



คู่มือการปฏิบัติงาน

สังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community)

กองมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) ฉบับนี้จัดทำโดย กองมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งเป็นผลผลิตที่สำคัญจากการดำเนินโครงการการศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์ ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์ และศึกษารูปแบบและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จนสามารถนำมาสู่การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ฉบับนี้ขึ้น

กระบวนการในการพัฒนาคู่มือฉบับนี้ได้ดำเนินการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และผลจากการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อวางกรอบการศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์ และผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความเห็นจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลากหลายภาคส่วน รวมทั้งผลจากการวิพากษ์โครงการการศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์ จนสามารถเกิดองค์ความรู้และแนวทางใหม่ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่กลุ่มคนเปราะบางและสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคที่โลกไร้พรมแดนผ่านชุมชนเสมือนจริงต่อไป

ศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ

เดือน สิงหาคม 2566

สารบัญ

ส่วนที่ 1 บทนำ	4
1.1 จุดเริ่มต้นที่สำคัญ	5
1.2 แนวคิดที่สำคัญในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่ไซเบอร์	6
1.3 มิติการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่ไซเบอร์ (Cyber Social Work)	7
1.4 จรรยาบรรณวิชาชีพ (Professional Code of Ethics) ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ไซเบอร์ (Cyber Social Work)	8
1.5 ผลกระทบของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่ไซเบอร์	11
ส่วนที่ 2 สถานการณ์และแนวโน้มของคนไทยในต่างประเทศ	12
2.1 สถานการณ์และแนวโน้มการย้ายถิ่นของคนไทย	13
2.2 สถานการณ์ปัญหาของคนไทยที่ย้ายถิ่น	17
2.3 ทุนและศักยภาพ	18
ส่วนที่ 3 กลไกการขับเคลื่อนงานด้านการพัฒนาสังคมในต่างประเทศ	19
3.1 กลไกการประสานความร่วมมือผ่านหน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ (ศูนย์ช่วยเหลือสังคมคนไทยในต่างประเทศ)	20
3.2 กลไกการประสานความร่วมมือผ่านภาคีเครือข่าย/องค์กรสาธารณประโยชน์ ในต่างประเทศ	21
ส่วนที่ 4 รูปแบบการใช้เทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือคนไทย ในต่างประเทศ	23
4.1 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	24
4.2 รูปแบบ Cyber social work Practice	21
4.3 กระบวนการให้ความช่วยเหลือ	25
4.4 บทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	27
4.5 เครื่องมือและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	30
4.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ที่ไซเบอร์	31
ส่วนที่ 5 แหล่งทรัพยากร	33
ส่วนที่ 6 ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	35

จุดเริ่มต้นที่สำคัญ

ลักษณะของชุมชนเครือข่ายสังคมที่ไม่มีข้อจำกัดทางภูมิประเทศ เขตแดน หรือระยะทาง ขยายอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งเป็นผลมาจากเทคโนโลยีชุมชนเสมือน (Virtual Community)

01

1.1 จุดเริ่มต้นที่สำคัญ

สถานการณ์ในอนาคตได้ชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มการปรากฏขึ้นของชุมชนเสมือนจริงขึ้น (Virtual Community) ของกลุ่มเป้าหมายกระทรวงฯ ที่หลากหลายรูปแบบจนเกิดความสัมพันธ์ทางสังคมของชุมชนเสมือนจริงขึ้น ซึ่งมีลักษณะของชุมชนเครือข่ายสังคมที่ไม่มีข้อจำกัดทางภูมิประเทศ เขตแดน หรือระยะทาง อย่างรวดเร็ว และกว้างขวาง ผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Application Line Facebook Twitter และอื่นๆ ซึ่งเป็นผลมาจากเทคโนโลยี ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และในชุมชนเสมือนจริงขึ้น (Virtual Community) ของกลุ่มเป้าหมายกระทรวงฯ นี้ได้กลายมาเป็นช่องทางในเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมที่รัฐจัดให้ที่หลากหลายรูปแบบ

ในชุมชนเสมือนจริงขึ้น (Virtual Community) ของกลุ่มเป้าหมายกระทรวงฯ จะปรากฏให้เห็นรูปแบบและสภาพปัญหาที่หลากหลายที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล การส่งต่อข้อมูล ของกลุ่มเป้าหมาย อาทิ ปัญหา ความรุนแรง การค้ามนุษย์ การล่วงละเมิดทางเพศ ด้วยเหตุนี้ในอนาคตชุมชนเสมือนจริงของกลุ่มเป้าหมายกระทรวงฯ จึงเป็นอีกช่องทางของกระทรวงฯ ที่ช่วยในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหา รวมทั้งการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของกลุ่มเป้าหมายของกระทรวงฯ รวมทั้งรูปแบบการป้องกันและแก้ไขปัญหา รวมทั้งการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของกลุ่มเป้าหมายของกระทรวงฯ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเกิดขึ้นของชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) ของกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น กระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) จึงเป็นรูปแบบหนึ่งของกระทรวงฯ ในอนาคตที่จะช่วยทำให้กลุ่มเป้าหมายของกระทรวงฯ ชุมชนเสมือนจริงได้รับการป้องกันและแก้ไขปัญหา รวมทั้งการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ

กระทรวง พม. ในฐานะเจ้าภาพหลักในการขับเคลื่อนให้คนไทยทุกกลุ่มเข้าถึงความมั่นคงของมนุษย์ มีหลักประกันด้านสังคมทุกด้าน จึงได้ให้ความสำคัญต่อสถานการณ์ปัญหาคนไทยและสังคมไทย ซึ่งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีนโยบายที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 –2580) ในเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติที่ 4 ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม แต่เนื่องจากภารกิจของกระทรวง พม. ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ของกระทรวงฯ ยังเป็นภารกิจใหม่ที่ยังไม่มีคู่มือและแนวทางการทำงานที่ชัดเจน ดังนั้น การศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีไซเบอร์ ต่องานสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) จึงเป็นสิ่งจำเป็นต้องช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมายของกระทรวง พม. ที่ประสบปัญหาซึ่งจะส่งผลทำให้กลุ่มเป้าหมายของกระทรวง พม. เข้าถึงความมั่นคงของมนุษย์และมีหลักประกันด้านสังคมทุกด้านอีกทั้งยังเป็นการการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคมในเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติที่ 4 ต่อไป

1.2 แนวคิดที่สำคัญในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work)

ปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้กลายเป็นส่วนสำคัญของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนของชีวิตการทำงาน สำหรับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) มีบทบาทสำคัญ โดยช่วยผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ประกอบการวิชาชีพในการจัดเก็บ แบ่งปันข้อมูลและนำไปสู่รูปแบบใหม่ของการปฏิบัติงาน แบบต่าง ๆ บนรากฐานความเข้าใจในงานสังคมสงเคราะห์ที่ตระหนักดีว่าเทคโนโลยีจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ในทุกมิติ โดยสามารถสรุปความเข้าใจพื้นฐาน ได้ดังนี้

1. เทคโนโลยีเป็นตัวกลางสำคัญในการปฏิบัติงานเสมอ

ซึ่งพบรูปแบบที่แพร่หลายและคุ้นเคยของการใช้สังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) เป็นสื่อกลางในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระจกสังเกตการณ์ทางคลินิก การบันทึกที่ต้องใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีร่วมกัน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงรูปแบบขององค์ความรู้ในงานสังคมสงเคราะห์จากมิติเชิง สังคม ไปสู่มิติของ ข้อมูล เห็นได้จากการเปลี่ยนรูปแบบแนวเรื่องเล่า (Narrative) ไปสู่รูปแบบของ ระบบฐานข้อมูล และผลักดันนโยบายด้านนวัตกรรมให้ผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนา ไปสู่การสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ในยุคแห่งสารสนเทศ (Information-Age) เชื่อกันว่า ได้เปลี่ยนชีวิตเรา ไปสู่โลกของเครือข่ายมากขึ้น (ทั้งแบบเสมือนและที่เกิดขึ้นจริง) ซึ่งความรู้ถูกกำหนดโดยประโยชน์ของตัวเอง, การแบ่งส่วน, ฟังก์ชันการทำงานให้เป็นมาตรฐานและการทำให้เป็นสากล อย่างไรก็ตาม ความรู้ในลักษณะที่สามารถ ดาวน์โหลด/ถ่ายโอนได้ และการเปิดให้เปรียบเทียบกับกรณีอื่นได้ผ่าน ICT นั้น เป็นวิธีคิดที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ เนื่องจากมีการเน้นย้ำมากขึ้นในเรื่องมาตรฐานและการจัดบริการให้เป็นทางการ

2. เทคโนโลยี และ การปฏิบัติงาน (practice) ต่างก็เป็นตัวกลางเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน

นักสังคมสงเคราะห์หรือผู้ปฏิบัติงานควรมีมุมมองต่อเทคโนโลยีในฐานะที่เป็นการปฏิบัติงาน (practice) กล่าวคือ เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถกระทำได้สำเร็จ มากกว่าที่จะมองเทคโนโลยีในฐานะที่เป็นเพียงแค่ วัตถุ ขึ้นหนึ่งเท่านั้น เช่น ตัวอย่างในการประชุมแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับประเด็นการมีส่วนร่วมในเครือข่ายการวิจัย ของผู้ปฏิบัติงาน สมาชิกคนหนึ่งกล่าวถึงเรื่องถอดข้อความเสียง แต่ยังไม่สามารถขยายความเรื่องถอดข้อความ เสียงในฐานะที่เป็นการปฏิบัติงาน (practice) ได้ เป็นต้น

1.3 มิติการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work)

1. มิติของการให้บริการโดยตรง

ปัจจุบัน เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และ Telecare ได้รับการพัฒนาและประยุกต์ใช้ที่ต่างออกไป คือ บริการให้คำปรึกษาผ่านออนไลน์ (Online Counselling) การทำกลุ่มสนับสนุนออนไลน์ (Online Support Groups), การให้คำปรึกษาผ่านเว็บแคม (Webcam), การให้คำปรึกษาออนไลน์แบบที่ไม่ต้องออนไลน์พร้อมกัน อย่างไรก็ตามการอ้างอิงสิทธิ์ในความสำเร็จทางออนไลน์ของการให้บริการดังกล่าวควรได้รับการปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง

1.1 มิติที่ช่วยเสริมการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ในมิติที่ช่วยเสริมการปฏิบัติงาน จะเป็นตัวช่วยสำคัญที่นำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดีด้วยรูปแบบ ได้แก่

1) การเข้าถึงข้อมูลและความรู้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานได้ผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นพื้นที่ที่เต็มไปด้วยแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มากมาย ประกอบด้วย ฐานข้อมูลบรรณานุกรม วารสาร บริการข่าว หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ สื่อทางการศึกษา โครงการและศูนย์วิจัย ลิขสิทธิ์รายชื่อและที่อยู่ของบุคคล ฐานข้อมูลบรรณานุกรมบางส่วนก็เป็นแบบการสมัครรับข้อมูล

2) การพัฒนาความเข้าใจต่อหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อการปฏิบัติงาน จะอยู่ในรูปแบบของเว็บไซต์ที่ให้ความรู้และแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ผ่านรายงานการวิจัยและบทสรุปงานวิจัย ซึ่งมีให้ดาวน์โหลดทั้งในรูปแบบของบทสรุป/เอกสารฉบับเต็ม เช่น ในเว็บไซต์ SCIE, หน่วยวิจัยของมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานผู้ให้ทุนต่าง ๆ อย่าง The Joseph Rowntree เป็นต้น

3) การเพิ่มพูนทักษะการปฏิบัติงาน โดยเป็นการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลที่น่าสนใจและมีคุณค่าในการบูรณาการและปฏิรูประบบทั้งหมด ทั้งด้านที่อยู่อาศัย ด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเครือข่ายการทำงาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบที่มีคุณค่าโดยเฉพาะเป็นแหล่งของการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน ได้แก่ เครือข่าย, การคุ้มครองและการแทรกแซงให้ความช่วยเหลือ, การดูแลแบบบูรณาการ สิ่งเหล่านี้เป็นมากกว่าแค่ฟังก์ชันฝากข้อมูล และครอบคลุมไปถึงแง่มุมของการโต้ตอบที่มีประโยชน์ เช่น ข้อความสำคัญ แบบทดสอบการประเมินตนเอง คลิปภาพยนตร์ และตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี เป็นต้น

4) การสร้างและการมีส่วนร่วมในเครือข่ายการปฏิบัติงาน ซึ่งหลายคนเชื่อว่ามีพันธะสัญญาสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ คือ การดำเนินการผ่าน Communities of Practice (CoP) ความน่าสนใจคือ การที่ชุมชนดังกล่าวเป็นชุมชนเสมือนที่ดำเนินการผ่านออนไลน์ แม้จะมีลักษณะความไม่เป็นทางการอยู่ แต่ลักษณะเด่นที่การมุ่งเน้นไปที่ขอบเขตของความรู้เฉพาะ และจุดประสงค์ในการได้รับความรู้ รวมถึงความเชี่ยวชาญผ่านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องของสมาชิกภายในชุมชนออนไลน์แห่งนี้

มิติการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) และรูปแบบทั้งหมดที่กล่าวมาในส่วนนี้สามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งของแนวทางพัฒนาเพื่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากบางรูปแบบในประเทศไทยก็อาจยังไม่ได้มีการผลักดันหรือขับเคลื่อนให้เกิดขึ้นได้จริง

1.2 มิติสื่อกลางของการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการทางสังคม

การรวบรวมและจัดการข้อมูลทางสังคมอย่างเป็นระบบ 1) สามารถช่วยนำประเด็นสถานการณ์ปัญหาต่าง ๆ เข้ามาสู่จุดสนใจของสังคม และทำให้เห็นบทบาทของงานสังคมสงเคราะห์ชัดเจนขึ้น 2) ทำทนายให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพิจารณาประเด็นสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อจัดลำดับความสำคัญของงานและความรุนแรงของสถานการณ์ได้ โดยอิงหลักฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ 3) ช่วยแก้ไขลักษณะของข้อมูลหลักฐานในงานสังคมสงเคราะห์ให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น 4) สามารถเลือกตั้งค่า/กำหนดรหัสการเข้าถึงรายการข้อมูลบางส่วน/ทั้งหมดของงานได้ 5) เปลี่ยนรูปแบบทางภาษาของงานสังคมสงเคราะห์ไปสู่เงื่อนไขข้อกำหนดด้านข้อมูล 6) ทำให้มองเห็นถึงวัฒนธรรมการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ได้ชัดเจนขึ้น

1.4 จรรยาบรรณวิชาชีพ (Professional Code of Ethics) ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work)

โดยคณะกรรมการจัดทำแนวทางการสื่อสารสาธารณะของผู้ประกอบวิชาชีพฯ แห่งสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ได้นำเสนอขอบเขตที่น่าสนใจที่ต้องคำนึงถึงไว้ 3 ประการหลัก ดังนี้

1) การสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ระบุถึง “การใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการ เพื่อร่วมงาน สหวิชาชีพ องค์กร เป็นการสื่อสารเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม บนพื้นฐานการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ โดยใช้รูปแบบการสื่อสารที่สร้างสรรค์ และส่งเสริมการปฏิบัติงานกับกลุ่มคนที่หลากหลาย รวมถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อนำเสนอ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์” ซึ่งในที่นี้ได้ให้คำจำกัดความของ “สื่อสังคมออนไลน์ในงานสังคมสงเคราะห์” ไว้ว่า เป็นช่องทางในการปฏิบัติงานบนเครือข่ายออนไลน์หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น Facebook, Line, YouTube, Google, Instagram, Twitter รวมถึง แอปพลิเคชันต่าง ๆ บน สมาร์ทโฟนที่มีการเชื่อมต่อ ส่งต่อ ถ่ายโอน จัดเก็บข้อมูลบนพื้นที่ออนไลน์ เป็นต้น

2) การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ กล่าวถึง ข้อควรพิจารณาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ในมิติช่องทางการสื่อสาร การรับ/ส่งข้อมูล การจัดเก็บและดูแลรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ จะมีแนวทางอย่างไรในการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์และในอุปกรณ์ (Devices) ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังกล่าวถึง การตระหนักในการรักษาความลับ ความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ในกรณีใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน

3) การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อประชาสัมพันธ์และการสื่อสารสาธารณะด้านงานสังคมสงเคราะห์ ในประเด็นนี้ผู้นำเสนอได้กล่าวถึง คำจำกัดความของการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อประชาสัมพันธ์ว่าหมายถึง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติงานฯ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือผ่านรูปแบบเครือข่ายออนไลน์ เช่น Line, Facebook เป็นต้น รวมถึง การเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล ภาพถ่ายบุคคล ภาพสถานที่ แหล่งที่อยู่อาศัย ในรูปแบบใดก็ได้ที่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล (ซึ่งไม่สามารถกระทำและไม่พึงกระทำ)

ทั้งนี้ เนื่องจากการตั้งคำถามด้านจริยธรรมในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ควรได้รับการพิจารณาในลักษณะเดียวกันกับคำถามด้านจริยธรรมอื่น ๆ ในงานสังคมสงเคราะห์ โดยเฉพาะ การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว (Confidentiality and Privacy)

ในส่วนของประเด็น การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว จำเป็นต้องพิจารณาหลักจรรยาบรรณ พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังกล่าว ก่อนที่จะนำไปประยุกต์ใช้สำหรับ ICT เพื่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ โดยสาระสำคัญหลัก พอสรุปได้ดังนี้ (NASW, 2008 อ้างถึงใน Andrew Hill & Ian Shaw, 2011)

- 1) นักสังคมสงเคราะห์ต้องเคารพในสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ
- 2) นักสังคมสงเคราะห์จะต้องรักษาความลับข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้บริการที่ได้รับในระหว่างปฏิบัติงาน เว้นแต่จะมีเหตุผลทางวิชาชีพที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ หรืออยู่บนพื้นฐานของข้อกำหนดทางกฎหมาย ซึ่งโดยทั่วไป ข้อยกเว้นจะเป็นเรื่องของความจำเป็นในการปกป้องคุ้มครองผู้ใช้บริการหรือบุคคลอื่นที่ระบุตัวตนได้ จากอันตรายที่ร้ายแรง คาดการณ์ได้ และเป็นภัยใกล้ตัว) นักสังคมสงเคราะห์ควรเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับเท่าที่จำเป็นหรือน้อยที่สุดแต่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
- 3) นักสังคมสงเคราะห์จะต้องแจ้งผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลความลับ และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเท่าที่จะเป็นไปได้ ก่อนทำการเปิดเผยข้อมูลเหล่านั้น
- 4) นักสังคมสงเคราะห์จะต้องหารือกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ โดยเร็วที่สุดเกี่ยวกับ ลักษณะของการรักษาความลับและข้อจำกัดสิทธิของผู้ใช้บริการในการรักษาความลับ

ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว ถือเป็นจริยธรรมในการปฏิบัติงานที่สำคัญที่นักสังคมสงเคราะห์ควรยึดถือปฏิบัติ

1.4 การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ในประเทศไทย (Cyber Social Work Practice in Thailand)

เริ่มขึ้นในปี 2563 โดย ดร.ธีรพล วิชชุรังษี จากศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทย ในต่างประเทศ (ศส.ตปท.) ได้ตั้ง Group Line มีวัตถุประสงค์

- 1) เพื่อส่งเสริมการรวมตัวนักพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศที่ทำงานด้านการพัฒนาสังคมไทย ในต่างประเทศในมูลนิธิ สมาคม ชมรม กลุ่มคนไทยในต่างประเทศ

- 2) เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลในการขับเคลื่อนการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ
- 3) เพื่อการพัฒนาและส่งเสริมองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการทำงานด้านการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ
- 4) เพื่อยกระดับจากการทำงานในรูปแบบอาสาสมัครในต่างประเทศไปสู่การทำงานในฐานะ “นักพัฒนาสังคมไทยต่างประเทศ” ที่ใช้องค์ความรู้ หลักการ กระบวนการและทักษะการทำงานอย่างเป็นระบบ

โดยช่วงแรกมีสมาชิก 10 ประเทศ ต่อมาได้ขยายเพิ่ม 52 องค์กร 16 ประเทศ 2 เขตปกครองพิเศษ มีการเพิ่มช่องทางการทำงานเป็นการประชุมร่วม VDO conference ผ่าน ระบบ Zoom และกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เริ่มปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์เพื่อช่วยเหลือหญิงไทยที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงในด้านต่างๆ ต่อมากรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการก็ได้เข้ามาส่งเสริม/พัฒนาศักยภาพองค์กรสาธารณประโยชน์ ผ่านการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์

ช่วงแรกการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ในประเทศไทย (Cyber Social Work Practice in Thailand) เป็นการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ เพื่อคุ้มครอง ป้องกัน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา ตลอดจนส่งเสริมและพัฒนากลุ่มคนไทยทั้งในและในต่างประเทศ ผ่านองค์กรเสมือนจริง ซึ่งเป็นกลไกและเครือข่ายในการขับเคลื่อนงาน โดยการใช้ข้อมูลและการสื่อสารผ่านใช้อินเตอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การประชุมทางวิดีโอ การให้คำปรึกษาออนไลน์ การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ การติดต่อผ่านอีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ

ต่อมามีการให้คำนิยามใหม่เป็นงานสังคมสงเคราะห์ข้ามชาติของไทย (Transnational Social Work Practice) เป็นการทำงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศอื่นนอกจากประเทศต้นทางของนักสังคมสงเคราะห์ โดยทำงานร่วมกับหน่วยงาน/องค์กรที่อยู่ในประเทศอื่น เพื่อให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้อพยพ หรือผู้ประสบปัญหาทางสังคม โดยใช้กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และความร่วมมือระหว่างประเทศ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในบริบทท้องถิ่นทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรม โดยงานสังคมสงเคราะห์ข้ามชาติจะมีกลุ่มเป้าหมาย 3 ประเภท ได้แก่ 1.ผู้ประสบปัญหาชาวไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ 2.ผู้ประสบปัญหาเป็นชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย และ 3.กรณีคนไทยในต่างประเทศร้องขอให้ช่วยเหลือครอบครัวของตนในประเทศไทย ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว ผู้ประสบปัญหาชาวไทยที่อยู่ในต่างประเทศ จะประสบปัญหาทางสังคมที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ ผู้หญิงถูกสามีทำร้ายร่างกาย ถูกฆาตกรรม ลักลอบทำงานโดยใช้วีซ่านักท่องเที่ยว เป็นผู้เสียหายจากการค้าประเวณี/ค่านามขุขย์ ถูกบังคับใช้แรงงาน ป่วยทางร่างกายและป่วยทางจิต มีปัญหาด้านการปรับตัว ในวัฒนธรรมและภาษา ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ตกงาน/ว่างงาน และไม่มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีพ มีจำนวนเพิ่มขึ้น เป็นต้น

1.5 ผลกระทบของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์

ผลกระทบทางบวก	ผลกระทบทางลบ
1 ดำเนินงานได้รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ลดขั้นตอน ลดเวลาในการปฏิบัติงาน	1 อาสาสมัครขาดทักษะการใช้เทคโนโลยี
2 เคสได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที	2 ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับจริยธรรมและการรักษาข้อมูลส่วนตัวของเคส
3 สามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้ บุคลากร ในการทำงานจากหลายประเทศทั่วโลก	3 กฎหมาย / ระเบียบปฏิบัติไม่เอื้ออำนวยในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลเคสในแต่ละประเทศ เช่น PDPA
4 มีช่องทางการติดต่อสื่อสารอย่างหลากหลาย รวมถึงสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้ความช่วยเหลือได้อย่างกว้างขวาง	4 กลุ่มเป้าหมายบางส่วนเข้าไม่ถึงข้อมูลในการเข้ารับความช่วยเหลือ (เนื่องจากไม่มีโทรศัพท์)
	5 สัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกลไม่เสถียร
	6 มีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น (ค่าอินเทอร์เน็ต/ห้อง zoom)
	7 ไม่สามารถเก็บข้อมูลเคสได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน
	8 มีการหลอกลวงเจ้าหน้าที่ในการขอรับความช่วยเหลือ โดยที่ไม่ได้ประสบปัญหาจริง
	9 ขาดสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการ/ผู้รับความช่วยเหลือ
	10 ขาดความไว้วางใจในการเปิดเผยข้อมูลของเคส

สถานการณ์และแนวโน้ม

ของคนไทยในต่างประเทศ

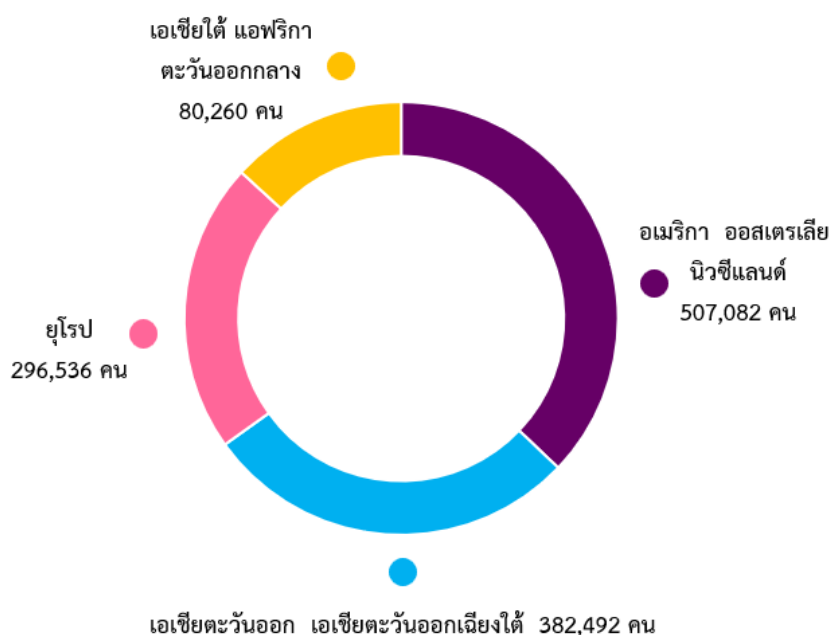
02

ส่วนที่ 2

สถานการณ์และแนวโน้ม ของคนไทยในต่างประเทศ

2.1 สถานการณ์และแนวโน้มการย้ายถิ่นของคนไทย

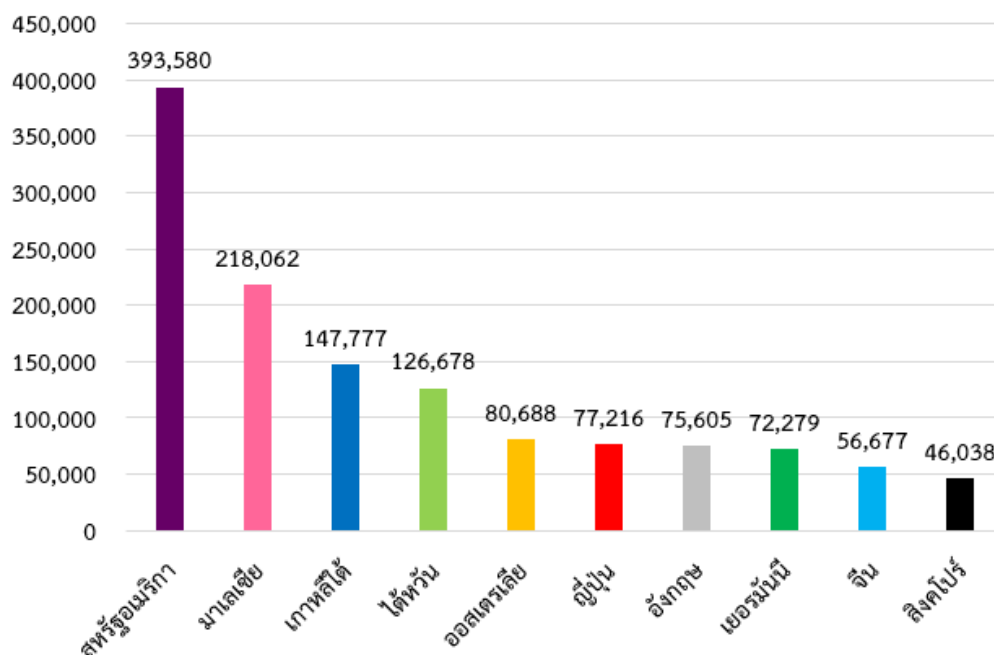
ข้อมูลจากศูนย์ประสานงานการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร กระทรวงการต่างประเทศ ณ วันที่ 5 มีนาคม 2566 ระบุว่า มีคนไทยในต่างประเทศจาก 66 ประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 1,001,070 คน และมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ ข้อมูลจากสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่ แสดงจำนวนคนไทยในต่างประเทศ ปี พ.ศ. 2560 จากทุกภูมิภาครวมทั้งสิ้น 1,267,370 คน โดยภูมิภาคอเมริกา ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ มีจำนวนคนไทยมากที่สุด รวมทั้งสิ้น 507,082 คน และภูมิภาคเอเชียใต้ แอฟริกา และตะวันออกกลาง มีจำนวนคนไทยน้อยที่สุด รวมทั้งสิ้น 80,260 คน รายละเอียดตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 จำนวนคนไทยในต่างประเทศ ปี พ.ศ. 2560

ที่มา: ศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ, 2561

โดยประเทศที่มีคนไทยอาศัยอยู่มากที่สุด 10 อันดับแรก พบว่า สหรัฐอเมริกามีจำนวนมากที่สุดรวมทั้งสิ้น 393,580 คน รองลงมาคือ ประเทศมาเลเซีย มีจำนวน 218,062 คน ประเทศเกาหลีใต้ มีจำนวน 147,777 คน ประเทศไต้หวัน มีจำนวน 126,678 คน ประเทศออสเตรเลีย มีจำนวน 80,688 คน ประเทศญี่ปุ่น มีจำนวน 77,216 คน ประเทศอังกฤษ มีจำนวน 75,605 คน ประเทศเยอรมนี มีจำนวน 72,279 คน ประเทศจีน มีจำนวน 56,677 คน และประเทศสิงคโปร์ มีจำนวน 46,038 คน ตามลำดับ รายละเอียดตามภาพที่ 2.2

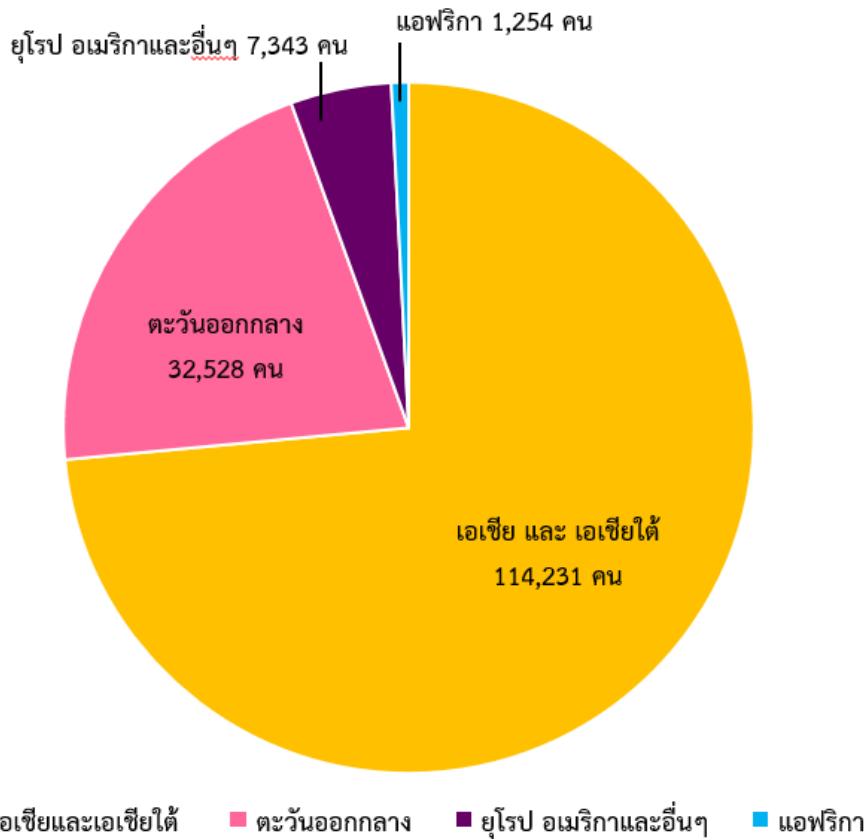


ภาพที่ 2.2 10 อันดับประเทศที่มีจำนวนคนไทยมากที่สุด ปี พ.ศ. 2560

ที่มา: ศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ, 2561

อีกทั้งจากข้อมูลสถิติของกองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ปี พ.ศ. 2560 ระบุว่าคนไทยที่สมรสกับชาวต่างชาติ รวมทั้งสิ้น จำนวน 106,512 คน โดยประเทศที่มีจำนวนคนไทยที่สมรสกับชาวต่างชาติและพำนักอยู่ประเทศมากที่สุด คือ ประเทศสวีเดน จำนวนทั้งสิ้น 46,000 คน รองลงมาคือ สหราชอาณาจักร จำนวนทั้งสิ้น 17,272 คน และประเทศเดนมาร์ก จำนวนทั้งสิ้น 16,354 คน

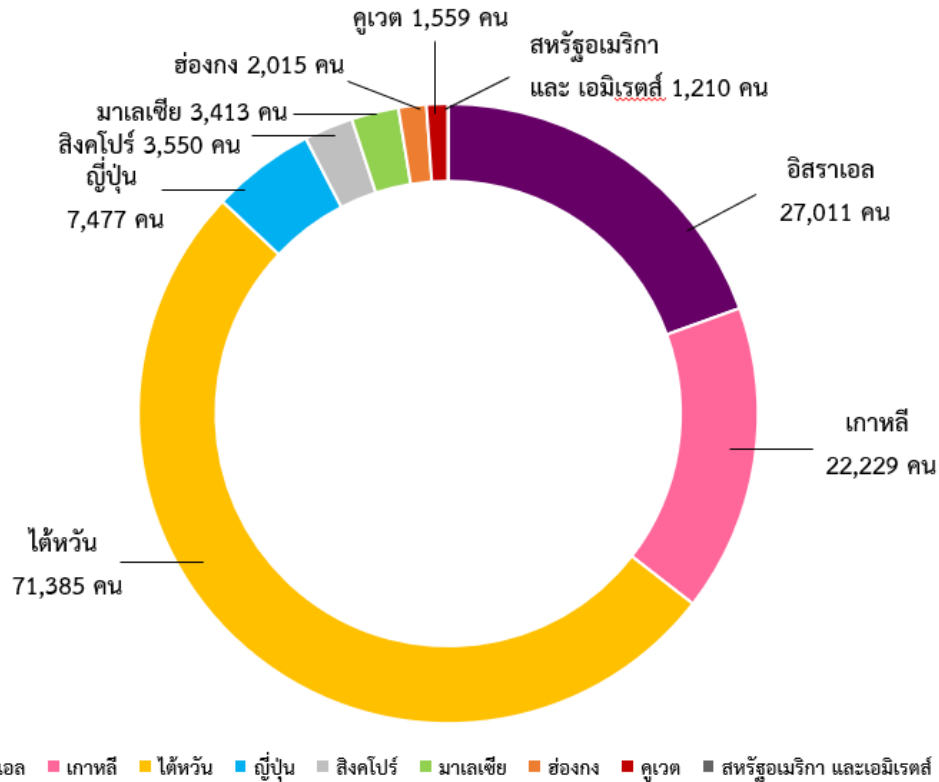
หากพิจารณาสถิติจำนวนแรงงานไทยที่ยังคงทำงานอยู่ในต่างประเทศ ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561 กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน ฝ่ายทะเบียนคนหางานและสารสนเทศ ระบุว่า มีจำนวนแรงงานไทยที่ยังคงทำงานอยู่ในต่างประเทศ รวมทั้งสิ้น จำนวน 155,356 คน แบ่งเป็นกลุ่มประเทศเอเชียและเอเชียใต้ 114,231 คน (มากที่สุดคือ ไต้หวัน 71,385 คน) รองลงมาคือ กลุ่มประเทศตะวันออกกลาง 32,528 คน (มากที่สุดคือ อิสราเอล 27,011 คน) กลุ่มประเทศยุโรป อเมริกา และอื่นๆ 7,343 คน (มากที่สุดคือ สหรัฐอเมริกา 1,210 คน) และกลุ่มประเทศแอฟริกา 1,254 คน (มากที่สุดคือ แอลจีเรีย 380 คน) รายละเอียดตามภาพที่ 2.3 จึงกล่าวได้ว่า กลุ่มประเทศที่แรงงานคนไทยไปทำงานมากที่สุดคือ กลุ่มประเทศเอเชียและเอเชียใต้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 73.53 ของจำนวนแรงงานไทยที่ยังคงทำงานอยู่ในต่างประเทศทั้งหมด ซึ่งข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยและกรมการจัดหางาน กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ระบุว่ารายได้ที่คนหางานในต่างประเทศส่งกลับโดยผ่านระบบธนาคารแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2561 รวมทั้งสิ้น 146,148 ล้านบาท โดยในเดือนพฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2561 มีรายได้ที่คนไทยในต่างประเทศส่งกลับโดยผ่านระบบธนาคารแห่งประเทศไทยมากที่สุด จำนวน 13,495 ล้านบาท และเดือนธันวาคม น้อยที่สุด จำนวน 11,132 ล้านบาท



ภาพที่ 2.3 จำนวนแรงงานไทยที่ยังคงทำงานอยู่ในต่างประเทศ

ที่มา: ศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ, 2561

นอกจากนี้ จากข้อมูลจากกองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศพบว่า 10 อันดับประเทศที่มีจำนวนแรงงานไทยที่ยังคงทำงานอยู่ในต่างประเทศมากที่สุดในปี พ.ศ. 2561 ได้แก่ ประเทศไต้หวัน มีจำนวนมากที่สุดรวมทั้งสิ้น 71,385 คน รองลงมาคือ ประเทศอิสราเอล มีจำนวน 27,011 คน ประเทศเกาหลี มีจำนวน 22,229 คน ประเทศญี่ปุ่น มีจำนวน 7,477 คน ประเทศสิงคโปร์ มีจำนวน 3,550 คน ประเทศมาเลเซีย มีจำนวน 3,413 คน ประเทศฮ่องกง มีจำนวน 2,015 คน สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ มีจำนวน 1,872 คน ประเทศคูเวต มีจำนวน 1,559 คน และสหรัฐอเมริกา มีจำนวน 1,210 คน รายละเอียดตามภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 10 อันดับประเทศที่มีจำนวนแรงงานไทยที่ยังคงทำงานอยู่ในต่างประเทศมากที่สุด ปี พ.ศ. 2561
ที่มา: ศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ, 2561

ในปี พ.ศ. 2565 มีจำนวนคนไทยที่พำนักอยู่ในต่างประเทศ รวมทั้งสิ้น 1,385,157 คน จึงกล่าวได้ว่า สถานการณ์ด้านจำนวนประชากรไทยในต่างประเทศ มีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน มีคนไทยนับล้านคนอพยพไปตั้งถิ่นฐานอยู่ต่างประเทศ บางคนไปเพื่อเป็นนักเรียน นักศึกษา บางคนไปเพื่อสร้างครอบครัว บางคนก็ไปเพื่อทำงานหาโอกาสใหม่ๆ ให้แก่ชีวิต ทั้งนี้ จากข้อมูลจำนวนคนไทยข้างต้นได้แสดงให้เห็นว่า ชุมชนของคนไทยไม่ได้มีขอบเขตแต่เพียงในประเทศไทยเท่านั้น หากยังปรากฏให้เห็นว่ามีชุมชนคนไทยนั้นกระจายไปยังพื้นที่ต่างๆ ทั่วโลกเป็นจำนวนมาก และในอนาคตยังมีแนวโน้มที่สะท้อนให้เห็นอีกว่าคนไทยจะไปพำนักอยู่ต่างประเทศมากขึ้นทุกปี

2.2 สถานการณ์ปัญหาของคนไทยที่ย้ายถิ่น

จากการศึกษาสถานการณ์ปัญหาของคนไทยที่ย้ายถิ่น พบประเด็นที่สำคัญ ดังนี้ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2561)

1) ด้านสตรีและครอบครัวในต่างประเทศ

1.1) หญิงไทยในต่างประเทศที่สมรสกับชาวต่างชาติยังคงเผชิญกับปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ร่างกายและจิตใจถูกสามีทำร้ายและความกดดันจากครอบครัวของคู่สมรสและความกดดันและความคาดหวังจากครอบครัวในประเทศไทยที่จะส่งเงินกลับมายังครอบครัวในประเทศไทย

1.2) ความขัดแย้งเรื่องการเลี้ยงดูบุตร วัฒนธรรมการเลี้ยงดูบุตรที่แตกต่างกัน การขาดความสามารถทางเศรษฐกิจ สังคม และภาษาในการเลี้ยงดูบุตร รวมทั้งปัญหาเศรษฐกิจในครอบครัว ปัญหารายได้รายจ่าย หนี้สิน การไม่สามารถประกอบอาชีพได้

1.3) หญิงไทยที่สมรสกับชาวต่างชาติและไปใช้ชีวิตในต่างประเทศยังคงเผชิญกับปัญหาการปรับตัวกับวัฒนธรรมและการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกับภูมิลำเนาเดิม และยังไม่เข้าใจหรือไม่สนใจวิถีปฏิบัติในต่างประเทศ ซึ่งเป็นประเทศที่ใช้ชีวิต และยังคงต้องเผชิญกับมุมมองทางลบหรือการมองแบบเหมารวมของชาวต่างชาติบางกลุ่มต่อสตรีไทยและครอบครัวไทยในต่างประเทศ

1.4) หญิงไทยที่สมรสกับชาวต่างชาติยังคงขาดทักษะชีวิต เพื่อรับมือกับความเครียดและการดูแลสุขภาพจิต ปัญหาความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและไม่มีที่ปรึกษา ทำให้ส่งผลต่อสุขภาพจิต และด้วยความแตกต่างทางภาษา ทำให้การสื่อสารเพื่อการขอคำปรึกษามีความคลาดเคลื่อนไม่เข้าใจกัน

2) ผู้สูงอายุไทยในต่างประเทศ

2.1) คนไทยสูงอายุในต่างประเทศมีแนวโน้มจะเดินทางกลับมาใช้ชีวิตในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ทั้งในลักษณะมาพร้อมคู่ชีวิตและมาคนเดียว

2.2) คนไทยในต่างประเทศที่เดินทางกลับมีทั้งที่มีรายได้และขาดเงิน คือมีรายได้ไม่เพียงพอกับการใช้ชีวิตประจำวัน โดยจำเป็นต้องดูแลทั้งสองกลุ่มที่แตกต่างกัน

2.3) อาสาสมัครจากสหรัฐอเมริกาให้ข้อมูลว่า คนไทยสูงอายุที่อยู่อย่างผิดกฎหมายในสหรัฐอเมริกามีจำนวนมากที่ประสบความยากลำบากในการใช้ชีวิต และส่วนใหญ่วางแผนที่จะกลับมาใช้ชีวิตในประเทศไทย ในขณะที่อาสาสมัครจากฝรั่งเศสให้ข้อมูลที่แตกต่างว่าคนไทยสูงอายุในยุโรปได้สวัสดิการที่ดีและมีคนไทยสูงอายุที่อยู่อย่างผิดกฎหมายจำนวนน้อย

2.4) อาสาสมัครจากอังกฤษเสนอสถานการณ์ว่าคนไทยสูงอายุที่กลับมาอยู่ในประเทศไทยมักประสบปัญหาในการปรับตัวเข้ากับชุมชนในประเทศไทย

2.5) ผู้สูงอายุไทยในต่างประเทศมีสภาพปัญหาที่แตกต่างกัน แต่ที่สำคัญยังมีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสุขภาพอนามัย เนื่องมาจากข้อจำกัดในการเดินทางและการรับรู้สิทธิของผู้สูงอายุในกลุ่มต่างๆ ที่อยู่ในแต่ละประเทศ ซึ่งมีความแตกต่างกันทำให้ผู้สูงอายุคนไทยในต่างประเทศกลายเป็นผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการในประเทศที่พำนัก

2.6) ผู้สูงอายุไทยในต่างประเทศที่มีแนวโน้มจะพบกับปัญหาความรุนแรงด้านจิตใจ เช่น ลูกหลานหรือครอบครัวข้างพุดไม่ดี ทะเลาะ ทำให้เสียใจน้อยใจ บางครั้งผู้สูงอายุรู้สึกว่าคุณหลานไม่เข้าใจ ไม่มีเวลาให้และไม่ให้ความสำคัญ

3) เด็กและเยาวชนไทยในต่างประเทศ

3.1) เด็กและเยาวชนซึ่งเป็นลูกติดแม่ที่เดินทางจากประเทศไทยเพื่อไปใช้ชีวิตในต่างประเทศ มักประสบปัญหาการปรับตัวและมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม นอกจากนี้เด็กและเยาวชนไทยในต่างประเทศ ชอบกระทำความรุนแรง มีพฤติกรรมก้าวร้าว และติดยาเสพติด และเด็กที่เกิดจากบิดาชาวต่างประเทศมักเกิดปัญหาเด็กข้ามวัฒนธรรม ซึ่งเด็กและเยาวชนเหล่านี้ไม่ทราบช่องทางในการขอความช่วยเหลือจากองค์กรภาคเอกชน และองค์กรราชการ


กล่าวโดยสรุป การปรากฏขึ้นของชุมชนไทยในต่างประเทศได้ทำให้คนไทยเหล่านี้ต่างประสบปัญหาหลากหลาย ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นได้ว่า คนไทยเหล่านี้ไม่สามารถเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมที่รัฐจัดให้ ทั้งจากประเทศไทยซึ่งเป็นประเทศต้นทาง และจากประเทศที่ไปพำนัก ซึ่งเป็นประเทศปลายทางได้เนื่องจากข้อจำกัดต่างๆ ดังนั้น จึงเป็นข้อท้าทายของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามภารกิจ บทบาทและหน้าที่ เพื่อดูแลคนไทยในต่างประเทศให้ได้รับการส่งเสริม พัฒนาศักยภาพ ตลอดจนให้ได้รับการช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา อันจะนำไปสู่การส่งเสริมและช่วยเหลือให้คนไทยในต่างประเทศได้รับการจัดสวัสดิการอย่างเหมาะสม

2.3 ทุนและศักยภาพ

ศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ "กองมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์"
รายชื่อเครือข่ายพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศของกระทรวง พ.ม. ภายใต้แนวคิด "Virtual Organization" และ "Transnational Social Work"
องค์กรสาธารณประโยชน์ในต่างประเทศ จำนวนทั้งหมด 52 องค์กร ใน 16 ประเทศ 2 เขตบริหารพิเศษ

จดทะเบียนเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ จำนวน 34 องค์กร ใน 12 ประเทศ 1 เขตบริหารพิเศษ **เครือข่ายอื่นๆที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ จำนวน 18 องค์กร**

<p>สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี 13 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> พุทธสมาคมไทย เบอร์ลิน เครือข่ายคนไทยในต่างประเทศเยอรมนี (Network Thais Overseas) กลุ่มไทยในสวิตเซอร์แลนด์ กลุ่มแม่บ้านไทยในสวิตเซอร์แลนด์ กลุ่มมิตรภาพ ศูนย์ศิลปะและวัฒนธรรมสยาม ชมรมฟุตบอล เยอรมัน-ไทย-เบอร์ลิน สมาคมฮารา (Thara - Thai Articulate their Rights Abroad) "สมาคมไทยอาสา" ชมรมสี่สีสัมพันธ์คนไทยในยุโรป (THAI INTEGRATION EUROPE) สมาคมมวยไทยกีฬาคัดชั้น (MUAY THAI GYM SUBVEN E.V.) สมาคมวัดพุทธบารามิ (Hamburg Wat Buddhaharami Thailandisch - Deutscher) "สมาคมชาวไทย - พุทธสมาคมไทย - เยอรมันในสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี" 	<p>ออสเตรีย 4 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> เครือข่ายหญิงไทยในยุโรปและออสเตรีย สมาคมหญิงไทยเพื่อสตรีไทย Thai Women for Thai Women สมาคมครูไทยในออสเตรีย สมาคมชาวแดนไทยในออสเตรียและโปแลนด์ <p>ประเทศสหรัฐอเมริกา 3 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> สมาคมไทยมุสลิมคอมมิวนิตี แห่งสหรัฐอเมริกา Thai Muslim Community of USA ศูนย์พัฒนาสุขภาพชุมชน Thai Health And Information Services ศูนย์ส่งเสริมชาวไทย Thai Community Development Center <p>ประเทศญี่ปุ่น 1 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> สมาคมเด็กไทยญี่ปุ่น <p>ราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์ 2 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> สมาคมภาคภูมิใจชาวไทยเนเธอร์แลนด์ สมาคมส่วนและนักแปลไทย-ดัตช์ <p>สาธารณรัฐอิตาลี 1 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> กลุ่มเพื่อนไทยอิตาลี Puen - Thai Italia <p>ราชอาณาจักรฟินแลนด์ 1 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> สมาคมเครือข่ายหญิงไทยในราชอาณาจักร <p>ราชอาณาจักรเดนมาร์ก 3 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> สมาคมสตรีไทยในเดนมาร์ก "สมาคมภาษาและวัฒนธรรมไทย-เดนมาร์ก" สมาคมไทย - นอร์เวย์ โดแลนดัล Thai Norsk Forening Hordaland <p>เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน 2 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> สหภาพแรงงานไทยในฮ่องกง Thai Migrant Workers' Union (TMWU) Hong Kong "สหพันธ์ไทยในฮ่องกง Thai Regional Alliance Association in Hong Kong" 	<p>สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี 3 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> ศูนย์บริการสวัสดิการเพื่อสังคมเบอร์ลิน (ไทย-เยอรมัน) เครือข่ายหญิงไทยในยุโรป (เยอรมัน) ศูนย์ช่วยเหลือหญิงไทยในยุโรป <p>กรีซ 1 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> กลุ่มอาสาสมัครไทยในกรีซ <p>ประเทศสหรัฐอเมริกา 1 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> ชมรมอิสลามไทยในอเมริกา (ไทย-อเมริกา) <p>ราชอาณาจักรสเปน 2 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> สมาคมเมืองสยาม เบลเรีย สมาคมเพื่อไทยมาดริด บาร์เซโลนา สเปน <p>สาธารณรัฐอิตาลี 2 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> เครือข่ายหญิงไทยในยุโรป (อิตาลี) ชมรมชาวไทย แครนเชอเนอเนอ อิตาลี <p>เขตบริหารพิเศษไต้หวัน แห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน 1 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> เครือข่ายหญิงไทยในไต้หวัน <p>เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน 1 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> เครือข่ายหญิงไทยในฮ่องกง 	<p>ราชอาณาจักรสวีเดน 2 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> เครือข่ายหญิงไทยในสวีเดน เครือข่ายหญิงไทยในยุโรป (ไทยสวีเดน) <p>ประเทศมาเลเซีย 1 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> อาสาสมัครไทยในมาเลเซีย <p>ประเทศญี่ปุ่น 1 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> เครือข่ายคนไทยในญี่ปุ่น <p>ประเทศออสเตรเลีย 1 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> สมาคมไทยออสเตรเลียที่ซิดนีย์ <p>ราชอาณาจักรเดนมาร์ก 1 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> เครือข่ายประเทศเดนมาร์ก <p>สาธารณรัฐฝรั่งเศส 1 องค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> เครือข่ายหญิงไทยในฝรั่งเศส
---	---	--	--



กลไกการขับเคลื่อนงาน

ด้านการพัฒนาสังคมในต่างประเทศ

03

ส่วนที่ 3

กลไกการขับเคลื่อนงาน

ด้านการพัฒนาสังคมในต่างประเทศ

3.1 กลไกการประสานความร่วมมือผ่านหน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

การดำเนินงานตามภารกิจการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เน้นการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกลุ่มคนไทยในต่างประเทศ การส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายและอาสาสมัครคนไทยในต่างประเทศ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนไทยที่อยู่ในต่างประเทศ รวมถึงดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กฎหมาย ทั้งนี้ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่เป็นกลไกหลักในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ ประกอบด้วย 1) สำนักงานปลัดกระทรวง 2) กรมกิจการเด็กและเยาวชน 3) กรมกิจการผู้สูงอายุ 4) กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว 5) กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และ 6) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีภารกิจที่แตกต่างกันไปตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

อีกทั้ง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มีการพัฒนารูปแบบการทำงานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยยกระดับการทำงานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ ซึ่งกำหนดให้มีเจ้าภาพเพื่อรับผิดชอบ โดยจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ (ศส.ตปท.) เป็นหน่วยงานภายในขึ้นในสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้ตั้งอยู่ในกำกับของกองมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (กมพ.) โดยมุ่งหวังที่จะให้เกิดการบริหารงานในลักษณะที่มึเดียวกัน (One Home) ได้อย่างเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น ทั้งนี้ กำหนดให้ ศส.ตปท. มีอำนาจหน้าที่ในการบูรณาการ ส่งเสริม และประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ รวมทั้งการพัฒนายุทธศาสตร์ และแปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติงานและบริหารราชการทั่วไปในการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง ตลอดจนให้ ศส.ตปท. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ในการส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ เพื่อมุ่งมั่นที่จะบูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อไป ซึ่งที่ผ่านมามีการขับเคลื่อนการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศตามนโยบายของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เน้นการส่งเสริมและคุ้มครองให้คนไทยในต่างแดนได้รับและเข้าถึงสิทธิสวัสดิการ มีส่วนร่วมพัฒนาตนเอง ถิ่นพำนักและบ้านเกิด ผ่านกลไก “บันได 5 ขั้น” ได้แก่ 1) Empowerment การเพิ่มพลังการพึ่งตนเอง 2) Integration การบูรณาการภารกิจ 3) Partnership การมีหุ้นส่วนการทำงาน 4) Linkage การเชื่อมโยงข้อมูลออนไลน์ และ 5) Networking การสร้างเครือข่ายคนไทยในต่างประเทศ

3.2 กลไกการประสานความร่วมมือผ่านภาคีเครือข่าย/องค์กรสาธารณประโยชน์ในต่างประเทศ

ซึ่งปัจจุบันมีมากกว่า 50 เครือข่าย กระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก จึงกล่าวได้ว่า ภาคีเครือข่าย/องค์กรสาธารณประโยชน์เหล่านี้ มีส่วนสำคัญที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศอย่างเป็นทางการและเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ หากพิจารณาถึงสาเหตุสำคัญของการรวมกลุ่มกันของภาคีเครือข่าย/องค์กรสาธารณประโยชน์ในต่างประเทศ จะพบว่า เกิดจากความสนใจในประเด็นเดียวกันหรือมีจุดมุ่งหมายที่เหมือนกัน คือ การต้องการให้ความช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ และความต้องการที่จะแบ่งปันและส่งต่อสิ่งดีๆ ให้กับคนไทยในต่างประเทศ ผ่านการให้คำแนะนำ การอบรมเตรียมความพร้อม เพื่อการป้องกันและส่งเสริมให้คนไทยในต่างประเทศได้รับสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับตามกฎหมาย บทบาท และหน้าที่อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ยังพบอีกว่าลักษณะการดำเนินงานของสมาชิกในเครือข่าย/องค์กรสาธารณประโยชน์ในต่างประเทศ ส่วนใหญ่เน้นการทำงานแนวราบในรูปแบบลักษณะการดำเนินงานที่ไม่เป็นทางการ ส่งผลให้เน้นการทำงานด้วยจิตอาสาตามความถนัดของสมาชิก โดยทำงานร่วมกันบนพื้นฐานการช่วยเหลือ เกื้อกูลกันมากกว่าการทำงานแบบสายการบังคับบัญชา และส่งผลให้ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในเครือข่าย/องค์กรสาธารณประโยชน์ เป็นแบบแนวราบมากกว่าแนวตั้ง ซึ่งเน้นความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ อยู่ร่วมกันแบบพี่น้อง เน้นการทำงานด้วยความสมัครใจ บนพื้นฐานของความสามัคคีและการมีเป้าหมายในเรื่องเดียวกัน นั่นคือการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศที่ประสบปัญหาให้ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม ตามหลักสิทธิมนุษยชนและสิทธิที่ควรจะได้รับ โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ตลอดจนเน้นการส่งเสริมและป้องกัน เพื่อไม่ให้คนไทยในต่างประเทศถูกหลอกหรือตกเป็นเหยื่อของปัญหาสังคม โดยลักษณะความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการนี้ สะท้อนให้เห็นถึงความเท่าเทียมกันของสมาชิก รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยปรึกษากันได้อย่างอิสระ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาววิชุดา แก้วเชื้อ (2564) และนายทรงศักดิ์ รักพวง (2561) ที่พบว่า เครือข่ายเปรียบเสมือนตาข่ายที่ร้อยรัดเชื่อมโยงบุคคล กลุ่ม และองค์กรเข้าด้วยกัน ซึ่งในปัจจุบัน ภาคีเครือข่ายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตและการทำงานของมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เมื่อมีการเกิดขึ้นของเครือข่ายไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายประเภทใดก็ตาม เครือข่ายในแต่ละประเภทย่อมจะมีกระบวนการทำงานของเครือข่าย ซึ่งสิ่งที่ได้รับนอกเหนือจากผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้ว ในอีกแง่มุมหนึ่ง เครือข่ายทางจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของความเป็นเครือข่าย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ เพิ่มโอกาสในการแก้ไขปัญหา เกิดการพึ่งพาตนเอง รวมไปถึงเกิดอำนาจหรือพลังในการต่อรอง ซึ่งท้ายที่สุดแล้วเครือข่ายอาจก่อให้เกิดกระบวนการผลักดันในเชิงนโยบายที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาสังคมในด้านต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษายังพบว่า การดำเนินงานตามภารกิจการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศของกระทรวงกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีลักษณะโครงสร้างระบบงานแบบแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน ต่างอำนาจหน้าที่ และมีงบประมาณเป็นของตนเองตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศของกระทรวง ยังพบปัญหาที่ทำให้การดำเนินงานตามภารกิจของกระทรวง ขาดความเป็นเอกภาพ ขาดการบูรณาการ และเป็นอุปสรรคในการทำงานระหว่างหน่วยงาน ทั้งจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกกระทรวง จึงเป็นภาวะความยุ่งยากซับซ้อนที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้ ภาวะยุ่งยากและซับซ้อนในข้างต้น จึงเป็นความความท้าทายของกระทรวง ที่จะต้องดำเนินการตามกรอบภารกิจต่อกลุ่มเป้าหมายคนไทยในต่างประเทศ เพราะคนไทยในต่างประเทศทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีค่า มีศักยภาพ เป็นพลังย้อนกลับมาพัฒนาคนไทย ประเทศไทย และสังคมไทย ซึ่งเป็นถิ่นเกิดได้เป็นอย่างดี ดังนั้น การผลักดันให้กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์สามารถที่จะพัฒนาและยกระดับการขับเคลื่อนงาน มาตรการ และกลไกการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงเป็นสิ่งจำเป็น

รูปแบบการใช้เทคโนโลยีเซเบอร์

ต่องานสังคมสงเคราะห์

04

ส่วนที่ 4

รูปแบบการใช้เทคโนโลยีไซเบอร์

ต่องานสังคมสงเคราะห์

หน่วยงานภาครัฐ เช่น กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ รวมถึงภาคีเครือข่าย/องค์กรสาธารณประโยชน์ในต่างประเทศ/ ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสังคมฯ/ อพม. จะเป็นหน่วยรับเรื่องหรือรับแจ้งเหตุ หลังจากนั้นจะมีการประสานส่งต่อเรื่องมายังศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ (ศส.ตปท.) เพื่อดำเนินการประสาน ส่งต่อ และให้ความช่วยเหลือตามภารกิจ บนพื้นฐานการบูรณาการร่วมกันของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อาทิ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กรมกิจการเด็กและเยาวชน กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กรมกิจการผู้สูงอายุ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สำนักงานปลัดกระทรวง ภายใต้การกำกับดูแลของฝ่ายอำนวยการและฝ่ายปฏิบัติการ

4.1 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

- Social media Facebook, Line, Zoom
- สายด่วน 1300
- เบอร์ตรงเจ้าหน้าที่
- ติดต่อโดยตรง (Walk in)
- ทีมสหวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่
- ปากต่อปาก,ญาติ

4.2 รูปแบบ Cyber social work Practice

1. Problems-solving การช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา
2. Prevention การป้องกันปัญหา
3. Protection การคุ้มครอง และพิทักษ์สิทธิ
4. Persecution การดำเนินคดีทางกฎหมาย
5. Partnership การส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายให้มีส่วนร่วมขับเคลื่อนงาน

4.3 กระบวนการให้ความช่วยเหลือผ่านการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work)



1) เผยแพร่ข้อมูล/ช่องทาง

การปฏิบัติให้ขั้นตอนนี้เพื่อให้ผู้ประสบปัญหาทางสังคมในต่างประเทศรับรู้รับทราบข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบ Offline และ Online ในวงกว้างเพื่อให้เกิดการรับรู้ ช่องทางการให้บริการและการรับบริการอย่างทั่วถึง

2) รับเรื่อง

การรับเรื่องสามารถดำเนินการได้โดยผ่านเทคโนโลยีไซเบอร์ ผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ ที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เปิดให้บริการ อาทิ สายด่วน 1300 Facebook Application พม. เป็นต้น

3) สอบข้อเท็จจริง

การศึกษาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น (Fact Finding) โดยการประสานให้นักสังคมสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ภาคีเครือข่าย/องค์กร สาธารณประโยชน์ในต่างประเทศ อพม. เจ้าหน้าที่สถานทูต ฯลฯ ลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน เพื่อสืบค้นข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

4) การประเมินและวินิจฉัย

โดยนำข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่ เยี่ยมบ้าน มาตรวจสอบและวิเคราะห์ถึงปัญหาและสาเหตุ และเรียงลำดับของปัญหาตามความสำคัญเพื่อการพิจารณาวางแผนช่วยเหลือต่อไป ซึ่งมีหน่วยงานต่างๆ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องและดำเนินการในลักษณะของทีมสหวิชาชีพ

5) การวางแผนการให้ความช่วยเหลือ

ซึ่งจะต้องตอบสนองและครอบคลุมต่อปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ บนพื้นฐานการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ

6) ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องตระหนักถึงหลักการและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ร่วมด้วย ทั้งนี้จะมีการประสานส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับพื้นที่ที่กลุ่มเป้าหมายอาศัยอยู่ อาทิ พมจ. บ้านพักเด็กและครอบครัว เป็นต้น ซึ่งสามารถได้โดยการให้คำปรึกษา แนะนำ การประสานส่งต่อ ตามเคส การสงเคราะห์คุ้มครองตามสภาพปัญหา และการดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

7) ติดตามประเมินผล

เป็นการติดตามหลังการดำเนินการช่วยเหลือเสร็จสิ้นไปแล้ว เพื่อให้ทราบว่าผู้รับบริการเป็นอย่างไร ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือไม่ ทั้งนี้ อาจมีการประสานงาน ส่งต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ติดตามผลในด้านอื่น ๆ รวมทั้งจะมีการรายงานผลกลับไปยังหน่วยงานที่รับแจ้งเหตุทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ อาทิ สถานทูต ภาคีเครือข่าย/องค์กรสาธารณประโยชน์ ต่อไปด้วย ซึ่งสามารถทำได้โดยการที่อาสาสมัครลงพื้นที่ เยี่ยมบ้าน/เฝ้าระวัง การที่เจ้าหน้าที่ลงเยี่ยมบ้าน การโทรศัพท์สอบถาม และการประชุม ทีมสหวิชาชีพ เป็นต้น

8) ยุติการให้บริการ


- เมื่อเสร็จสิ้นแล้วให้มีการทวนไปยังขั้นตอนการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการช่วยเหลือเพิ่มเติม
- รายงานผล

รูปแบบและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community)

"รูปแบบและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community)"

โครงการการศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์ สนับสนุนโดย กองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

โดย รศ.ดร.ภูษณ์ เสนาบุษย์ ผ.ดร.ณรงศ์ ชันดี คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



วัตถุประสงค์

1. ศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์
2. ศึกษารูปแบบและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ในชุมชนเสมือนจริงของพม.
3. พัฒนากลยุทธ์การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์

วิธีการศึกษา

Documentary research/ In-depth Interview/Focus Group
เครื่องมือ แบบสอบถามเชิงปริมาณ/แบบคำถามเปิด การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูล SPSS/ Content Analysis

กลุ่มเป้าหมาย

นักสังคมสงเคราะห์/ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ผู้ดูแลกรณี/ผู้บริหาร/คนไทยในต่างประเทศตามภารกิจ พม. เครื่องข่าย "บวร" เพื่อการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

ข้อเสนอรูปแบบการให้เทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์ (นำกลไกข้อมูลส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ)

- ✓ ความรุนแรงในครอบครัว
- ✓ ตางาเนื่องจากโรคโควิด
- ✓ ไม่ทราบสิทธิ์พึงมีเงินบำนาญ กรณีไม่มีชีวิต
- ✓ ถูกฉ้อโกงหรือถูกขโมย/ขโมยข้อมูล
- ✓ มีอาการทางจิตเวช
- ✓ ขาดทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต เช่น การซื้อรถในต่างประเทศ ไม่ทราบระเบียบ ข้อกฎหมาย
- ✓ เข้าไม่ถึงช่องทางการศึกษาช่วยเหลือ

50 ไทย, 70 ฟิลิปปินส์, 80 ไทยในต่างประเทศ

สมาคม / ชมรม และกลุ่ม อาสาสมัครที่ทำงานในต่างประเทศ

กระบวนการให้ความช่วยเหลือ

แผนผัง/คู่มือ/เอกสาร	รับเรื่อง	ส่งข้อเท็จจริง
ดำเนินการช่วยเหลือ	ติดตามประเมินผล	ยุติการให้บริการ

ปัจจุบันมีเว็บไซต์ในต่างประเทศ 37 ประเทศ 596 เว็บไซต์

- > สปป.ลาวมีเว็บไซต์ 4
- > ฟิลิปปินส์ 4
- > ไทย 4
- > อินโดนีเซีย 4
- > เวียดนาม 4
- > สิงคโปร์ 4
- > มาเลเซีย 4

ผู้ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ (สศ.ปอ.ป.)

Register → Re-action → Refer → Report

- แอปพลิเคชัน สำหรับผู้ให้บริการ
- แอปพลิเคชัน สำหรับผู้รับบริการ
- Big data : รวมข้อมูลเชิงพฤติกรรม
- รวมข้อมูลให้ปรึกษา Take-Socialcare

คู่มือ Cyber social work Practice

- 1) Problems-solving ระบุรายละเอียดก่อนไม่ด่วน
- 2) Prevention การป้องกันปัญหา
- 3) Protection การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ
- 4) Persuasion การโน้มน้าวให้ปฏิบัติตามกฎหมาย
- 5) Partnership การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพให้มีระบบสนับสนุน

ข้อเสนอแนะ

1. เสริมความเข้มแข็งบุคลากร / หน่วยงาน / 50 ภาษา โดยการพัฒนาหลักสูตร Up skill, Re skill, New- skill ที่สอดคล้องกับสังคมสงเคราะห์, ทนาย, กูเกิลภายในต่างประเทศ 4ภาษา และประเมินความพร้อม สรรพของของฟรีฟรี และวิถีชีวิตในต่างประเทศ และติดตามพัฒนา
2. พัฒนาระบบเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานในประเทศ (องค์กรสาธารณประโยชน์ 50พม.) เช่น ส่งเสริมการรวมกลุ่ม ส่งเสริมระบบการคุ้มครองกลุ่มเป้าหมายในต่างประเทศ
3. ส่งมอบทรัพยากร (ทุน, เงิน, งาน, วัสดุ, สถานที่) เพื่อการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ และการจัดตั้งกองทุนเพื่อจัดสวัสดิการที่คนไทยในต่างประเทศ
4. เสนอแนะระดับกรมแก่สถาบันเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน และมีหน่วยงานที่ให้การช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ และเชื่อมโยงกรณี 1300 และหน่วยงานระดับภูมิภาค พม. ตั้งขึ้นในบางพื้นที่ที่ช่วยเหลือไทยที่ประสบปัญหาในต่างประเทศ
5. ส่งเสริมบทบาท พม. ให้เป็นกลไกในการช่วยเหลือ ทำงานเหมือนองค์กรเพื่อสังคมในไทยให้มากยิ่งขึ้น
6. พัฒนากลไกให้และการผลักดันโครงการระบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work)

4.4 บทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1) สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีบทบาทภารกิจในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมและส่งเสริมการจัดสวัสดิการให้คนไทยในต่างประเทศและครอบครัว โดยมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด ดังนี้

- กองต่อต้านการค้ามนุษย์ มีบทบาทภารกิจในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิคนไทยในต่างประเทศ โดยในปัจจุบันได้มีการลงนามบันทึกความเข้าใจระหว่างประเทศกับเมียนมาร์ ลาว กัมพูชา เวียดนาม สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิคนไทยในต่างประเทศ
- กองการต่างประเทศ ทำหน้าที่พัฒนาและสร้างความร่วมมือระหว่างกระทรวงและประเทศต่าง ๆ (ไม่ได้มีภารกิจโดยตรง)

2) กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว มีบทบาทภารกิจในการจัดฝึกอบรมการเตรียมความพร้อมหญิงไทยในต่างประเทศ การพัฒนาองค์กรอาสาสมัคร /การพัฒนาอาชีพ การสร้างและพัฒนาโมเดลคุณสมบัติอาสาสมัครเพื่อทำหน้าที่ดูแล นอกจากนี้ ยังมีฝ่ายต่างประเทศทำหน้าที่ติดตาม สอบถาม ให้คำแนะนำ และมีระบบส่งต่อเคส/ส่งกลับประเทศผ่านศูนย์ปฏิบัติการฯ โดยมีกองส่งเสริมสถาบันสตรีทำหน้าที่ดูแล มีกลไกเจ้าหน้าที่ประจำจังหวัดละ 1 คน กรณีพบผู้ประสบปัญหาทางสังคมในต่างประเทศจะมีระบบส่งต่อเคส หากส่วนงานภูมิภาคไม่สามารถตัดสินใจได้จะประสานส่งต่อให้ส่วนกลางดำเนินการแทน ในส่วนศูนย์ปฏิบัติการของทางกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวที่มุ่งให้การช่วยเหลือแก่กลุ่มเป้าหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเฉพาะเรื่องความรุนแรงในครอบครัว มีการดำเนินงานที่มุ่งเน้นให้กลุ่มเป้าหมายสามารถ เข้าถึงช่องทางการช่วยเหลือได้ง่าย ทั้งเป็นการรับแจ้งผ่านการติดต่อโดยตรง การรับเรื่องผ่านแฟมิลีไลน์ ศูนย์ปฏิบัติการฯ เว็บไซต์เพื่อนครอบครัว และช่องทางการสื่อสารผ่านกลุ่มคนไทยในต่างประเทศทำหน้าที่แปลภาษาและสื่อสาร รวมทั้งยังมีการเชื่อมโยงการทำงานกับทีมสหวิชาชีพ เชื่อมระบบการช่วยเหลือ เช่น วัดไทยในต่างประเทศ เครือข่ายหญิงไทยในยุโรป ซึ่งอยู่ระหว่างการสร้างโมเดลการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวมีการใช้เทคโนโลยีไฮเบอร์เข้ามาช่วย ในการดำเนินงานเพื่อให้การช่วยเหลือกับเคสเช่น การใช้ระบบ Zoom ในการติดต่อประสานและการประชุมงาน ในกรณีการให้ความช่วยเหลือหญิงไทยที่ได้สามีชาวต่างชาติแต่ถูกสามีชาวต่างชาติกักขังหน่วงเหนี่ยว โดยมีการดำเนินงานร่วมกับฝ่ายต่างประเทศที่ทำหน้าที่เป็นล่ามให้กับเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการช่วยเหลือเคส

3) กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีบทบาทภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือคนไทยที่ประสบปัญหาทางสังคม 3 ภารกิจ ได้แก่ (1) เป็นการดำเนินงานร่วมกับกระทรวงการต่างประเทศเพื่อที่จะให้สมาคมและมูลนิธิของคนไทยในต่างประเทศสามารถจดทะเบียนรับรององค์กรภาคเอกชนสาธารณประโยชน์ (ปัจจุบันมีองค์กรสาธารณประโยชน์ใน 12 ประเทศ) ซึ่งทางกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้มีการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการ

จดทะเบียนรับรององค์กรภาคเอกชนเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ได้แก่การยื่นคำร้องในสถานเอกอัครราชทูตไทย ในประเทศนั้นๆหลังจากนั้นทางสถานเอกอัครราชทูตไทยจะพิจารณาและให้ความเห็นและยื่นคำร้อง ก.ส.ค. เมื่อได้รับการรับรองแล้ว องค์กรจะสามารถขอยื่นรับทุนได้ (2) การพัฒนาศักยภาพ อพม. ในต่างประเทศ และ (3) การช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งในประเทศ โดยมีการดำเนินการจัดประชุมเพื่อพบปะองค์กรสาธารณประโยชน์ ในต่างประเทศ จัดอบรมการให้บริการองค์กรสาธารณประโยชน์ กิจกรรมการส่งเสริมคนไทยในต่างประเทศ และทำงานร่วมกับเครือข่ายสตรีไทยในต่างประเทศ สำหรับกลไกการดำเนินงาน ประกอบด้วย กองกิจการอาสาสมัคร และภาคประชาสังคม ร่วมกับองค์กรสตรีไทยในต่างประเทศ ตัวอย่างโครงการโครงการสำคัญ คือ โครงการจิตอาสา ซึ่งโครงการที่มีการจัดกิจกรรมการสอนภาษาให้คนไทยในสวีเดนแลนด์ เป็นต้น ทั้งนี้ จะมีการรายงานการให้ทุน และรายงานผลการดำเนินงานองค์กรสาธารณประโยชน์ให้กระทรวงการต่างประเทศรับทราบด้วย

จากผลการดำเนินงานของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการส่งปัจจุบันมี อพม. จำนวนกว่า 143 คน กระจายตัวอยู่ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งยังก่อให้เกิดความเข้มแข็งของเครือข่ายคนไทยในต่างประเทศ พื้นที่สำคัญ ๆ คือ ประเทศเยอรมนีและประเทศมาเลเซีย ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากมีการพัฒนาเครือข่ายคนไทย ในต่างประเทศเป็นศักยภาพ/ต้นทุนเดิมอยู่แล้ว จึงทำให้การส่งเสริมให้จิตอาสาเข้ามารับบทบาท อพม. เป็นไปได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการยังได้รับงบประมาณสนับสนุนการวิจัยเพื่อส่งเสริมและพัฒนางาน อพม. ในต่างประเทศ ซึ่งอยู่ระหว่างการศึกษาระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ หากมีการประสานกับพระธรรมทูต/ วัดไทยในต่างประเทศคาดว่าจะสามารถขยายงานได้กว้างขวางมากขึ้น

4) กรมกิจการผู้สูงอายุ

มีภารกิจในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ การจัดสวัสดิการและการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุไทย ในต่างประเทศ รวมทั้งการพัฒนารูปแบบงานด้านสวัสดิการสังคมให้ครอบคลุมและตอบสนองต่อสภาพการณ์ทางสังคม

5) กรมกิจการเด็กและเยาวชน

กรมกิจการเด็กและเยาวชนมีภารกิจหลักในการพัฒนา ส่งเสริมให้สวัสดิการ และภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองเยียวยาเด็กที่อาจถูกกระทำทารุณแรง โดยมีกลไกความร่วมมือหลักจากสภาเด็กและเยาวชน บ้านพักเด็กและครอบครัวทั่วประเทศ และมีการทำงานกับทีมสหวิชาชีพ นอกจากนี้ในการดำเนินงานเกี่ยวกับ แรงงานเด็กต่างชาตีก้มีการดำเนินการร่วมกับตรวจคนเข้าเมืองเพื่อที่จะให้การคุ้มครองเยียวยาแก่เด็ก ตามความเหมาะสมอีกด้วย

6) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

มีภารกิจในการส่งเสริมและคุ้มครองพิทักษ์สิทธิสำหรับคนพิการไทยในต่างประเทศ รวมทั้งการพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการคนพิการให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ และเป็นไปอย่างเหมาะสม ตรงกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

7) ศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ (ศส.ตปท.)

ทำหน้าที่บูรณาการ ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ รวมทั้งการพัฒนา ยุทธศาสตร์และแปลงนโยบายของกระทรวง พม. เป็นแผนปฏิบัติงานและบริหารราชการทั่วไปในการพัฒนา สังคมไทยในต่างประเทศของกระทรวง พม. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง พม. รวมทั้งการปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

8) บทบาทของพระธรรมทูต

พระสงฆ์และพระธรรมทูตมีบทบาทหน้าที่ในการศึกษาธรรมให้พันธุทุกซ์ ร่วมกับทำงานด้านสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้เป็นพระผู้ประเสริฐด้วยศีล เป็นผู้มีความรู้ทางธรรม และสามารถนำความรู้ไปเผยแผ่ในสถานที่ต่าง ๆ ได้บทบาทของพระธรรมทูตในต่างประเทศ ได้แก่

(1) เพื่อรักษาครัทธาคนไทยในต่างประเทศ

(2) ศึกษาความเป็นอยู่ บริบทพื้นที่ และให้การสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก

คือ การให้คำปรึกษา เป็นที่พึ่งพาขณะที่ย่างงาน ให้สติ ให้ปัญญา ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยจิตเวช คนพิการ ฯลฯ โดยพระธรรมทูตมีการแบ่งหน้าที่เป็น 6 ฝ่ายการปกครอง การศึกษา การสงเคราะห์ สาธารณูปการ สังคหะสงเคราะห์ และการเผยแผ่ โดยมีวิธีการบริหารจัดการแตกต่างกันไปตามบริบทพื้นที่ เช่น ได้รับงบประมาณ สนับสนุนจากวัด โดยมีการจัดทำสัญญาระยะเวลาที่ต้องทำบทบาทพระธรรมทูตในต่างประเทศ รวมถึงมีพระธรรมทูต ที่เดินทางไปต่างประเทศโดยการใช้จ่ายงบประมาณตนเอง

ศักยภาพ/ต้นทุนเดิมของพระธรรมทูต ประกอบด้วย การได้ศึกษาการทำงานควบคู่กับการใช้หลักปยวาทา ในการสื่อสาร ทำให้สามารถให้กำลังใจได้ดี ทั้งยังได้ยึดอัตถจริยา คือ การช่วยเหลือประชาชน รวมถึง การใช้หลักธรรมสมานัตตตา กล่าวคือ การให้ธรรมแบบเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งทำ ให้สามารถรักษาครัทธาและ สงเคราะห์ผู้ตกทุกข์ได้ยาก และเผยแผ่ธรรมได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ในปัจจุบันมีวัดไทยกว่า 590 วัดทั่วโลก ซึ่งเป็นศักยภาพที่สำคัญหากจะมีการบูรณาการความร่วมมือในการขับเคลื่อนงานสังคมสงเคราะห์ให้เกิดขึ้นได้

สำหรับบทบาทของพระฝ่ายธรรมยุติกนิกาย หรือ คณะธรรมยุติ มีความเกี่ยวข้องกับพระธรรมทูต ในรูปแบบคณะกรรมการโดยมีมหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย (มจร.) เป็นผู้ช่วยด้านวิชาการ ทำหน้าที่ในการ ฝึกอบรม พัฒนา ซึ่งคณะสงฆ์ฝ่ายธรรมยุตจะเข้ารับการฝึกอบรมระยะเวลา 3 เดือน เกี่ยวกับด้านศาสนา วิชาการ ธรรมทูต วิชาเฉพาะทาง รวม 250 ชั่วโมง โดยมีการขึ้นทะเบียนพระธรรมทูตมาแล้วกว่า 28 รุ่น ทั้งยังมีศักยภาพ/ ต้นทุนที่สำคัญ คือ ในแต่ละประเทศจะมีที่ประชุมสงฆ์ในแต่ละประเทศเพื่อใช้เป็นพื้นที่ประชุมแลกเปลี่ยนและ ขับเคลื่อนงานด้านศาสนาร่วมกัน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหลักการสังคมสงเคราะห์จะไม่ได้ขัดต่อหลักธรรมทางศาสนาและมีศักยภาพ/ ต้นทุนที่สามารถขับเคลื่อนงานได้ แต่ยังมีข้อจำกัดบางประการที่ต้องเผชิญ ดังนี้

(1) **ด้านสถานที่** จะต้องพิจารณาความพร้อมเป็นรายกรณี เนื่องจากบางวัดมีพื้นที่เพียง 200 ตารางเมตร (ประเทศฮ่องกง) นอกจากนี้วัดบางแห่งมีลักษณะการใช้พื้นที่ร่วมกับสำนักงานเจ้าอาวาส สำนักบางแห่งต้องปิดตัว ลงเนื่องจากไม่มีสถานที่เนื่องจากมีปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขสำคัญ คือ ความตั้งใจจริงของพระธรรมทูตและครัทธา ประชาชน

(2) บุคลากร เนื่องจากมีข้อจำกัดจากจำนวนพระสงฆ์ไม่พอ เนื่องจากปัญหางบประมาณในการฝึกอบรมพระธรรมทูตลดลง นอกจากนี้ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการขอวีซ่าที่มีความยากลำบากในการขออนุญาตเข้าประเทศปลายทาง

จากข้อจำกัดข้างต้น จึงควรมีการประเมินความพร้อมวัดไทยในต่างประเทศ โดยการจัดทำวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อประเมินความพร้อมวัดในแต่ละประเทศ และอาจขับเคลื่อนงานผ่านที่ประชุมคณะสงฆ์ในแต่ละประเทศ เพื่อเป็นกลไกในการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์และขับเคลื่อนงานศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศต่อไป

4.5 เครื่องมือและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work)

1) ทักษะที่จำเป็น

(1) การเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) มีผู้ให้ความหมายการเข้าใจดิจิทัลไว้เป็นหลากหลาย แต่โดยรวมแล้ว การเข้าใจดิจิทัลถูกกล่าวถึงในเชิงการใช้งานเครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างถูกต้อง เพื่อเข้าถึง วิเคราะห์ ประเมิน จัดการ สื่อสาร และสร้างข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) และสาร (Content Media) ได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย ไม่ละเมิดกฎหมาย และมีประสิทธิภาพ

(2) จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ เสียสละ มีคุณธรรม
- ประพฤติตนในกรอบวัฒนธรรมและบริบทที่เหมาะสม ละเว้นการประพฤติทั้งปวงที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อตนเอง ผู้อื่น และวิชาชีพ
- พัฒนาตนเอง เพิ่มพูนความรู้และทักษะการประกอบวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ
- เคารพสิทธิ ศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์ ความแตกต่างความหลากหลาย คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ และปราศจากอคติทั้งปวง
- ยึดหลักการทำงานอย่างมีส่วนร่วม เคารพในการตัดสินใจของผู้รับบริการและรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพทางวิชาชีพในการให้บริการต่อผู้รับบริการ
- รักษาความลับของผู้รับบริการ เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ซึ่งต้องกระทำอย่างระมัดระวัง โดยต้องคำนึงถึงสวัสดิภาพความปลอดภัยด้วย
- ช่วยเหลือเกื้อกูล ร่วมมือ ส่งเสริมสนับสนุน และสร้างความสามัคคีกับผู้ร่วมวิชาชีพสหวิชาชีพ และภาคีเครือข่ายอย่างสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ

2) เครื่องมือการปฏิบัติงาน

(1) แผนผังลำดับเหตุการณ์สำคัญในชีวิต (Timeline)

เป็นแผนผังแสดงพัฒนาการหรือลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามลำดับเวลา โดยเครื่องมือนี้จะช่วยคลี่คลายความซับซ้อนของช่วงเวลาที่มีหลายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใกล้เคียงกันหรือมีผลสืบเนื่องถึงกัน อีกทั้งการใช้ลำดับเหตุการณ์สำคัญในชีวิตจะช่วยให้สามารถแสดงผลการศึกษาข้อมูลใด ๆ ที่เป็นหัวข้อสำคัญตามลำดับเวลาได้อย่างชัดเจน

(2) แผนผังครอบครัวหรือสาแหรกครอบครัว (Genogram or Family tree)

เป็นเครื่องมือที่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลหลายด้าน เหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ในช่วงชีวิต หรือแม้แต่สัตว์เลี้ยง หรือสิ่งสำคัญของชีวิต ข้อดี ผู้ให้บริการจะได้ข้อมูลในอดีตซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับปัญหาในปัจจุบัน ทำให้เข้าใจสถานการณ์และปัญหาของครอบครัวดีขึ้น และวางแผนแทรกแซงที่เหมาะสมขึ้นครอบครัวก็อาจเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างขณะมองย้อนกลับไปในอดีตเพื่อจัดทำแผนผังครอบครัว ซึ่งการใช้แผนผังครอบครัวจะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทางด้านความผูกพันเชิงอารมณ์ สังคมระหว่างสมาชิกครอบครัวหรือหน่วยสังคมที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้อง อีกทั้งจะช่วยให้สามารถประเมินระดับความสัมพันธ์ ความผูกพันหรือความใกล้ชิดของสมาชิกในครอบครัวและเครือญาติ และสะท้อนข้อมูลบางอย่างกลับไปสู่ผู้ใช้บริการ

สำหรับเทคนิคการเขียนแผนผังครอบครัวที่ดีควรให้ผู้ใช้บริการร่วมเขียนหรือตรวจสอบความถูกต้องจะได้เป็นการทบทวนความสัมพันธ์กับครอบครัว อีกทั้งการเขียนแผนผังครอบครัวจะทำให้เกิดความกระจ่างชัดในการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบและชัดเจนโดยผ่านสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ ๆ

4.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์

(1) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์ความรู้และทักษะ

- ควรมีการพัฒนาศักยภาพเตรียมความพร้อมผู้ปฏิบัติงานและเครือข่ายอาสาสมัครให้มีทักษะดิจิทัล
- ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานสำคัญ และควรส่งเสริมมารยาทในการทำงาน cyber ร่วมกัน
- จัดทำหลักสูตรและจัดฝึกอบรมธรรมทูตคฤหัสถ์วิถีพุทธเชิงปฏิบัติการสังคมสงเคราะห์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- อบรมพื้นฐานเกี่ยวกับการเป็นผู้ช่วยเหลือสังคมสงเคราะห์
- ควรใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารที่เข้าใจง่าย

(2) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผลกระทบหรือประเด็นท้าทาย

- ข้อพึงระวัง คือ คนไทยบางส่วนในต่างแดนอาจไม่สามารถเข้าถึงได้ เนื่องจากหลายปัจจัย เช่น ทักษะในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ
- ควรมีการควบคุมการรั่วไหลของข้อมูล
 - ควรพัฒนาคนให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าของระบบ
 - มีข้อสังเกตว่าคนไทยที่ย้ายถิ่นมาอยู่ต่างประเทศจำนวนมากยังใช้อีเมลกันไม่เป็น คงจะก้าวไปสู่ยุคดิจิทัลลำบาก และเข้าถึงความช่วยเหลือได้ยากขึ้นอีก

(3) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

- ควรมีกองทุนส่งเสริมการทำงานของอาสาสมัครทางไซเบอร์
- ควรมีการลงพื้นที่มากขึ้น
- ควรมีการสนับสนุนกองทุนฉุกเฉินช่วยเหลือเหยื่อทางสังคม
- ควรมีการทำความร่วมมือกับองค์กรพระธรรมทูตไทยในต่างประเทศ
- พัฒนาศักยภาพอาสาสมัครให้ใช้ดิจิทัลในการสื่อสารเพื่อประโยชน์ในการทำงาน
- ควรเพิ่มจำนวนนักสังคมสงเคราะห์ให้เพียงพอต่อการทำงาน
- ควรสนับสนุนการพัฒนาคนให้มีทักษะความรู้ด้านดิจิทัลและงานสังคมสงเคราะห์ที่ถูกต้อง ให้มีความเชี่ยวชาญ
- ควรให้ความรู้ มีช่องทางการสื่อสารและเข้าถึงบริการของกลุ่มเป้าหมาย
- ประเมินความพร้อม สมรรถนะของพระสงฆ์ และวัดไทยในต่างประเทศ และติดตามนิเทศ
- พม.ถวายเป็นความรู้ พระสงฆ์ อาสาสมัครในต่างประเทศ
- ทุกหน่วยงานระดับกรมมีกลไกรับผิดชอบในการดำเนินการ และมีอำนาจหน้าที่ในการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ และเชื่อมโยงภารกิจ 1300 ในการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ
- ระดับภูมิภาค พมจ.ต้องมีบทบาทและหน้าที่ช่วยเหลือคนไทยที่ประสบปัญหาในต่างประเทศ
- อพม. ให้เป็นกลไกในการช่วยเหลือ ทำงานเหมือนองค์กรเสมือนจริง ในทีมสหวิชาชีพ

แหล่งทรัพยากร

05

แหล่งทรัพยากร



ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

06

ส่วนที่ 6

ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

- 1) พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550
- 2) พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556
- 3) ข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562
- 4) ข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยการกำหนดบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป้าหมายเป็นผู้รับบริการสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2555
- 5) ข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการยื่นคำขอและรับรองเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558
- 6) ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ลงวันที่ 3 มีนาคม 2559 เรื่อง กำหนดให้อาสาสมัครอื่นเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.)
- 7) คำสั่งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ 193/2560 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมสำหรับคนไทยในต่างประเทศ
- 8) ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ลงวันที่ 2 มีนาคม 2561 เรื่องภารกิจการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- 9) ระเบียบกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ว่าด้วยมาตรการทางบริหารสำหรับการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563

พิมพ์ครั้งที่ 1 :

สิงหาคม 2566

จำนวนพิมพ์ :

200 เล่ม

จัดพิมพ์โดย :

ศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ
กองมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
เลขที่ 1034 ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอหานาค
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร 10100
โทรศัพท์ 0 2202 9045
E-Mail : tsda.sdhss@m-society.go.th

ลิขสิทธิ์ของ :

กองมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์



คู่มือการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work)
ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community)