕.๒ สามารถจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานหรือนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์หรือนวัตกรรมจากผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑	
๕.๓ สามารถเผยแพร่ ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้เพิ่มสมรรถนะต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์	๕	๔	๓	๒	๑	
๖. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และปฏิบัติงานได้หลากหลายรูปแบบ โดยคำนึงถึงจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์						
๖.๑ มีความรู้และสามารถนำเทคโนโลยีไปใช้ในการสื่อสารและการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์โดยยึดมั่นในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์	๕	๔	๓	๒	๑	

มาตรฐานที่ ๔ มาตรฐานการสื่อสารทางวิชาชีพ

ตัวชี้วัด	๕	๔	๓	๒	๑	หมายเหตุ
๑. การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ						
๑.๑ สื่อสารเชิงบวก โดยปราศจากอคติ และรักษาความลับ เพื่อบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	๕	๔	๓	๒	๑	
๑.๒ ทำงานเชิงรุก เพื่อแสวงหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งเพื่อเป็นศูนย์กลางในการสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการและทีมสหวิชาชีพ	๕	๔	๓	๒	๑	
๑.๓ ตระหนักและยึดหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพในการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	
๒. รูปแบบการสื่อสารที่สร้างสรรค์และส่งเสริมการปฏิบัติงานกับกลุ่มคนที่หลากหลาย						
๒.๑ สามารถใช้ทักษะการสื่อสารแบบวิจนภาษาและอวิจนภาษาอย่างเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๕	๔	๓	๒	๑	
๒.๒ มีการตระหนักในการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	
๒.๓ สื่อสารโดยยึดหลักสันติวิธี สามารถเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยประนีประนอม จัดการความขัดแย้ง และ/หรือบำบัดรักษา เยียวยาและฟื้นฟู เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีเป้าหมาย	๕	๔	๓	๒	๑	
๓. การสื่อสารเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม						
๓.๑ ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมตัดสินใจในกระบวนการปฏิบัติงาน	๕	๔	๓	๒	๑	
๓.๒ สามารถสื่อสาร จูงใจเพื่อให้ทีมเข้าใจ ยอมรับ และให้ความร่วมมือในการทำงานหรือปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย	๕	๔	๓	๒	๑	

ตัวชี้วัด	๕	๔	๓	๒	๑	หมายเหตุ
๓.๓ ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน สหวิชาชีพ และภาคีเครือข่าย ด้วยการให้เกียรติ ซื่อสัตย์ ยอมรับในบทบาทหน้าที่ โดยมุ่งประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	

มาตรฐานที่ ๕ มาตรฐานการบันทึกข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ตัวชี้วัด	๕	๔	๓	๒	๑	หมายเหตุ
๑. การบันทึกการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์บนฐานความรู้ ค่านิยม จรรยาบรรณ และหลักการของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ (ผู้ไม่ได้ปฏิบัติงานกับผู้ให้บริการโดยตรง ไม่ต้องตอบข้อ ๒.๑ ๒.๒ ๒.๓ และ ๓.๑)						
๑.๑ บันทึกการปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมาย ตั้งแต่ระดับรายบุคคล กลุ่ม ชุมชน โครงการ หรือภาระงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานโดยใช้ความรู้ กระบวนการ วิธีการ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์	๕	๔	๓	๒	๑	
๑.๒ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาทักษะในการบันทึกการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	๕	๔	๓	๒	๑	
๒. การบันทึกการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง ชัดเจน						
๒.๑ บันทึกข้อมูลอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง ครบคลุม กระชับ และชัดเจน	๕	๔	๓	๒	๑	**ไม่นำมาคิดคะแนนกับผู้ไม่ได้ปฏิบัติงานกับผู้ให้บริการโดยตรง
๒.๒ บันทึกโดยจำแนกข้อมูล ข้อเท็จจริง และความคิดเห็น	๕	๔	๓	๒	๑	**ไม่นำมาคิดคะแนนกับผู้ไม่ได้ปฏิบัติงานกับผู้ให้บริการโดยตรง
๒.๓ ชี้แจงวัตถุประสงค์การบันทึก การจัดเก็บ และใช้ข้อมูลโดยได้รับการยินยอมจากผู้ให้บริการ กรณีผู้ให้บริการไม่อยู่ในภาวะที่ให้การยินยอมได้สามารถให้ผู้แทนที่ชอบด้วยกฎหมายดำเนินการแทน	๕	๔	๓	๒	๑	**ไม่นำมาคิดคะแนนกับผู้ไม่ได้ปฏิบัติงานกับผู้ให้บริการโดยตรง
๓. การบันทึกการจัดบริการสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการพิเศษ						
๓.๑ บันทึกแสดงการประเมินในรายละเอียดด้านความต้องการพิเศษของผู้ใช้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	**ไม่นำมาคิดคะแนนกับผู้ไม่ได้ปฏิบัติงานกับผู้ให้บริการโดยตรง

ตัวชี้วัด	๕	๔	๓	๒	๑	หมายเหตุ
๔. การบันทึกตามกำหนดเวลา						
๔.๑ บันทึกข้อมูล ข้อเท็จจริงให้ทันการณ์ อย่างช้าไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมงทำการ นับแต่การ ปฏิบัติงานแต่ละครั้ง	๕	๔	๓	๒	๑	
๕. การใช้ประโยชน์จากบันทึกการปฏิบัติงาน						
๕.๑ นำข้อมูลบันทึกการปฏิบัติงานมาใช้ในการ วิเคราะห์ การตัดสินใจ วางแผน การปฏิบัติงาน ติดตามประเมินผลหรือנית่างาน	๕	๔	๓	๒	๑	
๕.๒ รักษาความลับและความปลอดภัย ในการบันทึกรูปแบบต่าง ๆ เช่น คำสั่งผู้เข้าถึง ข้อมูลตามลำดับชั้น เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ และการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงการสำรองข้อมูล ส่งต่อข้อมูลตามกระบวนการโดยได้รับ มอบหมายตามลำดับชั้น เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	
๕.๓ เอกสาร ข้อมูลรายบุคคลต้องเก็บรักษาไว้ ในที่ปลอดภัย สามารถสืบค้นได้ ไม่ต่ำกว่า ๑๐ ปี กรณีผู้ใช้บริการเป็นเด็ก ควรจัดเก็บ จนกระทั่งผู้ใช้บริการ อายุเกิน ๑๘ ปี หรือตาม นโยบายของหน่วยงาน	๕	๔	๓	๒	๑	
๕.๔ การเชื่อมโยงและเข้าถึงข้อมูลผู้ใช้บริการ ในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เพื่อประโยชน์และ ประสิทธิภาพในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	

มาตรฐานที่ ๖ มาตรฐานการนิเทศงานเพื่อพัฒนาวิชาชีพ

ตัวชี้วัด	๕	๔	๓	๒	๑	หมายเหตุ
๑. ผู้ให้การนิเทศงาน ผู้รับการนิเทศงานเข้าใจความสำคัญ บทบาท ความมุ่งหมายและหน้าที่ของการนิเทศงาน						
๑.๑ ผู้มีส่วนในการนิเทศงาน เข้าใจความสำคัญ บทบาท ความมุ่งหมาย และหน้าที่ของการนิเทศงาน หมายเหตุ ผู้นิเทศ รวมถึง ผู้รับการนิเทศ	๕	๔	๓	๒	๑	
๑.๒ มีการเรียนรู้ร่วมกันในกระบวนการนิเทศงาน เช่น การประชุมร่วม การปรึกษาหารือ การสรุป บทเรียนระหว่างผู้ให้การนิเทศงาน ผู้รับการนิเทศงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	

ภาคผนวก



ผนวก ก พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๕๖



ผนวก ข ข้อบังคับสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ว่าด้วยจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๖๒



ผนวก ค ประกาศสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เรื่อง มาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๖๔



ผนวก ง มาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ โดยสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

คณะผู้จัดทำ

คณะที่ปรึกษา

นางจตุพร โรจนพานิช	อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
นางสาวสุชาดา หมั่นกล้า	รองอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
นางอุมาภรณ์ ผ่องจิตต์	นักสังคมสงเคราะห์เชี่ยวชาญ
นางสาวธิดาพร เสาวณะ	ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ

คณะทำงานขับเคลื่อนมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

นางสาวกุลวดี ประเสริฐชัย
นางสาวกศิธิชา ดวงพัตรา
นางสาวกาญจนา ชื่นทองอร่าม
นางสาวฐาปนีร์ ศิริสมบูรณ์
นางมนธิรา ธาราเวชรักษ์
นายสุรพิเชษฐ์ สุขโชติ
นางสาวสุรวิทย์ ไชยวงศ์
นายพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์
นายวิฑู พุเสา

ผู้เรียบเรียง

นางสาวนาตียา หลีขาว
นางสาวนิรดา วรเวทติษกุล
นางสาวชุตติกาญจน์ อินทอง

ผู้ออกแบบและจัดรูปเล่ม

กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการกรม



คู่มือการประเมินมาตรฐาน

การให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานาค
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐
โทร. ๐-๒๖๕๙-๖๓๐๓
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ dsdw@dsw.go.th