

เครือข่าย เช่น สายด่วนกระทรวงแรงงาน เพื่อเชื่อมประสานกระบวนการงาน ตลอดจนทำหน้าที่ช่วยเป็นกลไกในการประสานงานกรมการกงสุล เปรียบกับนายจ้างของเคส จะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(3) การศึกษาวิธีการและขั้นตอนปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากพบว่า มีกระทรวงอื่นที่ทำหน้าที่คุ้มครองแรงงานคนไทยในต่างประเทศ ประกอบกับต้องศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- เงินกู้ยืมเงินไม่มีดอกเบี้ยจากกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งทูตแรงงานจะทำหน้าที่ประสานและเจรจาให้โดยกระทรวง พม. ไม่ต้องดำเนินการเอง

- การกระชับขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ กรณี คนไทยผู้ประสบปัญหาเดินทางถึงท่าอากาศยาน

- การส่งต่อกลับภูมิลำเนา จำเป็นจะต้องศึกษา ปรับปรุงขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินให้มีความเหมาะสม รวดเร็ว เนื่องจากในปัจจุบันแม้ว่าจะเป็นการส่งกลับภูมิลำเนาที่เดินทางมาจากต่างประเทศ สามารถเบิกจ่ายได้เพียง 400 บาทเท่านั้น ทั้งยังมีขั้นตอนและระยะเวลาที่ยาวนานไม่ทันต่อสถานการณ์

- ควรมีการระดมทรัพยากรจากภายนอก เช่น กระทรวงสาธารณสุข เมื่อได้รับการประสานงานผ่านหนังสือราชการแล้ว กระทรวงสาธารณสุขสามารถประสานกับ กองทุน สปสช. เพื่อดำเนินการจัดหารถพร้อมบุคลากรทางการแพทย์ และรับภาระค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ให้แก่เคส ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายได้กว่า 6,000 บาท

จะเห็นได้ว่า บทเรียนรู้สำคัญในการจัดการและให้ความช่วยเหลือคนไทยผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน จำเป็นจะต้องลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รับทราบเกี่ยวกับทรัพยากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเติมเต็มเนื้อหาให้ครอบคลุมการทำงานภายใต้ภารกิจของกระทรวง นอกจากนี้ควรมีการศึกษากลไกการทำงานของท่าอากาศยาน เพื่อให้สามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

2) กรณีศึกษาในประเทศอังกฤษ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือหญิงไทยตั้งครรภ์ที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงในครอบครัวจากสามีชาวอังกฤษที่ใช้ยาเสพติดและมักกระทำความรุนแรง แต่เนื่องจากเคสนี้แจ้งว่าเป็นบุคลากรทางการแพทย์และประสงค์ที่จะพำนักอาศัยในประเทศอังกฤษ จึงได้ประสานกับนักสังคมสงเคราะห์ท้องถิ่น และเครือข่ายหญิงไทยในยุโรป รวมถึง อพม. คนไทยในอังกฤษ ซึ่งเป็นเครือข่ายการทำงานของ ศส.ตปท.

ข้อค้นพบจากการทำงาน

(1) ต้องมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายท้องถิ่น

(2) มีความรู้เข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและกระบวนการของนักสังคมสงเคราะห์ในประเทศที่คนไทยประสบปัญหาสังคม ซึ่งพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ในประเทศอังกฤษให้ข้อมูลว่าหากเคสนี้ประสงค์นำบุตรกลับประเทศไทยอาจไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเด็กมีสถานะเป็นพลเมืองของประเทศอังกฤษ

จะเห็นได้ว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย แนวทางการดำเนินงาน เป็นข้อจำกัดที่ทำหยาบประการหนึ่งในการดำเนินงาน ในขณะที่กองการต่างประเทศ กระทรวง พม. หรือกรมการกงสุลนั้นมีภาระงานที่ต้องดำเนินการอยู่แล้ว ดังนั้น จึงควรมีการสนับสนุนให้เครือข่ายในต่างประเทศมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ เทคนิคการให้คำปรึกษา กฎหมายท้องถิ่น ตลอดจนมีการถอดบทเรียนเพื่อจัดทำชุดองค์ความรู้และ

กระบวนการขั้นตอนในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมในต่างประเทศ เนื่องจากการให้ความช่วยเหลือมีความแตกต่างกันไปตามปัญหา บริบทพื้นที่ เป็นต้น

- (3) กลุ่มเป้าหมายในการทำงานสังคมสงเคราะห์ในต่างประเทศมีความหลากหลาย
- (4) กระทรวง พม. จำเป็นต้องเชื่อมโยงการทำงานกับ อพม. เครือข่ายหญิงไทยในยุโรป เพื่อเป็นกลไกการทำงานในพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น ตลอดจนมีการสนับสนุน ส่งเสริม เพื่อให้กลไกดังกล่าวสามารถขับเคลื่อนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) กรณีศึกษาในประเทศเยอรมนี ดำเนินการให้ความช่วยเหลือหญิงไทยที่สมรสกับสามีชาวเยอรมนี เมื่อสามีเสียชีวิต พบว่า สามีมีภาระหนี้สินที่เคสจะต้องเป็นผู้รับภาระพร้อมกับมรดกที่จะต้องได้รับ

บทเรียนรู้จากการทำงาน

อพม. และเครือข่ายหญิงไทยในยุโรปเป็นกลไกสำคัญในการให้การช่วยเหลือเคสดังกล่าว เนื่องจากมีทีมกฎหมายที่สามารถทำหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมายต่าง ๆ ได้

ข้อค้นพบจากการทำงาน

- (1) ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของวีซ่า ความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียน การรับรองการสมรส การรับรองบุตร สิทธิประโยชน์กรณีสมรส-ไม่จดทะเบียนสมรส สิทธิประโยชน์ที่บุตรพึงได้รับกรณีมารดาเป็นคนไทย เป็นต้น
- (2) กระทรวง พม. ควรมีการทำบันทึกข้อตกลงกับกรมการกงสุล เพื่อให้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกรณีพิเศษ เนื่องจากกฎหมายในเยอรมนีมีการระบุกรอบระยะเวลาในการดำเนินการชัดเจน แต่กระบวนการทำงานในประเทศไม่เอื้อต่อการดำเนินงาน ซึ่งอาจกระทบต่อสิทธิประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับ

4) กรณีศึกษาในประเทศฝรั่งเศส ดำเนินการให้ความช่วยเหลือหญิงไทยตั้งครรภ์ระหว่างเข้าร่วมโครงการ ออแพร์ (Cultural Care Au pair)

บทเรียนรู้จากการทำงาน

(1) เป็นกรณีตัวอย่างที่สะท้อนว่า กระทรวง พม. จำเป็นจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับแพลตฟอร์มหรือช่องทางที่หน่วยงานต่าง ๆ เชิญชวนคนไทยไปทำงานต่างประเทศ เนื่องจาก มีช่องทางและวิธีการที่คนไทยใช้เพื่อเข้าไปทำงานต่างประเทศที่หลากหลายขึ้น บางส่วนก่อให้เกิดผลกระทบต่อเด็กและเยาวชน เช่น โครงการออแพร์ ซึ่งพบว่า ก่อให้เกิดความสับสนเสี่ยงต่อการค้ามนุษย์ การถูกเอารัดเอาเปรียบ และอยู่เหนือการควบคุมของกระทรวง พม. เพื่อป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายหลัง ในกรณีนี้พบว่า ผู้เข้าร่วมตั้งครรภ์ระหว่างโครงการทำให้ไม่สามารถดูแลเด็กต่อไปได้ ทำให้ผิดสัญญาโครงการ นอกจากนี้ยังพบว่ากฎหมายการรับรองบุตร กฎหมายสวัสดิการในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน โดยในแต่ละท้องถิ่นยังมีการระบุรายละเอียดสิทธิสวัสดิการที่แตกต่างกันในรายละเอียดอีกด้วย ดังนั้น การยกระดับ อพม. และเครือข่ายคนไทยในต่างประเทศให้เข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศจึงเป็นข้อเสนอสำคัญอีกประการหนึ่ง

(2) ควรมีการพัฒนาระบบงานของกระทรวง พม. เนื่องจากพบว่า การดำเนินงานของกรมภายใต้ กระทรวง พม. ยังไม่บูรณาการกัน

ข้อค้นพบจากการทำงาน

(1) ในปัจจุบัน กระทรวง พม. ได้ดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300 เพื่อให้สามารถแจ้งเหตุได้ 24 ชั่วโมง แต่เนื่องจากมีเคสค้างการดำเนินการกว่า 8,000 เคส เนื่องจากไม่มีทีมบริหารจัดการในแต่ละ กรม จึงนำมาสู่ข้อเสนอให้รองอธิบดีเป็นประธานการดำเนินงาน และมีทีมทำงานชัดเจน ดังนั้น จึงอยากเสนอให้นำเรื่องการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศไปผนวกรวมกับกลไกนี้ด้วย โดยพัฒนาให้เกิดโครงสร้างการทำงานในรูปแบบเดียวกันกับศูนย์ปฏิบัติการความรุนแรงในครอบครัวของ สค. ซึ่งมีกลไกการดำเนินงานในระดับจังหวัด มีอำนาจหน้าที่และเจ้าหน้าที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถบริหารจัดการและให้การช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศได้รวดเร็วขึ้น

(2) หน่วยงานระดับภูมิภาค เช่น พมจ. สสว. ยังมีมุมมองต่อการทำงานช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศว่าเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายและภารกิจที่จะต้องดำเนินการ ดังนั้น จึงควรสร้างความตระหนักให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเล็งเห็นความสำคัญในการดำเนินงาน

สรุปประสบการณ์และบทเรียนรู้จากการทำงานในพื้นที่ 4 ประเทศ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการทำงานของกระทรวง พม. มีดังนี้

(1) ควรมีอำนาจหน้าที่ และการมอบหมายงานในการทำงานที่ชัดเจน

(2) ควรมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับให้เอื้อต่อการดำเนินงาน และสามารถสนับสนุนการทำงานที่คล่องตัวมากขึ้น เช่น ระเบียบเงินสงเคราะห์ จะต้องมีความสอดคล้องกับระดับของปัญหาหรือความจำเป็นเร่งด่วนในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม รวมถึง การปรับปรุงระเบียบให้สอดคล้องกับความต้องการของคนไทยในพื้นที่ต่างประเทศ กรณีมีความประสงค์ก่อตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุในวัดไทย เป็นต้น นอกจากนี้ จำเป็นจะต้องศึกษาระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระเบียบเกี่ยวกับการขอรับงบประมาณสนับสนุนขององค์กรสาธารณประโยชน์ในต่างประเทศ ซึ่งพบว่า ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม อัตราการแลกเปลี่ยนเงิน การรวบรวมหลักฐานการเบิกจ่ายเงินที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนเกินความจำเป็น เป็นต้น

แลกเปลี่ยนสถานการณ์และแนวทางการทำงาน

(1) เครือข่ายหญิงไทยในยุโรป Thai Women Network in Europe : TWNE

ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2543 ได้รับการรับรองการเป็นสมาคมตามกฎหมายในปี พ.ศ. 2547 และได้รับการรับรองเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ในปี พ.ศ. 2558 มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในประเทศฝรั่งเศส ปัจจุบันมีสมาชิกและภาคีเครือข่ายจาก 20 ประเทศในยุโรป ยึดหลักความเป็นกลางในการทำงานทั้งด้านการเมือง ศาสนา มีวัตถุประสงค์หลักในการให้ความช่วยเหลือแก่เด็ก สตรี และคนไทยในต่างแดน อาสาสมัครประกอบด้วยบุคคลที่มาจากหลากหลายกลุ่มอาชีพ เช่น แม่บ้าน กฎหมาย ตำรวจ แพทย์ อาจารย์มหาวิทยาลัย ประกอบอาชีพอิสระ เป็น

ตัน ซึ่งอาสาสมัครทุกคนในเครือข่ายทำงานโดยไม่ได้รับค่าตอบแทน ในปี พ.ศ. 2566 ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินโครงการหม้ายเดียวดาย ไม่โดดเดี่ยว (alone but not lonely) ซึ่งได้มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอกระทรวง พม. ทุก 6 เดือน

สำหรับประเด็นปัญหาที่เครือข่ายหญิงไทยในยุโรปได้รับการติดต่อขอความช่วยเหลือมีความหลากหลายและเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ได้แก่ ปัญหาทางด้านกฎหมาย ปัญหาชีวิตหลังการแต่งงาน การหย่าร้าง สิทธิการดูแลบุตร ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว สิทธิการพำนักในประเทศ โรคซึมเศร้า/เครียด/ไม่อยากมีชีวิตอยู่ นอกจากนี้ยังมีการติดต่อเข้ามาเพิ่มสอบถามเกี่ยวกับบริการทางการแพทย์ในประเทศที่อาศัยอยู่และ บริการทางการแพทย์ในประเทศไทย ขอข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการส่งบุตรไปศึกษาต่อ ณ ต่างประเทศ (ประเทศอังกฤษ) ขอข้อมูลเชิงธุรกิจ เช่น ขั้นตอนการซื้อ - ขาย อสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น

เครือข่ายหญิงไทยในยุโรปได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการให้บริการด้านองค์ความรู้ด้านกฎหมาย อาชีพ การศึกษา บทความ เกร็ดความรู้การใช้ชีวิต/ข่าวสารสำคัญในประเทศสมาชิกมากขึ้น เช่น Zoom meeting, Application Line, Website, face book page ซึ่งจะมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่องค์ความรู้ดังกล่าวและข้อมูลการดำเนินกิจกรรมร่วมกับกระทรวง พม. กระทรวงการต่างประเทศเป็นประจำทุกวัน รวมไปถึงมีการจัดอบรมผ่านช่อง You tube เครือข่ายหญิงไทยในยุโรปเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมาย ภาษา และเสริมความรู้ด้านจิตวิทยาเนื่องจากพบว่า มีผู้ประสบปัญหาโรคซึมเศร้า/เครียด/ไม่อยากมีชีวิตอยู่ ที่ต้องการขอรับความช่วยเหลือจากเครือข่ายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม เครือข่ายหญิงไทยในยุโรปมีความเชื่อว่าการทำงานแบบเผชิญหน้า (face-to-face) จะช่วยให้เกิดความไว้วางใจเชื่อใจมากกว่าการทำงานผ่านช่องทางออนไลน์เพียงอย่างเดียว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ไขปัญหาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรุนแรง ความเครียด ซึ่งจะช่วยให้สามารถเก็บข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้องแม่นยำ มากขึ้น

(2) เครือข่ายพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ (อพม. กิตติมศักดิ์ ประเทศอิตาลี)

รูปแบบการทำงานของเครือข่ายพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ นำโดยประธานเครือข่ายหญิงไทยในยุโรป อิตาลีทำงานร่วมกับสมาคมคนไทยในนาโปลี สมาคมรักไทย กลุ่มนวดไทยในอิตาลี กลุ่มตลาดนัดไทย อิตาลีโน กลุ่มอ้อมกอด กลุ่มห้องเตรียมเอกสาร ซึ่งกลุ่มเหล่านี้จะกระจายอยู่ทุกภูมิภาคในอิตาลี ดังนั้น เมื่อมีเคสที่จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือจะพิจารณาส่งทีมช่วยเหลือจากพื้นที่ใกล้เคียงร่วมกับการประสานงานกับเครือข่ายอื่น ๆ เข้าให้การช่วยเหลือ เพื่อให้สามารถให้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว

ปัญหาที่พบจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า คนไทยในต่างประเทศที่อาศัยอยู่ในอิตาลีเป็นระยะเวลานานไม่มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยี แม้ว่าเครือข่ายฯ จะพยายามให้ความรู้แล้วแต่ยังไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับเครือข่ายฯ ผ่านเทคโนโลยีได้ จำเป็นต้องขอรับการช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ดังนั้น จึงทำให้อาสาสมัครผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริง ทั้งยังพบข้อจำกัดเกี่ยวกับการลงพื้นที่ เนื่องจากการเดินทางในประเทศอิตาลีมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ประกอบกับภาระหน้าที่การทำงานส่วนตัวของอาสาสมัคร จึงไม่สามารถลงพื้นที่ได้ นอกจากนี้ยังพบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการรักษาความลับของเคสด้วย

สำหรับปัญหาที่ได้รับการร้องขอให้ช่วยเหลือที่พบมากที่สุด คือ ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว เนื่องจากส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 80 คาดหวังว่าจะต้องมีชีวิตที่ดีหลังแต่งงานกับสามีชาวต่างชาติ แต่เมื่อไม่เป็นดังหวังจึงก่อให้เกิดการกระทำความรุนแรงทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ดังนั้น เครือข่ายพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศในอิตาลีจึงได้ดำเนินการสนับสนุนให้เกิดการเผยแพร่องค์ความรู้และสนับสนุนให้คนไทยในอิตาลีสามารถเข้าถึงข้อมูลการขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นได้ โดยให้แต่ละคนมีเบอร์โทรสำหรับติดต่อตำรวจท้องถิ่นและบ้านพักฉุกเฉินในอิตาลี ซึ่งเครือข่ายพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศในอิตาลีมีการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานดังกล่าว และเมื่อได้รับการประสานงานจะดำเนินการให้ความช่วยเหลือโดยการส่งทีมล่าม ทีมกฎหมาย เพื่อให้คำปรึกษา ซึ่งเมื่อให้การช่วยเหลือจนจบกระบวนการแล้วจะมีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนให้มีความยั่งยืนมากขึ้น จนได้มีการจัดตั้งกลุ่มตลาดนัดไทยในโตรินเพื่อส่งเสริมให้ผู้ที่ไม่มีความรู้ด้านภาษาแต่มีทักษะในการทำอาหาร/ทักษะด้านอาชีพ ได้เข้ามาทำสินค้าขาย โดยเครือข่ายฯ ทำหน้าที่สร้างตลาด หาลูกค้า เพื่อให้เคสสามารถสร้างอาชีพ รายได้ และเกิดความภูมิใจในตนเอง ทั้งยังพบว่า การส่งเสริมให้เกิดตลาดนัดไทยในโตรินช่วยลดความรุนแรงในครอบครัวได้เนื่องจากไม่ต้องหวังพึ่งพารายได้จากสามีฝ่ายเดียว

จุดเริ่มต้นในการส่งเสริมอาชีพนวดไทย พบว่า ที่ผ่านมามหาวิทยาลัยในต่างประเทศไม่ได้รับการยอมรับเท่าที่ควร ทำให้หมอนวดไม่มีความภูมิใจในตนเอง ในปี พ.ศ. 2565 จึงได้จัดงานแข่งขันนวดไทยชิงแชมป์อิตาลี เพื่อเป็นผลักดันที่ช่วยสร้างให้หมอนวดไทยเกิดความภาคภูมิใจในอาชีพ และได้รับผลการตอบรับเชิงบวกเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ หากได้รับการสนับสนุนงบประมาณการลงพื้นที่จะเป็นประโยชน์ต่อเครือข่ายพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศในการเข้าไปพูดคุย/ให้การช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายที่เข้าไม่ถึงการช่วยเหลือผ่านเทคโนโลยีได้มากขึ้น

บทสรุป จากสถานการณ์และแนวทางการทำงานของเครือข่ายหญิงไทยในยุโรป Thai Women Network in Europe : TWNE และเครือข่ายพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ (ประเทศอิตาลี) พบว่า สถานการณ์หย่าร้างในต่างประเทศแนวโน้มการหย่าร้างและความรุนแรงในครอบครัวมีสถิติที่สูงขึ้น ซึ่งได้มีการดำเนินการให้ช่วยเหลือทางเทคโนโลยีบนหลักการพื้นฐานที่จะส่งเสริมให้คนไทยในต่างประเทศมีศักดิ์ศรี มีคุณค่า ทั้งยังช่วยให้เกิดความมั่นคงทางอาชีพและรายได้มากยิ่งขึ้น

ข้อสังเกตและข้อคิดเห็นรายองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	รายละเอียด	ข้อสังเกตและข้อคิดเห็น
ส่วนที่ 1	สถานการณ์ผู้ประสบปัญหาทางสังคม	
ส่วนที่ 2 กระบวนการ และขั้นตอน	1. เผยแพร่ข้อมูล/ ช่องทาง	ควรเพิ่มช่องทางที่หลากหลายเพื่อเชื่อมโยงกับวิถีชีวิตของคนแต่ละประเทศ และเพิ่มช่องทางใหม่ ๆ เช่น TikTok เป็นต้น
	2. รับเรื่อง	

องค์ประกอบ	รายละเอียด	ข้อสังเกตและข้อคิดเห็น
	3. สอบข้อเท็จจริง 4. ดำเนินการให้การช่วยเหลือ 5. ติดตามประเมินผล 6. ยุติการให้บริการ	● ควรเพิ่มตัวอย่างกรณีศึกษาเพื่อเป็นตัวอย่างการขอรับการช่วยเหลือของผู้ประสบปัญหาแต่ละด้าน ● ควรมีการจัดหมวดหมู่และกำหนดกรอบเวลาการทำงาน/การให้ความช่วยเหลือเฉพาะหน้าและเฉพาะด้านอย่างชัดเจน
ส่วนที่ 3 รูปแบบ Cyber Social Work Practice	1. Problems-solving การช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา 2. Prevention การป้องกันปัญหา 3. Protection การคุ้มครอง และพิทักษ์สิทธิ 4. Persecution การดำเนินคดีทางกฎหมาย 5. Partnership การส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายให้มีส่วนร่วมขับเคลื่อนงาน	● ควรเพิ่มเรื่องรูปแบบการให้คำปรึกษา ● ควรมีการสร้างโมเดลในแต่ละพื้นที่ มีจุดกระจายการให้ความช่วยเหลือปัญหาที่หลากหลาย เช่น ปัญหาด้านจิตเวช ความรุนแรงในครอบครัว ● ควรเพิ่มเครือข่ายในการทำงานให้มีความหลากหลาย เช่น ทีมนักวิชาชีพ จิตแพทย์ อาสาสมัคร นักเรียนไทยในต่างประเทศ และกลุ่มครอบครัวคนไทย เป็นต้น
ส่วนที่ 4 บทบาทและหน้าที่	1. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) 2. ศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ 3. วัดไทย , พระธรรมทูต 4. กระทรวงการต่างประเทศ (สอท/กงสุล)	● ควรเพิ่มบทบาทหน้าที่ของ อพม. เช่น บทบาทในการเป็นผู้ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ ดำเนินการประสานส่งต่อคนไทยกลับประเทศ เป็นล่ามภาษา เป็นต้น โดยจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพ อพม. ควบคู่ไปด้วย ● ควรมีกลไกการขยายหรือเพิ่มจำนวนองค์กรสาธารณประโยชน์/จำนวนกลุ่มเพื่อให้มีความสอดคล้องกับจำนวนประชากรในแต่ละประเทศ ● ควรมีเครือข่ายในการให้คำปรึกษาเพิ่มเติม เช่น ทีมนักวิชาชีพ นักศึกษา อาสาสมัครที่มีความรู้เกี่ยวกับปัญหาแต่ละด้าน

องค์ประกอบ	รายละเอียด	ข้อสังเกตและข้อคิดเห็น
		ควรมีแนวทางการให้การช่วยเหลือเพิ่มเติมกรณีคนไทยในต่างประเทศผู้ประสบปัญหาสังคมนับถือ คริสต์ อิสลาม
ส่วนที่ 5 เครื่องมือ และทักษะที่ จำเป็น	1. เครื่องมือในการปฏิบัติงาน	- ควรให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณ การป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้กฎหมาย PDPA - ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบ เทคนิค วิธีการ เกี่ยวกับการระดมทุน การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานในต่างประเทศ
	2. ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	
ส่วนที่ 6	แหล่งทรัพยากรสนับสนุนการปฏิบัติงาน	- ควรระบุชื่อหน่วยงานและช่องทางการติดต่อไว้ในคู่มือ - ควรเพิ่มเติมข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการที่ควรได้รับ

ข้อสังเกตและข้อคิดเห็น

ผศ. ดร. เทพสุตา จิวตระกูล

- ส่วนที่ 4 ควรเพิ่มบทบาทหน้าที่ของ อพม. เนื่องจากพบว่า กรณีประเทศมาเลเซีย ไม่มีองค์กรสาธารณประโยชน์ อพม. จะทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ ดำเนินการประสานส่งต่อคนไทยกลับประเทศ เป็นล่ามภาษา เป็นต้น นอกจากนี้ ควรเพิ่มบทบาทขององค์กรสาธารณประโยชน์ด้วย
- ส่วนที่ 3 รูปแบบการทำงาน ควรเพิ่มเรื่องรูปแบบการให้คำปรึกษา เนื่องจากรูปแบบทั้ง 5 ด้านยังไม่สะท้อนการให้คำแนะนำหรือการให้คำปรึกษาโดยตรง

อ.ดร.ปรีดา ตาลี

- จากการดำเนินงานพบว่า แม้จะมีการใช้ช่องทางการติดต่อผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ แต่ยังพบว่ายังมีข้อจำกัดบางประการ เช่น Zoom meeting ซึ่งต้องมีค่าใช้จ่ายในการสร้างห้องประชุม ทั้งนี้ ยังมีระบบการทำงานบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม มีช่องทางอื่น ๆ ที่น่าสนใจ เช่น TikTok ซึ่งพบว่า ในปัจจุบันมีข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับวิถีชีวิต ปัญหา ความรุนแรงของหญิงไทยในต่างประเทศบนแพลตฟอร์มดังกล่าวจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงกับชีวิตคนไทยในต่างแดนได้อย่างกว้างขวางจึงควรเพิ่มช่องทางที่หลากหลายและเชื่อมโยงกับวิถีชีวิตของคนแต่ละประเทศ เป็นต้น

- ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) ควรให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับความรุนแรง ข้อมูลเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน

- ข้อเสนอเกี่ยวกับการจัดตั้งองค์กรสาธารณประโยชน์ กรณี ประเทศเยอรมันมีองค์กรให้การช่วยเหลืออย่างครอบคลุม กว่า 10 องค์กร ในขณะที่อเมริกามีจำนวนองค์กรน้อยมาก ดังนั้น ควรมีการระบุเกี่ยวกับ จำนวนกลไกการขยายหรือเพิ่มจำนวนขององค์กร/มูลนิธิไว้ในคู่มือด้วย เพื่อส่งเสริมให้องค์กรสาธารณประโยชน์/จำนวนกลุ่ม มีจำนวนมีจำนวนสอดคล้องและเชื่อมโยงกับจำนวนคนไทยในประเทศนั้น ๆ

- โมเดลการทำงานสังคมสงเคราะห์ไชเบอร์ การช่วยเหลือ ควรให้ความสำคัญกับบริบทพื้นที่ หรือมุมมองของคนในประเทศนั้นต่อคนไทยด้วย อาจมีส่วนหนึ่งที่ทำให้เห็นว่าคู่มือนี้มีความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรมในแต่ละประเทศ และมีความละเอียดอ่อนในการช่วยเหลือเฉพาะหน้าและเฉพาะด้าน

- ส่วนที่ 2 ควรเพิ่มตัวอย่างกรณีศึกษาเพื่อเป็นตัวอย่างการขอรับการช่วยเหลือในแต่ละด้าน

- ควรมีการสร้างโมเดลในแต่ละพื้นที่ อาจจะมีจุดกระจายการให้ความช่วยเหลือเนื่องจากแต่ละบุคคลมีปัญหาที่หลากหลาย สลับซับซ้อน เช่น ปัญหาด้านจิตเวช ความรุนแรง การปรับตัว ดังนั้น เครือข่ายในการทำงานต้องมีความหลากหลาย มีทั้งนักวิชาชีพ จิตแพทย์ อาสาสมัคร นักเรียนไทยในต่างประเทศ เป็นต้น รวมไปถึงกลุ่มครอบครัวที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยเพื่อให้สามารถติดต่อช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว รอบด้าน

- การให้คำปรึกษาออนไลน์มีข้อพึงระวัง ได้แก่ ความไม่พร้อมของผู้ให้ข้อมูล ความไม่พร้อมด้านสภาพแวดล้อม หรืออยู่กับสามีที่อยู่ระหว่างมีปัญหาความขัดแย้งกัน ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความรู้เฉพาะในการให้คำปรึกษาออนไลน์ มีทักษะในการประเมินปัญหา มีจริยธรรมในการทำงาน รวมทั้ง ต้องมีการจัดหมวดหมู่และมีการรอบเวลาการทำงาน เช่น กรณีพบเคสวิกฤตจะต้องให้ความช่วยเหลือภายใน 72 ชั่วโมง ต้องมีการจัดการหรือให้ความช่วยเหลือแต่ละด้านอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังพบว่า บทบาทในการให้คำปรึกษาส่วนใหญ่เน้นไปที่พระธรรมทูต ดังนั้น จึงควรหาเครือข่ายเพิ่มเติม เช่น นักศึกษา อาสาสมัครที่มีความรู้ในแต่ละด้าน รวมถึงต้องมีการจัดลำดับและหมวดหมู่ของปัญหาเพื่อให้งานเป็นระบบ

อ. ไพลิน ชัทธิพงศ์

- วัดและพระธรรมทูต ควรเข้ามามีบทบาทในการเป็นกลไกในการช่วยเหลือและส่งต่อเคสมาที่ประเทศไทย

- ผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการมีหลากหลาย อาจจะต้องเพิ่มข้อมูลว่า แต่ละหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีบทบาทหน้าที่อย่างไรที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์ไชเบอร์ เพื่อให้มีข้อมูลครบถ้วนในการร่างกรอบการทำงานได้

- พื้นที่ในการดำเนินงาน ในส่วนของต่างประเทศและกรณีของประเทศ ควรมีรูปแบบและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน ทั้งกรณีการให้ความช่วยเหลือและการส่งต่อเคสกลับประเทศ โดยเมื่อมีการส่งต่อเคสกลับประเทศแล้วจะต้องมีการติดตามเคสให้มีความต่อเนื่อง

- งานสังคมสงเคราะห์ไชเบอร์ในแต่ละประเทศมีแนวทางการดำเนินการและสภาพปัญหาที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าในบางพื้นที่ยังมีข้อจำกัดอื่น ๆ เช่น กรณี จังหวัดเชียงราย เคยอยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ อาจต้องหาแนวทางการดำเนินงานเพิ่มเพื่อให้คู่มือมีเนื้อหาที่ครอบคลุมกรณีที่มีข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ

ผศ. รณรงค์ จันโต

สรุปข้อสังเกตและความคิดเห็นในที่ประชุม พบว่า ในการจัดทำคู่มือจะต้องให้ความสำคัญกับประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- (1) คู่มือจะต้องใช้ร่วมกันได้ทุกประเทศ โดยคำนึงถึงความละเอียดอ่อนทาง ความเชื่อ ศาสนา และวัฒนธรรม
- (2) การจัดทำ Workflow กระบวนการทำงาน รวมทั้งมีการยกตัวอย่างกรณีศึกษาการให้การช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรมชัดเจน
- (3) จำแนกรูปแบบการทำงานงานในประเทศและในต่างประเทศ ว่ามีแนวทางการดำเนินงานอย่างไร โดยคำนึงถึงข้อจำกัดเกี่ยวกับบริบทพื้นที่ ชาติพันธุ์ รวมไปถึงข้อจำกัดในการเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต
- (4) ให้ความสำคัญกับปัญหาและข้อจำกัดที่แตกต่างในการให้คำปรึกษาออนไลน์ รวมทั้งมีการรวบรวมองค์ความรู้ วิธีการและลักษณะการทำงานไว้อย่างชัดเจน
- (5) มีการกำหนดกรอบบทบาทหน้าที่ของ อพม. หน่วยงานต่าง ๆ เครือข่ายในต่างประเทศ
- (6) มีการจัดทำฐานข้อมูล
- (7) การกำหนดเกี่ยวกับการเพิ่มจำนวนองค์กรสาธารณประโยชน์
- (8) การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงทรัพยากรทั้งในและต่างประเทศเพื่อให้การช่วยเหลือคนไทย

รศ.ดร. ภูซังค์ เสนานุช

รูปแบบการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต้องมีกรณีศึกษาหลายประเด็น (1) การถูกทำร้ายทางจิตใจ ต้องมีกระบวนการให้การช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาอย่างไรบ้าง (2) แนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดความรุนแรง เช่น การสร้างอาชีพสร้างรายได้ หรือ (3) การช่วยเหลือกรณีมีคดีความ การประสานทีมล่าม แนะนำทนาย มีขั้นตอนดำเนินการอย่างไรบ้าง เป็นต้น

ข้อเสนอและข้อคิดเห็นจากการเปิดเวที

- ควรมีแนวทางการให้การช่วยเหลือเพิ่มเติมกรณีคนไทยในต่างประเทศผู้ประสบปัญหาสังคมนับถือคริสต์ อิสลาม
- ส่วนที่ 6 ควรเพิ่มข้อมูลสิทธิและสวัสดิการที่ควรได้รับ
- การช่วยเหลือเคสในต่างประเทศจำเป็นต้องมีวิชาชีพ เพราะ กมพ. ในประเทศทำงานได้จำกัด หากมีเครือข่าย เช่น นักจิตวิทยา หรือผู้ที่มีประสบการณ์จะช่วยในสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบ เทคนิค วิธีการ เกี่ยวกับการระดมทุน การติดต่อกับหน่วยงานใน ตปท เนื่องจากพบว่า อพม. บางประเทศติดต่อกับภาครัฐได้ยาก หากมีการระบุในคู่มือก็จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

- สังคมสงเคราะห์ไชเบอร์อาจเป็นเพียงช่องทางในการรับเรื่อง หรือช่องทางการสื่อสาร การช่วยเหลือให้เข้าถึงทรัพยากร ซึ่งอาจไม่สามารถให้การช่วยเหลือหรือดำเนินการสังคมสงเคราะห์ได้ทุกระบวนการโดยใช้ไชเบอร์

- ประเด็นการเพิ่มบทบาทให้ อพม. อพม. บางคนยังไม่ทราบบทบาทของตนเอง ไม่มีพื้นฐานความรู้ หากจะเพิ่มควรมีการสำรวจก่อนว่าแนวทางการทำงานในแต่ละประเทศเป็นอย่างไร เนื่องจาก อพม. ส่วนใหญ่ทำหน้าที่เฉพาะในส่วนของการส่งต่อเคส

- ประเด็นเรื่องคู่มือ ควรใช้ภาษาง่าย ๆ เพื่อให้เข้าใจง่าย และควรมีบุคคลหรือหน่วยงานที่ อพม. สามารถติดต่อได้ 24 ชั่วโมง เนื่องจากแต่ละประเทศมีช่วงเวลาต่างกัน เพื่อให้ อพม. ได้รับคำปรึกษาและสามารถส่งต่อได้ ทั้งนี้ ต้องมีการพัฒนาศักยภาพ อพม. ด้วย

- ควรมีชื่อหน่วยงานและช่องทางการติดต่อไว้ในคู่มือ โดยจะต้องใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว

- 1300 กับ ศส.ตปท. จะเข้ามาทำงานร่วมกันอย่างไร ต้องมีความเชื่อมโยงกัน 1300 รับเรื่องแล้วจะส่งต่อได้อย่างไร

- ลักษณะการช่วยเหลืออาจต้องเพิ่มเรื่องการเสริมพลัง โดยการเสริมความรู้และเทคนิคการทำงานให้แก่ ผู้ประสบปัญหา อพม. และเจ้าหน้าที่ด้วย

- หากสังคมสงเคราะห์ไชเบอร์ครอบคลุมคนไทยในต่างประเทศ ต้องเพิ่มเครือข่ายการทำงาน เช่น อพม. องค์กรสาธารณประโยชน์ เพื่อขยายองค์ความรู้และขยายการทำงาน

- เครื่องมือและทักษะที่สำคัญ อาจไม่ใช่แค่ แอปพลิเคชัน การแก้ปัญหา การประมวลข้อมูล แต่ต้องรวมไปถึงจรรยาบรรณ การป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้กฎหมาย PDPA ด้วย

ประเด็นเพิ่มเติม

กระทรวง พม. ได้จัดทำ (ร่าง) บันทึกความร่วมมือ ว่าด้วย การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ภายใต้แนวทางการเสริมความเข้มแข็งของ “บวร” ระหว่าง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการต่างประเทศ ฝ่ายสาธารณสงเคราะห์ของมหาเถรสมาคม สำนักงานคณะกรรมการอบรมประชาชนกลาง สำนักงานกำกับดูแลพระธรรมทูตไปต่างประเทศ สำนักงานกำกับดูแลพระธรรมทูตไปต่างประเทศ (ธรรมยุต) สำนักฝึกอบรมพระธรรมทูตไปต่างประเทศ (ธรรมยุต) โครงการวัด ประชา รัฐ สร้างสุข หนกลางมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เพื่อส่งเสริมความร่วมมือ กรอบและแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อขับเคลื่อนความร่วมมือภายใต้ภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยอาจจะพิจารณานำบันทึกข้อตกลงนี้ไปเป็นกลไกขับเคลื่อนงานสังคมสงเคราะห์ในงานวิจัยครั้งนี้ด้วย

ความเห็น รศ.ดร.ภูซังค์ เสนาบุษ

ปัจจุบัน พบว่า องค์การสาธารณประโยชน์ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ องค์การที่จดทะเบียน จำนวน 34 องค์การ และยังไม่จดทะเบียน รวม 52 องค์การ ดังนั้น จึงนำมาสู่ข้อเสนอ ดังนี้

(1) การยกระดับและพัฒนาองค์การสาธารณประโยชน์ และการพัฒนาศักยภาพ ความรู้พัฒนาทักษะ โดยปัจจุบันกรมพัฒนาสังคมได้มีมาตรฐานเกี่ยวกับองค์กรสวัสดิการสังคม ซึ่งเครือข่ายหญิงไทยในต่างประเทศได้ใช้เกณฑ์ชี้วัดดังกล่าวในการประเมินตนเองว่าเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ และพบว่า มี 10 องค์การที่ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเองและมีผลการประเมินอยู่ในระดับดี ทั้งนี้ องค์การสาธารณประโยชน์ ควรได้รับการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ และทักษะ เพื่อยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(2) การดึงความร่วมมือจากพระธรรมทูตในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกเข้ามาเป็นเครือข่ายดำเนินงานสังคมสงเคราะห์ข้ามชาติ เช่น กรณี วัดไทยในกรุงเบอร์ลิน ประเทศเยอรมนี ที่มีการก่อตั้งศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาสังคมไทยเพื่อให้ความช่วยเหลือ หากกรมฯ ได้มีการขยายแนวคิดการทำงานดังกล่าวไปยังประเทศที่มีคนไทยอยู่เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังพบว่า วัดไทยบางแห่งยังมีศักยภาพในการเป็นศูนย์พักพิง 24 ชั่วโมงให้แก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคม กรณีที่หญิงไทยในต่างประเทศถูกทำร้าย

จะเห็นได้ว่า วัดมีบทบาทสำคัญในการดูแลคนไทย ในขณะเดียวกันพระธรรมทูตควรมีบทบาทในการเป็นผู้ให้ปรึกษา แนะนำ พุดคุย และขับเคลื่อนงานสังคมสงเคราะห์ข้ามชาติ จึงเป็นโอกาสที่ดีที่จะดึงความร่วมมือจากมหาเถรสมาคม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับศาสนาทั้งหมดเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนงานต่อไป

ความเห็น ผศ. รณรงค์ จันใด

จากบันทึกข้อตกลงความร่วมมือของกระทรวง พม. กับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยและวัดไทยในต่างประเทศ จึงทำให้วัดได้เข้ามาเป็นกลไกหนึ่งในการขับเคลื่อนงานสังคมสงเคราะห์ อย่างไรก็ตาม ใน MOU ควรมีการสำรวจความพร้อมและความประสงค์เป็นอาสาสมัคร อพม. จากพระไทยในต่างประเทศ จำนวน 596 วัด เพื่อให้ทราบจำนวนและศักยภาพความพร้อมเบื้องต้น ตลอดจนมีการถวายเป็นบุญเกี่ยวกับคำปรึกษาแก่พระธรรมทูต เพื่อให้สามารถทำหน้าที่การให้คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น เช่น เป็นที่พักพิง และให้การช่วยเหลือด้านปัจจัย 4 ให้แก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคมในต่างประเทศได้

ความเห็นเพิ่มเติม

นอกจากนี้จะต้องมีการสำรวจความพร้อมของวัดไทยในต่างประเทศที่ในการเป็นศูนย์พักพิงให้แก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคมด้วย กรณีวัดไทยในแฟรงก์เฟิร์ต เยอรมนี มีศักยภาพและความพร้อมด้านสถานที่ในการรองรับผู้ประสบปัญหาทางสังคม ตลอด 24 ชั่วโมง ในขณะเดียวกันวัดหลายแห่งก็ขาดความพร้อม เช่น เป็นบ้านที่ถูกปรับปรุงให้เป็นวัด ห้องเช่า หรืออยู่ในพื้นที่ห่างไกล ดังนั้น จึงต้องมีการสำรวจความสมัครใจและความพร้อมของวัดในการเป็นสถานที่พักพิงด้วย

การสำรวจความพร้อมของพระสงฆ์และวัดไทยในต่างประเทศเป็นสิ่งที่จะต้องดำเนินการเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพร้อมของพระสงฆ์ เนื่องจากภาระงานด้านสังคมสงเคราะห์อาจจะไม่ตรงกับศาสนากิจ

ของพระสงฆ์โดยตรง ทั้งนี้ พบว่า บริบทของการดูแลช่วยเหลือกันกรณีประสบปัญหาในต่างประเทศที่ผ่านมาส่วนใหญ่พระสงฆ์ที่จำพรรษามาเป็นระยะเวลานานจะมีเครือข่ายที่เป็นโยมอุปัฏฐาก และเครือข่ายอื่น เมื่อได้รับทราบข่าวผู้ประสบปัญหาทางสังคมจะทำหน้าที่ประสานงานและชี้แนะช่องทางในการช่วยเหลือ ดังนั้น พระสงฆ์จึงควรทำบทบาทในการประสานส่งต่อเป็นหลัก

ข้อสังเกต :

- (1) วัดจะสามารถทำบทบาทในการเป็นศูนย์กระจายข่าวได้หรือไม่
- (2) ขอบเขตในการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นควรเป็นอย่างไร จะขัดต่อหลักการปฏิบัติกิจวัตรของพระสงฆ์หรือไม่ เนื่องจากร้อยละ 80 ของผู้ประสบปัญหาทางสังคมเป็นเพศหญิง
- (3) งานสังคมสงเคราะห์ไฮเบอร์มีการดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมง จะเป็นการเพิ่มภาระงานให้พระธรรมทูตหรือไม่
- (4) บทบาทในการประสานส่งต่อและให้ข้อมูลน่าจะเหมาะสมกว่าหรือไม่ เนื่องจากสอดคล้องกับหลักปฏิบัติกิจวัตรของพระสงฆ์ที่ได้ดำเนินงานมาต่อเนื่อง ประกอบกับควรพิจารณาบทบาทหน้าที่พระสงฆ์ให้สอดคล้องกับภารกิจในการเผยแผ่ศาสนา การศึกษา สาธารณูปการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานสาธารณสงเคราะห์ ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับงานสังคมสงเคราะห์นั้น ต้องสอดคล้องกับภารกิจและไม่ขัดต่อหลักการปฏิบัติกิจวัตรของพระสงฆ์

ความเห็น รศ.ดร.อุษงค์ เสนานุช

ในเบื้องต้นควรมีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับสำนักงานที่กำกับดูแลพระธรรมทูต ทั้งในส่วนของธรรมยุติกนิกายและมหานิกาย เพื่อสำรวจและคัดเลือกวัดความพร้อมในการเข้าร่วมขับเคลื่อนการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ โดยอาจคัดเลือกจากกลุ่มประเทศที่มีคนไทยอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ประกอบกับพิจารณาความพร้อมของสถานที่ เป็นต้น

ความเห็นเพิ่มเติม

รายชื่อวัดไทยที่มีความพร้อม ได้แก่ (1) วัดบอสตันพุทธวราราม (2) วัดไทย แอล เอ (Wat Thai of Los Angeles) เนื่องจากมีพื้นที่เยอะ (3) วัดไทยวอชิงตัน Wat Thai Washington, D.C. เนื่องจากมีพื้นที่เยอะ และมีพื้นที่ใต้อาคารสามารถเป็นสถานที่พักพิงได้ (4) วัดพระธรรมกายออเรกอน สหรัฐอเมริกา (5) วัดไทยพุทธชยา อินเดีย เนื่องจากเป็นวัดขนาดใหญ่ เหมาะสมที่จะเป็นเครือข่ายได้ นอกจากนี้ อาจมีการขยายเครือข่ายวัดพุทธประทีป ซึ่งเป็นวัดที่ใหญ่ที่สุดในสหราชอาณาจักร นอกจากนี้ ควรขยายเครือข่ายโดยการสำรวจและประสานเครือข่ายของวัด เนื่องจากวัดขนาดใหญ่หลายแห่งจะมีวัดเครือข่ายซึ่งจะช่วยให้สามารถเพิ่มจำนวนเครือข่ายวัดไทยในต่างประเทศได้เพิ่มขึ้น แม้ว่าวัดบางแห่งอาจจะไม่ได้มีความพร้อมในการเป็นสถานที่พักพิงแต่อาจมีศักยภาพในการขับเคลื่อนงานสังคมสงเคราะห์ในประเด็นอื่น เช่น การให้ความรู้ การประสานส่งต่อ เป็นต้น

ความเห็น ผศ. รณรงค์ จันใด

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับสังคมสงเคราะห์ไชเบอร์ที่ผ่านมา พบว่า มีข้อเสนอสำคัญเกี่ยวกับการขับเคลื่อนงานสังคมสงเคราะห์ผ่านวัดไทยในต่างประเทศ ดังนี้

- (1) ควรมีหลักสูตรพัฒนาทักษะในการให้คำปรึกษาแก่พระธรรมทูต
- (2) วัดควรมีบทบาทในการเป็นจุดศูนย์กลางที่จะส่งเสริมสนับสนุนการรวมกลุ่มของคนไทยเพื่อให้เกิดการระดมทรัพยากรจากเครือข่ายคนไทย มูลนิธิสมาคมคนไทยในต่างประเทศรวมทั้งมีการกระจายทรัพยากรเพื่อการดูแลให้ความช่วยเหลือคนไทยผู้ประสบปัญหาสังคมในต่างประเทศด้วย
- (3) กระทรวง พม. ต้องส่งเสริมให้เกิดการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการให้แก่คนไทยผ่านวัดหรือองค์กรสาธารณประโยชน์ เพื่อให้เกิดกระบวนการช่วยเหลือคนไทยผู้ประสบปัญหาสังคมในต่างประเทศอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อมูลเพิ่มเติม

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พก.) ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือคนพิการในต่างประเทศ ดังนี้

(1) โครงการบูรณาการความร่วมมือเครือข่ายคนพิการไทยในต่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา รวบรวม และสังเคราะห์องค์ความรู้ด้านการพัฒนาระบบส่งเสริมและคุ้มครองพิทักษ์สิทธิสำหรับคนพิการในต่างประเทศ และพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการคนพิการให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์

(2) โครงการศึกษาแนวทางการบูรณาการความร่วมมือเครือข่ายคนพิการไทยในต่างประเทศ และสร้างแบบจำลองระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับคนพิการไทยในต่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำแพลตฟอร์มข้อมูลคนพิการไทยในต่างประเทศและองค์ความรู้ด้านสิทธิสวัสดิการและการคุ้มครองคนพิการในต่างประเทศ และสร้างแบบจำลองระบบคุ้มครองคนพิการไทยในต่างประเทศ โดยได้มีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศและสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ กระทรวงแรงงาน เพื่อศึกษาข้อมูลคนพิการไทยในต่างประเทศ พบว่า ข้อมูลคนพิการไทยในต่างประเทศ = 0 โดยยังไม่มี การรวบรวมข้อมูลคนพิการไทยในต่างประเทศ นอกจากนี้ กระทรวงแรงงานยังได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า กรณี คนไทยในต่างประเทศที่ประสบอุบัติเหตุจนทำให้เกิดความพิการจะถูกส่งกลับประเทศไทย ดังนั้น จึงมีความเป็นไปได้ว่า ไม่มีคนพิการในต่างประเทศ

ทั้งนี้ พบว่า มีข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้เข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับคนพิการไทยในต่างประเทศ กรณีมี สัญชาติไทยและได้รับสัญชาติต่างประเทศในประเทศแถบยุโรป ได้แก่ อังกฤษ อเมริกา อิตาลี จะได้รับสิทธิ สวัสดิการและการดูแลจากประเทศนั้น ๆ เป็นอย่างดี เช่น การดูแลช่วยเหลือให้กลับมาช่วยเหลือตนเองได้ จัดหาที่พัก และผู้ดูแล ในกรณีที่มิได้สัญชาติ ในประเทศอิตาลีมีการคุ้มครองแรงงานเป็นอย่างดี เช่น ได้รับสวัสดิการ ค่าตอบแทน 13-14 เดือนต่อปี สวัสดิการกรณีตกงานสามารถยื่นขอรับเงินได้ 70 เซ็น กรณีทำงานแบบมีสัญญาจ้าง เสียภาษีเป็นประจำทุกปี ทำงาน 10 ปี สามารถเกษียณและรับเงินบำนาญกลับไทยได้ กรณี มีใบพำนักรเพื่อการทำงาน แล้วประสบอุบัติเหตุจนทุพพลภาพ จะต้องอยู่รักษาตัว นอกจากจะได้เงินช่วยเหลือจากรัฐบาลแล้วยัง

สามารถพำนักอยู่ในประเทศต่อไปได้เพื่อการรักษาตัว และจะไม่ถูกส่งกลับโดยไม่สมัครใจ นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างเกี่ยวกับการได้รับสิทธิสวัสดิการในสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ กรณีทำงานถูกกฎหมาย มีสัญญาจ้าง เมื่อประสบอุบัติเหตุจนเป็นอัมพาตครึ่งซีก จะได้รับการดูแลรักษาจากสวัสดิการแรงงานและได้รับเงินเพิ่มพิเศษจากนายจ้าง รวมทั้งยังได้รับข้อเสนอให้อยู่ทำงานต่อ/กลับบ้านเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่แรงงานด้วย

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะได้รับการดูแลช่วยเหลือจากสิทธิสวัสดิการเป็นอย่างดี แต่ปฏิเสธไม่ได้ว่า ยังมีข้อจำกัดอื่น ๆ ที่ส่งผลให้คนพิการในต่างประเทศต้องการเดินทางกลับประเทศไทย เช่น ข้อจำกัดในการสื่อสาร ต้องการที่พึ่งพิงทางจิตใจ เป็นต้น จากเหตุผลข้างต้นทำให้จำนวนคนพิการในต่างประเทศเป็นศูนย์

บทที่ 4

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในช่วงปี พ.ศ. 2563 ประเทศไทยต้องเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กองมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงได้มีการพัฒนาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เพื่อช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม ซึ่งคณะกรรมการ กสค. ได้กำหนดให้มีกลุ่มเป้าหมายที่ต้องได้รับสวัสดิการจำนวน 13 กลุ่มที่สมควรได้รับการดูแลช่วยเหลือ ซึ่งรวมถึงคนไทยในต่างประเทศด้วย ในปี พ.ศ. 2564 ได้มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์ข้ามชาติ และในปี พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ในชุมชนเสมือนจริง

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หลักปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ เทคโนโลยีไซเบอร์เข้ามาสนับสนุนการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบ big data ช่วยเชื่อมต่อกลุ่มคน บริการ และช่วยลดช่องว่างในการทำงานในการลงพื้นที่ทำงานได้ และช่วยลดระยะทาง ระยะทาง สามารถประชุมและบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ผ่านระบบไซเบอร์ นอกจากนี้ ยังส่งผลให้ผู้ที่มีส่วนร่วมได้มีการโอกาสเข้าร่วมและเข้าถึงการจัดบริการ อย่างไรก็ตาม พบว่า มีข้อท้าทายในการทำงานในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การรักษาความลับและข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้กฎหมาย PDPA เนื่องจากยังไม่มีระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทั้งยังพบว่าบุคลากรบางส่วนมีจำกัดของในการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์อาจทำให้เกิดช่องว่างในการมีส่วนร่วมในสังคม เป็นต้น

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ในต่างประเทศ พบว่า ประเทศที่มีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ส่วนใหญ่พบในประเทศตะวันตก เช่น สหรัฐอเมริกา ยุโรป ซึ่งได้นำแนวคิดสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์มาใช้ในการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2000 – 2004 เป็นต้นมา โดยมีลักษณะการให้บริการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ (1) มิติการให้บริการโดยตรง เช่น การให้คำแนะนำปรึกษา สนับสนุนเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวก เป็นต้น (2) มิติการส่งเสริมการปฏิบัติงาน เช่น การวิจัย การเพิ่มพูนทักษะ การสร้างและการมีส่วนร่วมของเครือข่ายในรูปแบบใหม่ ๆ ให้สามารถเข้าถึงบริการ องค์ความรู้ในการทำงาน (3) มิติในการเป็นสื่อกลางการปฏิบัติงาน (ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีและการปฏิบัติงาน) ซึ่งให้ความสำคัญกับบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ หลักฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ การตั้งค่า/กำหนดรหัส การปรับเปลี่ยนรูปแบบภาษาของนักสังคมสงเคราะห์ และวัฒนธรรมการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ใหม่

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องใช้ Information & Communication Technology : ICT เข้ามาช่วยดำเนินงาน เพื่อให้มีตัวช่วยในการเชื่อมโยง เข้าถึงโอกาส และเกิดการทบทวนหลักปฏิบัติเกี่ยวกับสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้ พบว่า การนำ ICT มาใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์มักเป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป

เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านทรัพยากร คน เงิน งาน ผู้ปฏิบัติงานยังขาดทักษะในการทำงาน ทั้งยังพบว่า ยังไม่มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานผ่านไซเบอร์ ไม่มีกฎหมายรองรับ

โครงการศึกษาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์ (2) ศึกษารูปแบบและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ในชุมชนเสมือนจริงของ พม. และ (3) พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์/ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ/คนไทยในต่างประเทศตามภารกิจ พม. เครือข่ายชาย"บวร" เพื่อการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ข้ามชาติ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และแนวทาง Cyber Social Work Practice และจัดทำคู่มือ Cyber Social Work Practice โดยมีแนวทางการดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ (1) การประชุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบการดำเนินงาน (2) การประชุมเชิงปฏิบัติการเพิ่มระดมความเห็น และ (3) การประชุมนำเสนอกรอบแนวคิดและวิพากษ์ เพื่อจัดทำคู่มือ

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทยได้เริ่มดำเนินงานควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ข้ามชาติ ในปี พ.ศ. 2563 โดย ดร.ธีรพล วิชชุรังษี จากศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ (ศส.ตปท.) ซึ่งได้ตั้ง Group Line (1) เพื่อส่งเสริมการรวมตัวนักพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศที่ทำงานด้านการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศในมูลนิธิ สมาคม ชมรม กลุ่มคนไทยในต่างประเทศ (2) เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลในการขับเคลื่อนการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ (3) เพื่อการพัฒนาและส่งเสริมองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการทำงานด้านการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ (4) เพื่อยกระดับจากการทำงานในรูปแบบอาสาสมัครในต่างประเทศไปสู่การทำงานในฐานะ "นักพัฒนาสังคมไทยต่างประเทศ" ที่ใช้องค์ความรู้ หลักการกระบวนการและทักษะการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยในช่วงแรกมีสมาชิก 10 ประเทศ ต่อมาได้ขยายเพิ่ม 52 องค์กร 16 ประเทศ 2 เขตปกครองพิเศษ ต่อมา มีการเพิ่มช่องทางการทำงานเป็นการประชุมร่วม VDO conference ผ่าน ระบบ Zoom กรมสค . จึงเริ่มปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์เพื่อช่วยเหลือหญิงไทยที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงในด้านต่างๆ ซึ่งมี กรม พส. เข้ามาส่งเสริม/พัฒนาศักยภาพองค์กรสาธารณประโยชน์ผ่านการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์

จุดกำเนิดของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์กับงานสังคมสงเคราะห์ข้ามชาติของไทย

Cyber Social Work เป็นการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ เพื่อคุ้มครอง ป้องกันช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาตลอดจนส่งเสริมและพัฒนากลุ่มคนไทยทั้งในและในต่างประเทศ ผ่านองค์กรเสมือนจริง ซึ่งเป็นกลไกและเครือข่ายในการขับเคลื่อนงาน โดยการใช้ข้อมูลและการสื่อสารผ่านใช้อินเตอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การประชุมทางวิดีโอ การให้คำปรึกษาออนไลน์ การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ การติดต่อผ่านอีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ

Transnational Social Work Practice เป็นการทำงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศอื่นนอกจากประเทศต้นทางของนักสังคมสงเคราะห์ โดยทำงานร่วมกับหน่วยงาน/องค์กรที่อยู่ในประเทศอื่น เพื่อให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้อพยพ หรือผู้ประสบปัญหาทางสังคม โดยใช้กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ มีการ

แลกเปลี่ยนองค์ความรู้และความร่วมมือระหว่างประเทศ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในบริบทท้องถิ่นทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมการเมืองและวัฒนธรรม

งานสังคมสงเคราะห์ข้ามชาติจะมีกลุ่มเป้าหมาย 3 ประเภท ได้แก่ (1) ผู้ประสบปัญหาชาวไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ (2) ผู้ประสบปัญหาเป็นชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย และ (3) กรณีคนไทยในต่างประเทศ ร้องขอให้ช่วยเหลือครอบครัวของคนในประเทศไทย ซึ่งพบว่า ผู้ประสบปัญหาชาวไทยที่อยู่ในต่างประเทศ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้หญิงถูกสามีทำร้ายร่างกาย ถูกฆาตกรรม ลักลอบทำงานโดยใช้วีซ่านักท่องเที่ยวเป็นผู้เสียหายจากการค้าประเวณี/ค้ามนุษย์ ถูกบังคับใช้แรงงาน บ่วยทางร่างกายและป่วยทางจิต มีปัญหาด้านการปรับตัวในวัฒนธรรมและภาษา ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ตกงาน/ว่างงาน และไม่มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีพ เป็นต้น

การศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไชเบอร์ มีดังนี้

(1) ผลเชิงบวก

- ดำเนินงานได้รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ลดขั้นตอน ลดเวลาในการปฏิบัติงาน
- เคสได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที
- ทำให้สามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้ บุคลากร ในการทำงานจากหลายประเทศทั่วโลก
- ทำให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารอย่างหลากหลาย รวมถึง สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้ความช่วยเหลือได้อย่างกว้างขวาง

(2) ผลเชิงลบ

- อาสาสมัครขาดทักษะการใช้เทคโนโลยี
- ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรมและการรักษาข้อมูลส่วนตัวของเคส
- กฎหมาย/ ระเบียบปฏิบัติไม่เอื้ออำนวยในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเคสในแต่ละประเทศ

เช่น PDPA

- กลุ่มเป้าหมายบางส่วนเข้าถึงข้อมูลในการเข้ารับความช่วยเหลือ (เนื่องจากไม่มีโทรศัพท์)
- สัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกลไม่เสถียร
- มีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น (ค่าอินเทอร์เน็ต/ห้อง zoom)
- ไม่สามารถเก็บข้อมูลเคสได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน
- มีการหลอกลวงเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับความช่วยเหลือโดยไม่ได้ประสบปัญหาจริง
- ขาดสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการ/ผู้รับความช่วยเหลือ
- ขาดความไว้วางใจในการเปิดเผยข้อมูล

4 ผลการสำรวจความต้องการในการพัฒนาความรู้ทักษะของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไชเบอร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า มีจำนวน 64 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 12.5 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 87.5 โดยมีอายุเฉลี่ย 49 ปี มีอายุมากที่สุด 62 ปี และน้อยที่สุด 32 ปี ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.1

ด้านข้อมูลพื้นฐาน พบว่า มีผู้ตอบแบบสำรวจร้อยละ 42.9 ที่ได้รับการอบรมพัฒนาศักยภาพเพื่อเป็น อพม. และมีการจดทะเบียนกับ กสศ. เพื่อรับรองการเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ร้อยละ 57.1 นอกจากนี้ ในด้านการร่วมปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไชเบอร์ พบว่า ร้อยละ 56.3 เคยเข้าร่วม

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไชเบอร์

4.5 กิจกรรมและโครงการที่องค์กรวางแผนดำเนินการ พบว่า เป็นกิจกรรมโครงการเกี่ยวกับการอบรมและพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 23.4 การจัดทำโมเดลต้นแบบด้านการช่วยเหลือ ร้อยละ 23.4 การส่งเสริมการทำงานและอาชีพ ร้อยละ 12.5 การพัฒนาระบบและกลไกการทำงาน ร้อยละ 6.3 และไม่ระบุ ร้อยละ 34.4

ข้อมูลคุณภาพ

- (1) "ควรมีการฝึกอบรม ให้ความรู้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อจะสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบ ให้การช่วยเหลือที่ถูกต้องแก่คนไทยในต่างประเทศอย่างทั่วถึง"
- (2) "ควรมีการพัฒนาศักยภาพเตรียมความพร้อมผู้ปฏิบัติงานและเครือข่ายอาสาสมัครให้มีทักษะดิจิทัล"
- (3) "พัฒนาศักยภาพอาสาสมัครให้ใช้ดิจิทัลในการสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว เพื่อประโยชน์ในการทำงาน"

ตัวอย่างโครงการประจำปีงบประมาณ 2565 และ 2566

(1) โครงการบูรณาการความร่วมมือเครือข่ายคนพิการไทยในต่างประเทศ (The project of integrated cooperation network for persons with disabilities in oversea) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารวบรวม และสังเคราะห์องค์ความรู้ด้านการพัฒนาระบบส่งเสริมและคุ้มครองพิทักษ์สิทธิสำหรับคนพิการในต่างประเทศ และการพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการคนพิการให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์

(2) โครงการศึกษาแนวทางการบูรณาการความร่วมมือเครือข่ายคนพิการไทยในต่างประเทศ และการสร้างแบบจำลองระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับคนพิการไทยในต่างประเทศ (The project of integrated cooperation network for persons with disabilities in oversea and The modelling of social protection system for persons with disabilities in oversea) มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำแพลตฟอร์มข้อมูลคนพิการไทยในต่างประเทศและองค์ความรู้ด้านสิทธิสวัสดิการและการคุ้มครองคนพิการในต่างประเทศและสร้างแบบจำลองระบบคุ้มครองคนพิการไทยในต่างประเทศ

สรุปประเด็นสำคัญ

กิจกรรมโครงการที่ควรนำมาใช้พัฒนางานสังคมสงเคราะห์ไชเบอร์ในอนาคต มีดังนี้

- (1) การอบรมและพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์
- (2) การจัดทำโมเดลต้นแบบด้านการช่วยเหลือ
- (3) การพัฒนาระบบและกลไกการทำงาน

4.6 ความรู้ ทักษะ และรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไชเบอร์

2.2.1 ด้านความรู้ พบว่า มีความต้องการองค์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการคนไทยในประเทศ และต่างประเทศ ร้อยละ 81.3 บทบาทหน้าที่ของ อพม. ร้อยละ 73.4 การเขียนโครงการเพื่อขอรับเงินสนับสนุน ร้อยละ 67.2 และด้านกฎหมาย ระเบียบการช่วยเหลือ

ข้อมูลคุณภาพ

(1) "ประเด็นการบริการสวัสดิการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งให้ความช่วยเหลือดังกล่าว ต้องคำนึงถึงประเด็นกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ ที่รองรับในการขับเคลื่อนงานเพื่อช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ"

(2) "ควรมีคู่มือในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง มีการฝึกอบรม ให้ความรู้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อจะสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ให้การช่วยเหลือที่ถูกต้องแก่คนไทยในต่างประเทศอย่างทั่วถึง"

2.2.2 ด้านทักษะดิจิทัล พบว่า มีความสนใจทักษะด้านการป้องกัน รักษาข้อมูล ร้อยละ 87.5 ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร ร้อยละ 82.8 การวิเคราะห์ข้อมูล การอ้างอิงข้อมูล ร้อยละ 78.1 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ 71.9 และ การสร้างสรรค์และการพัฒนานวัตกรรม ร้อยละ 67.2

ข้อมูลคุณภาพ

(1) "ช่องว่างดิจิทัล คือ ความสำคัญเร่งด่วน เนื่องจากการปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้ทักษะดิจิทัล แต่ผู้ปฏิบัติงานอาจมีความแตกต่างกันในทักษะเหล่านี้ ทำให้เกิดช่องว่างขึ้น"

(2) "ควรมีการให้ความรู้เพื่อเสริมสร้างทักษะเทคนิคต่างๆ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเพราะเป็นความรู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ที่สำคัญควรมีการติดตาม ตรวจสอบผลประเมินผลเป็นระยะ"

(3) "ควรมีการให้ความรู้แก่อาสาสมัครเพื่อเพิ่มทักษะการใช้เทคโนโลยี รวมถึงการสร้างคู่มือในด้านกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลในแต่ละประเทศผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน"

2.2.3 ด้านทักษะอื่น ๆ พบว่า มีความสนใจพัฒนาทักษะด้านการให้คำปรึกษา ร้อยละ 81.3 การติดต่อประสานงานและการเจรจาต่อรอง ร้อยละ 78.1 การสื่อสารและการรับฟังอย่างตั้งใจ ร้อยละ 73.4 การสัมภาษณ์และการจดบันทึก 70.3 การสังเกตเพื่อประเมินความความเสี่ยง ร้อยละ 65.6

ข้อมูลคุณภาพ

- (1) "ในการปฏิบัติงานควรมีทักษะภาษา และการสื่อสารที่เข้าใจง่าย"
- (2) "ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการอบรมพื้นฐานเกี่ยวกับการเป็นผู้ช่วยเหลือและการสังคมสงเคราะห์ เน้นทักษะทางสังคมสงเคราะห์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน"

2.2.4 รูปแบบการติดต่อสื่อสาร พบว่า มีการใช้ช่องทาง Zoom meeting ร้อยละ 81.3 รองลงมา เป็นช่องทาง Application line ร้อยละ 9.4 WhatsApp ร้อยละ 6.3 และ Website ร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ข้อมูลคุณภาพ

รูปแบบการติดต่อสื่อสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากจะมีเครื่องมือที่สามารถใช้ได้ง่ายและเหมาะสม ซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ Zoom Meeting และ Application Line การบูรณาการรูปแบบการติดต่อสื่อสาร อย่างเป็นทางการก็อาจจะจำเป็นเช่นกัน ได้แก่ การเชื่อมโยงกับศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300 แอปพลิเคชัน Protect-U แอปพลิเคชัน อพม. Smart รวมถึงการพัฒนาารูปแบบออนไลน์ (Tele-Social Care) เพื่อให้รูปแบบการติดต่อสื่อสารมีความเหมาะสมและครอบคลุมสำหรับผู้ให้บริการ

4.7 ผลกระทบทางบวกและลบของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์โซเชียล

2.3.1 ผลกระทบทางบวก พบว่า ช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 81.3 ลดข้อจำกัดด้านพื้นที่ ร้อยละ 75.0 ให้ความช่วยเหลือได้ทันทั่วทั้ง ร้อยละ 75.0 สะดวกในการทำงาน ร้อยละ 67.2 ลดข้อจำกัดในการทำงาน ร้อยละ 50.0 และช่วยให้ทำงานได้อย่างเข้าถึงมากขึ้น 25.0

ข้อมูลคุณภาพ

- (1) "ทำให้มีช่องทางการบูรณาการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้น กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงการให้ความช่วยเหลือมากขึ้น สามารถทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพได้ง่ายขึ้น ลดขั้นตอนในการปฏิบัติ ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว"
- (2) "การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเรื่องที่มีความเหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบัน ในการประสานงานให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็วเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย และเชื่อมโยงบุคลากรในการทำงานได้จากทั่วโลก"

2.3.2 ผลกระทบทางลบ พบว่า ทำให้เกิดช่องว่างทางดิจิทัลหรือความเหลื่อมล้ำดิจิทัล ร้อยละ 75.0 ขาดความรู้ความสามารถ/ทักษะ ร้อยละ 70.3 ความล้าสมัยโดยไม่ได้ตั้งใจ ร้อยละ 62.5 ความสมดุลระหว่างเวลางานและชีวิตส่วนตัว ร้อยละ 56.3 การเผยแพร่หรือส่งต่อข้อความหรือจดหมาย ร้อยละ 54.7

ข้อมูลคุณภาพ

"ผลกระทบของเทคโนโลยีโซเชียลต่องานสังคมสงเคราะห์ เป็นเพียงแค่การรักษาข้อมูลความลับในการสอบผู้เสียหาย หรือให้ปากคำผู้เสียหาย ผ่านทางไลน์ วิดีโอคอล หรือสิ่งอื่นใดที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารเพียงเท่านั้น"

4.8 บทบาทหน้าที่ของวัด พระธรรมทูต และศาสนสถาน

พบว่า วัด พระธรรมทูต และศาสนสถาน มีบทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือเยียวยาทางจิตใจ การให้คำปรึกษาแนะนำ การชี้เป้าเฝ้าระวัง การเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร การเป็นสถานที่รวมกลุ่ม และการช่วยเหลือปัจจัย 4 พื้นฐาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

บทบาท	วัด	พระ ธรรมทูต	ศาสน สถาน
การช่วยเหลือเยียวยาทางจิตใจ	25.0	12.5	18.8
การให้คำปรึกษา แนะนำ	10.9	25.0	0.0
การชี้เป้า เฝ้าระวัง	7.8	4.7	0.0
การเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร	14.1	25.0	0.0
การเป็นสถานที่รวมกลุ่ม	25.0	0.0	9.4
การช่วยเหลือปัจจัย 4 พื้นฐาน	12.5	0.0	18.8

สำหรับความเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของวัด พระธรรมทูต และศาสนสถาน มีการระบุว่า ส่วนใหญ่ บทบาทหน้าที่ของวัดไทย คือ การช่วยเหลือเยียวยาทางจิตใจและการเป็นสถานที่รวมกลุ่ม ร้อยละ 25.0 รองลงมา คือ การเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร ร้อยละ 14.1 และการช่วยเหลือปัจจัย 4 พื้นฐาน ร้อยละ 12.5 ทั้งนี้ วัดและศาสนสถานเป็นพื้นที่ที่มีบทบาทหน้าที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละศาสนา

ข้อมูลคุณภาพ

(1) "คนไทยในต่างแดนเชื่อในศาสนาที่ต่างกันออกไป เช่น พุทธศาสนา ศาสนาคริสต์ ศาสนาอิสลาม บทบาทหลักควรเป็นที่พึ่งทางใจ เป็นผู้รับฟังปัญหาให้กำลังใจและบางครั้งสามารถประสานกับรัฐเพื่อให้ความช่วยเหลือกับคนไทยในต่างแดนเมื่อเห็นควร"

(2) "บทบาทหน้าที่ คือ การช่วยเหลือในแหล่งที่พึ่งทางใจ โดยการนำธรรมะมาใช้ในเรื่องปรับทุกข์ หรือถ้ามีความเป็นไปได้ เพื่อช่วยเหลือคนไทยที่ต้องการขอที่พักพิงชั่วคราวสำหรับผู้ที่ไม่มียู่อาศัย"

(3) "เป็นตัวแทนการสื่อสารที่ดี สร้างสรรค์ ส่งเสริมความรู้ในการแก้ปัญหาชีวิตมีวิถีปฏิบัติช่วยเหลือเยียวยาความทุกข์ให้ลดลงได้"

ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการพัฒนาบทบาทหน้าที่ของวัดไทย พระธรรมทูต พระธรรมทูต และศาสนสถาน

(1) การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของการเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้แก่พระธรรมทูตในต่างประเทศผ่านบทเรียนออนไลน์ และส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในต่างประเทศ

(2) ควรมีการพิจารณาภายในของแต่ละกรม ในการตัดสินใจมอบหมายบทบาทให้แก่วัดไทยในต่างประเทศ ในรูปแบบของการให้ความช่วยเหลือต่างๆ ได้แก่ การช่วยเหลือเบื้องต้น ให้คำปรึกษาการดำเนินชีวิตในต่างประเทศ ให้ความรู้ข้อกฎหมาย การคุ้มครอง สิทธิพิ้งมี และการพัฒนาทักษะภาษาและอาชีพ

นอกจากบทบาทหน้าที่ของวัด พระธรรมทูตและศาสนสถานแล้ว ภารกิจในต่างประเทศของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ได้มีภารกิจในการส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมดั่งนั้น กลุ่มเป้าหมายในต่างประเทศ จึงเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ในต่างประเทศ ปัจจุบัน มีจำนวน 34 องค์กร จาก 12 ประเทศ และ 1 เขตบริหารพิเศษ (ข้อมูล ณ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

3.1 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1.1 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์

(1) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์ความรู้และทักษะ

- ควรมีการพัฒนาศักยภาพเตรียมความพร้อมผู้ปฏิบัติงานและเครือข่ายอาสาสมัครให้มีทักษะดิจิทัล

- ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานสำคัญ และควรส่งเสริมมารยาทในการทำงาน cyber ร่วมกัน
- จัดทำหลักสูตรและจัดฝึกอบรมธรรมทูตคฤหัสถ์วิทูรเชิงปฏิบัติการสังคมสงเคราะห์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

- อบรมพื้นฐานเกี่ยวกับการเป็นผู้ช่วยเหลือสังคมสงเคราะห์
- ควรใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารที่เข้าใจง่าย

(2) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผลกระทบหรือประเด็นท้าทาย

- ข้อพึงระวัง คือ คนไทยบางส่วนในต่างแดนอาจไม่สามารถเข้าถึงได้ เนื่องจากหลายปัจจัย เช่น ทักษะในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ

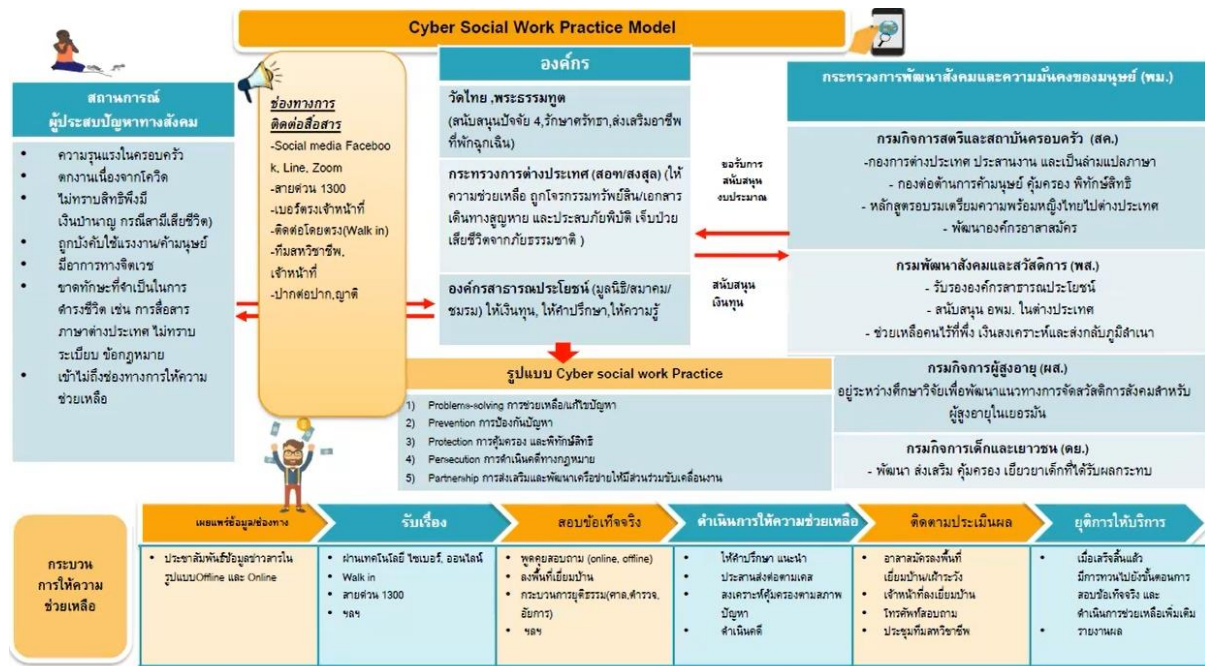
- ควรมีการควบคุมการรั่วไหลของข้อมูล
- ควรพัฒนาคนให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าของระบบ
- มีข้อสังเกตว่าคนไทยที่ย้ายถิ่นมาอยู่ต่างประเทศจำนวนมากยังใช้อีเมลกันไม่เป็น คงจะก้าวไปสู่ยุคดิจิทัลลำบาก และเข้าถึงความช่วยเหลือได้ยากขึ้นอีก

3.1.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

- ควรมีกองทุนส่งเสริมการทำงานของอาสาสมัครทางไซเบอร์
- ควรมีการลงพื้นที่มากขึ้น
- ควรมีการสนับสนุนกองทุนฉุกเฉินช่วยเหลือเหยื่อทางสังคม
- ควรมีการทำความร่วมมือกับองค์กรพระธรรมทูตไทยในต่างประเทศ
- พัฒนาศักยภาพอาสาสมัครให้ใช้ดิจิทัลในการสื่อสารเพื่อประโยชน์ในการทำงาน
- ควรเพิ่มจำนวนนักสังคมสงเคราะห์ให้เพียงพอต่อการทำงาน
- ควรสนับสนุนการพัฒนาคนให้มีทักษะความรู้ด้านดิจิทัลและงานสังคมสงเคราะห์ที่ถูกต้องให้มีความเชี่ยวชาญ
- ควรให้ความรู้ มีช่องทางการสื่อสารและเข้าถึงบริการของกลุ่มเป้าหมาย

5 ข้อเสนอ Cyber Social Work Practice Model

จากการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามนำมาสู่ข้อเสนอรูปแบบการดำเนินงาน Cyber Social Work Practice Model ดังนี้



Register → Re-action → Refer → Report

บรรณานุกรม

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2564). เน็ตประชารัฐ.

<https://www.mdes.go.th/mission/detail/416->, สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2564.

คณะทำงานฯ สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์. (2564). แนวทางการสื่อสารสาธารณะสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคม

สงเคราะห์. การประชุมสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์สัญจรออนไลน์ ประจำปี 2564, เวทีเสวนา วิชาการ วันที่ 11 กันยายน 2564 (ภาคบ่าย) ห้องย่อยที่ 3 : แนวทางการสื่อสารสาธารณะของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์.

เครือข่ายพลเมืองเน็ต. (2556). การละเมิดความเป็นส่วนตัวออนไลน์ในสังคมไทย พ.ศ. 2556.

<https://thainetizen.org/wp-content/uploads/2014/03/thainetizen-privacy-report-2013.pdf>

งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SMEs Knowledge Center. (2557). ความหมายและประเภทธุรกิจของธุรกิจบริการโทรคมนาคม.

จิตรทัศน์ ฝักเจริญผล. (2558). ความเป็นกลางทางเน็ต. <https://thaipublica.org/2015/01/energy-and-infrastructure-group-5/>, สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2564

จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร และคณะ. (2564). การสร้างคุณค่าสมรรถนะหลักนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ. วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ปีที่ 29 (1), น. 308-342.

ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล, ชฎามาศ ชูระเศรษฐกุล, กษิตธร ภูภราดัย, พิธูมา พันธุ์ทวี, สิรินทร ไชยศักดิ์ดา. (2545). อินเทอร์เน็ตกับความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศ. วารสาร NECTEC ปีที่ 9 (45).

ประอรพิต กัษฐวัณณา. (2564). เมื่อผู้สูงวัย คือ สินทรัพย์ ชี้ทางทำเงินแบบไม่ยากใน ‘เศรษฐกิจสีเงิน Silver Economy’.

ภูมินทร์ บุตรอินทร์. (2563). เศรษฐกิจสีเงิน หุ่นยนต์ ปัญญาประดิษฐ์และกฎหมาย ตอนที่ 1-2.

<https://www.thnic.or.th/silverecon2/>, สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2564

มูลนิธิศูนย์สารสนเทศเครือข่ายไทย. (2563). เศรษฐกิจสีเงิน หุ่นยนต์ ปัญญาประดิษฐ์และกฎหมาย ตอนที่ 3-4.

<https://www.thnic.or.th/>, สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2564

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. <https://dictionary.orst.go.th/>, สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2564.

ศักดิ์ดา สิริเรื่องชัย. (2556). การรักษาความลับของผู้ป่วย. เวชบัณฑิตยสาร ปีที่ 6(2), 78-83.

สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์. (2556). พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556. ราชกิจจานุเบกษา.

สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์. (2560). จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: พีพีก๊อบบี้เซ็นเตอร์.

สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์. (2564). ประกาศสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เรื่อง มาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2564. ราชกิจจานุเบกษา.

สุเทพ พงษ์พิทักษ์. (2561). แนวคิดในการเป็นวิชาชีพ (Professional). (ม.ป.ท.). สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2564

สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2560). ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยน ภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล. สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/circular/w6-2561-attachment_0.pdf

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). สรุปผลการสำรวจข้อมูลสถานภาพการ รู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศของประเทศไทย ปี 2562. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). กรอบสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับ พลเมืองไทย. ม.ป.ท.

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). หลักสูตรการเข้าใจดิจิทัลสำหรับ พลเมืองไทย. ม.ป.ท.

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2562). มาตรฐาน สมรรถนะ สาขา ผู้ใช้ไอที (Digital Literacy).

เอกพันธ์ ปัดถาวัชร. (2555). จรรยาบรรณวิชาชีพ. <http://aekapan.blogspot.com/2012/08/blog-post.html>, สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2564.

ภาษาอังกฤษ

Ala-Mutka, K. (2011). Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual Understanding. /Available: http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC67075_TN.pdf.

Andrew Hill & Ian Shaw. (2011). Social Work & ICT. Chennai: C&M Digitals (P) Ltd.

British Association of Social Workers. (2018). BASW Social Media.

British Association of Social Workers. (ม.ป.ป.). The BASW Code of Ethics for Social Work.

Martin, A. (2005). DigEuLit - a European Framework for Digital Literacy: a Progress Report.UniversityofGlasgow.Available:<http://lire.ishlyon.cnrs.fr/IMG/pdf/FilesFrameworksDigEuLit.pdf>.

Surat Sukman, et al. (2018). Comparison of Digital Literacy Standard between Thailand and Other Countries. International Journal of the Computer, the Internet and Management Vol.26 (3), pp. 93-97.

UNESCO. (2018). A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator <http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/ip-global-framework-reference-digital-literacy-skills-2018-en.pdf>

UNESCO. (2013). Global Media and Information Literacy Assessment Framework. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO).

Brahim Brahmi, Maarouf Saad, Cristobal Ochoa Luna, Mohammed Habibur Rahamn. Exoskeleton Robot for Rehabilitation Purposes: ETS-MARSE Robot.

CURATOR. (2020). How Technology Is Transforming Social Work Practice and Formation.

HeeJeong Yoo, Sang-Seok Yun, JongSuk Choi, Sung-Kee Park, Gui-Young Bong. (2017). Social skills training for children with autism spectrum disorder using a robotic behavioral intervention system. PubMed 2017 Jul ;10(7) :1306-1323. Doi : 10.1002/aur.1778.

Hyunjin Ku et al. (2018). Shelly, a Tortoise-Like Robot for One-to-Many Interaction with Children. DOI:10.1145/3173386.3177824

Martin, L. (2018). Blockchain or Relational Database? How to Choose the Right Technology for Your Application, TechBeacon.

Nayyar, S. (2018). Human Development Reports, UNDP.

Nikolova, M. (2018). Dutch C-bank Finds Blockchain Is Unfit for Financial Market Infrastructure, FinanceFeeds.

Nikolova, M. (2018). UK Sees Use of Blockchain as Nonviable for Welfare and Benefits System, FinanceFeeds.

Raul Rios. (2018). Blockchains and social protection. <https://socialprotection.org/>.

Rosemary Kelleher et al. (2008). Video conferencing applications in social work: Work locally, think globally. Australian Social Work, Volume 53, 2000 - Issue 4.

Tapscott, Don. (1995). The Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence.

TheKey (2018). THEKEY, a Historical Breakthrough by Being the First Ever to Use the Blockchain Technology To... Medium, Augmenting Humanity.

White, M. et al. (2017). Will Blockchain Transform the Public Sector?, Deloitte United States.

World Bank (2018). Blockchain & Distributed Ledger Technology (DLT), World Bank.

World Food Programme/WFP (2017). Building Blocks, WFP Innovation.

ภาคผนวก ก. เครื่องมือการศึกษา



แนวคำถามประกอบการประชุมกลุ่มเครือข่ายพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ต่อการพัฒนาความรู้
ทักษะของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work Practice)
ศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ (ศส.ตปท.)
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

คำชี้แจง : แนวคำถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูล/ความคิดเห็นของเครือข่ายพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อการพัฒนาความรู้ ทักษะของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work Practice) เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและพัฒนาความรู้ ทักษะ รวมทั้งระบบและกลไกในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์

ส่วนที่ 1 เป็นการแนะนำตนเองและองค์กร

1. ชื่อนามสกุล องค์กรที่ท่านสังกัด.....
2. องค์กรท่านปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ปี
3. การจดทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (กสค.) เป็นองค์กรสาธารณประโยชน์
() ไม่ได้จดทะเบียน
() จดทะเบียนแล้ว ปีที่พ.ศ.....
() อยู่ระหว่างการขอยื่นจดทะเบียน
4. จำนวนกรรมการ.....คน
5. จำนวนสมาชิก.....คน
6. กิจกรรมที่โดดเด่นขององค์กรที่ผ่านมา.....
7. องค์กรท่านเคยขอรับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (กสค.) หรือไม่
() ไม่เคย
() เคย ชื่อโครงการ..... ปีพ.ศ.....
จำนวนเงินที่ได้รับ.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติสังคมสงเคราะห์ไฮเบอร์

1. ท่านเคยเข้าร่วมการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไฮเบอร์ หรือไม่ ประเด็นที่เคยเข้าร่วมคืออะไร
2. ท่านเข้าร่วมการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไฮเบอร์ ผ่านสื่อดิจิทัลประเภทใด
3. ท่านคิดว่ากิจกรรม/โครงการประเภทใดที่องค์กรท่านวางแผนที่จะดำเนินการในระยะ 1-3 ปีนี้
4. ท่านคิดว่าโครงสร้าง/ระบบ/กลไก องค์กรเสมือนจริงในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไฮเบอร์ ควรเป็นอย่างไร
5. ท่านคิดว่าผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไฮเบอร์ ควรมีความรู้ ทักษะ ในเรื่องใด
6. ท่านในฐานะที่ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไฮเบอร์ ต้องการที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะ ในเรื่องใด
7. ท่านคิดว่ารูปแบบการติดต่อสื่อสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลประเภทใดที่เหมาะสมกับตัวท่านและองค์กรของท่านมากที่สุด
8. ท่านคิดว่าการผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไฮเบอร์ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล มีผลกระทบทางบวกอย่างไรบ้าง
9. ท่านคิดว่าการผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไฮเบอร์ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล มีผลกระทบทางลบอย่างไรบ้าง
10. วัด/พระธรรมทูต/ศาสนสถาน ในต่างประเทศ มีบทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศที่ประสบปัญหาอย่างไร
11. ท่านมีความเห็นว่า วัด/พระธรรมทูต/ศาสนสถาน ในต่างประเทศควรจะมีบทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศอย่างไร
12. ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ไฮเบอร์
13. ข้อเสนอแนะต่อกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์



**แบบสำรวจความต้องการในการพัฒนาความรู้ ทักษะของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์
(Cyber Social Work Practice) ศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ (ศส.ตปท.)
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**

คำชี้แจง

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดย กองมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ร่วมกับ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ดำเนินศึกษาวิจัยในโครงการการศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์ และศึกษารูปแบบและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อันจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบไปด้วยข้อคำถามใน 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) ข้อมูลพื้นฐานขององค์กร 3. ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ และ 4. ข้อเสนอแนะ ซึ่งการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ใช้เวลาประมาณ 20 นาที ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและการเก็บรวบรวมข้อมูลจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ภาพรวมเท่านั้น และจะปกปิดชื่อและนามสกุลเพื่อไม่ให้กระทบต่อของผู้ให้ข้อมูล

หากท่านมีคำถามใดเกี่ยวกับแบบสอบถามนี้ กรุณาติดต่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูซังค์ เสนา นุช หรือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์รณรงค์ จันดี คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 เบอร์โทรศัพท์ 089-4214440 อีเมล taktu46@hotmail.com

คำอธิบายเพิ่มเติม

ไซเบอร์ (Cyber) หมายความว่ารวมถึง ข้อมูลและการสื่อสารที่เกิดจากการให้บริการหรือการประยุกต์ใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต หรือโครงข่ายโทรคมนาคม รวมทั้งการให้บริการโดยปกติของดาวเทียมและระบบเครือข่ายที่คล้ายคลึงกัน ที่เชื่อมต่อกันเป็นการทั่วไป

องค์กรเสมือนจริง (Virtual Organization) เป็นเครือข่ายทางสังคมที่ร่วมกันปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ โดยการสื่อสารผ่านใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีความระบอบข้อมูลที่ถูกต้อง (clear information)

ไว้วางใจต่อกัน (trust) มีความยืดหยุ่น (flexibility) ในการบริการจัดการตนเอง (self-management) ไม่จำเป็นต้องมีสถานที่ (location less) และขอบเขตขององค์กรที่ชัดเจน (unclear boundary) แต่สมาชิกจะต้องมีจริยธรรม (ethical)งานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์

สังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) เป็นการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ เพื่อคุ้มครอง ป้องกัน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา ตลอดจนส่งเสริมและพัฒนากลุ่มคนไทยทั้งในและในต่างประเทศ ผ่านองค์กรเสมือนจริง ซึ่งเป็นกลไกและเครือข่ายในการขับเคลื่อนงาน โดยการใช้ข้อมูลและการสื่อสารผ่านใช้อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การประชุมทางวิดีโอ การให้คำปรึกษาออนไลน์ การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ การติดต่อผ่านอีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ

คำสั่ง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในคำตอบที่เหมาะสมตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

1. เพศ () ชาย () หญิง () อื่น ๆ.....
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพการสมรส
() โสด
() สมรส
() หย่าร้าง
() แยกกันอยู่กับคู่สมรส
() อื่น ๆ.....
4. รับการศึกษาสูงสุด
() ไม่ได้รับการศึกษา
() ระดับชั้นประถมศึกษา
() ระดับชั้นมัธยมศึกษา
() อาชีวศึกษา (ปวช. ปวส.)
() ระดับปริญญาตรี
() สูงกว่าระดับปริญญาตรี
5. ประเทศที่พำนัก..... ระยะเวลาที่พำนัก.....ปี
6. ท่านได้รับการอบรมเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์หรือไม่
() ใช่ เมื่อปี พ.ศ.....
() ไม่ใช่ ท่านมีความสนใจจะเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์หรือไม่
เพราะเหตุใด.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานขององค์กร

7. ชื่อองค์กรที่ท่านสังกัด.....
8. ที่อยู่ติดต่อ.....
9. Email.....Tel.....Line ID.....
10. การจดทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (กสค.) เป็นองค์กร
สาธารณประโยชน์
() ไม่ได้จดทะเบียน
() จดทะเบียนแล้ว ปีที่ พ.ศ.....
ท่านทราบสิทธิประโยชน์จากการจดทะเบียนเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์หรือไม่
() ทราบ โปรดระบุ..... () ไม่ทราบ
() อยู่ระหว่างการขอยื่นจดทะเบียน
11. จำนวนกรรมการ.....คน
12. จำนวนสมาชิก.....คน
13. กิจกรรมที่โดดเด่นขององค์กรที่ผ่านมา.....
14. องค์กรท่านเคยขอรับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ
(กสค.) หรือไม่
() ไม่เคย
() เคย ชื่อโครงการ..... ปี พ.ศ.....
จำนวนเงินที่ได้รับ.....
15. ท่านคิดว่ากิจกรรม/โครงการประเภทใดที่องค์กรท่านวางแผนที่จะดำเนินการ และขอสนับสนุน
งบประมาณจากกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม ในระยะ 1-3 ปีนี้
(โปรดระบุ) กิจกรรม/โครงการ.....

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติสังคมสงเคราะห์ไชเบอร์

16. ท่านเคยเข้าร่วมการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไชเบอร์ หรือไม่
() ไม่เคย (หากตอบข้อนี้ข้ามไปตอบข้อ 17)
() เคย ประเด็นที่เคยเข้าร่วมคืออะไร
() เด็กและเยาวชน (โปรดระบุภารกิจ/กิจกรรม).....
() สตรีและครอบครัว (โปรดระบุภารกิจ/กิจกรรม).....
() การต่อต้าน/การช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์
(โปรดระบุภารกิจ/กิจกรรม).....
() ผู้สูงอายุ (โปรดระบุภารกิจ/กิจกรรม).....
() คนพิการ (โปรดระบุภารกิจ/กิจกรรม).....
() อื่นๆ.....

17. ท่านเข้าร่วมการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไฮเบอร์ ผ่านสื่อดิจิทัลประเภทใด

- | | | |
|---|---|-------------------------------------|
| ☐ Zoom meeting | ☐ Application Line | ☐ Dashboard |
| ☐ Phone Conference | ☐ Website | ☐ Chatbot |
| ☐ e-mail | ☐ Hotline 1300 | ☐ อื่นๆ..... |

18. ท่านคิดว่าผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไฮเบอร์ ควรมีความรู้ ทักษะ ในเรื่องใด

ด้านความรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ สิทธิและสวัสดิการสำหรับคนไทยทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- ☐ กฎหมาย ระเบียบการช่วยเหลือคนไทยทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- ☐ บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ
- ☐ การเขียนโครงการเพื่อขอรับเงินทุนสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ด้านทักษะดิจิทัล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ
- ☐ การวิเคราะห์ข้อมูล การอ้างอิงข้อมูล และลิขสิทธิ์ของข้อมูลที่น่าไปใช้
- ☐ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารและการทำงานมีประสิทธิภาพ
- ☐ การสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรม
- ☐ ทักษะในการป้องกันข้อมูล และจรรยาบรรณในการใช้ข้อมูล
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ด้านทักษะอื่น ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ การให้คำปรึกษา
- ☐ การติดต่อประสานงานและเจรจาต่อรอง
- ☐ การสื่อสารและการฟังอย่างตั้งใจ
- ☐ การสัมภาษณ์และจดบันทึก
- ☐ การสังเกตเพื่อประเมินสถานะความเสี่ยงทางสังคม
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

19. ท่านคิดว่ารูปแบบการติดต่อสื่อสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลประเภทใดที่เหมาะสมกับตัวท่านและองค์กรของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---|-------------------------------------|
| ☐ Zoom meeting | ☐ Application Line | ☐ Dashboard |
| ☐ Phone Conference | ☐ Website | ☐ Chatbot |
| ☐ e-mail | ☐ Hotline 1300 | ☐ อื่นๆ..... |

20. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไฮเบอร์ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล มีผลกระทบทาง**บวก**อย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ให้ความช่วยเหลือได้ที่ทันห่วงที่
- () สะดวกในการทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ
- () เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการ
- () ลดข้อจำกัดเชิงพื้นที่/การเดินทาง
- () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

21. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไฮเบอร์ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล มีผลกระทบทาง**ลบ**อย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ความสมดุลระหว่างเวลางานและชีวิตส่วนตัว
- () ความล้าช้าโดยไม่ได้ตั้งใจ
- () การเผยแพร่หรือส่งต่อข้อความหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการโดยไม่ตั้งใจ
- () ขาดความรู้ความสามารถ/ทักษะเฉพาะในการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ
- () ช่องว่างทางดิจิทัลหรือความเหลื่อมล้ำ ดิจิทัล
- () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

22. วัด/พระธรรมทูต/ศาสนสถาน ในต่างประเทศ มีบทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศที่ประสบปัญหาอย่างไร

- () วัด.....
- () พระธรรมทูต.....
- () ศาสนสถานอื่นๆ.....

23. ท่านมีความเห็นว่า วัด/พระธรรมทูต/ศาสนสถาน ในต่างประเทศควรจะมีบทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศอย่างไร (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

24. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ไฮเบอร์

.....

.....

25. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

.....

.....



คู่มือการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work)
ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community)

กองมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) ฉบับนี้จัดทำโดยกองมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งเป็นผลผลิตที่สำคัญจากการดำเนินโครงการการศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์ และศึกษารูปแบบและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงสามารถนำมาสู่การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ฉบับนี้ขึ้น

กระบวนการในการพัฒนาคู่มือฉบับนี้ได้ดำเนินการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และผลจากการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อวางกรอบการศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์ และผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความเห็นจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลากหลายภาคส่วน รวมทั้งผลการจากทางวิพากษ์โครงการการศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์ จึงสามารถเกิดองค์ความรู้และแนวทางใหม่ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่กลุ่มคนเปราะบางและสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคที่โลกไร้พรมแดนผ่านชุมชนเสมือนจริงต่อไป

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

ส่วนที่ 1 บทนำ	4
1.1 จุดเริ่มต้นที่สำคัญ	4
1.2 แนวคิดที่สำคัญในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์	4
1.3 มิติการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work)	6
1.4 จรรยาบรรณวิชาชีพ (Professional Code of Ethics) ปฏิบัติงานสังคม สงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work)	7
1.5 ผลกระทบของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์	11
ส่วนที่ 2 สถานการณ์และแนวโน้มของคนไทยในต่างประเทศ	12
2.1 สถานการณ์และแนวโน้มการย้ายถิ่นของคนไทย	12
2.2 สถานการณ์ปัญหาของคนไทยที่ย้ายถิ่น	15
2.3 ทุนและศักยภาพ	17
ส่วนที่ 3 กลไกการขับเคลื่อนงานด้านการพัฒนาสังคมในต่างประเทศ	18
3.1 กลไกการประสานความร่วมมือผ่านหน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ (ศูนย์ช่วยเหลือสังคมคนไทยในต่างประเทศ)	18
3.2 กลไกการประสานความร่วมมือผ่านภาคีเครือข่าย/องค์กรสาธารณประโยชน์ใน ต่างประเทศ	19
ส่วนที่ 4 รูปแบบการใช้เทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือคนไทยใน ต่างประเทศ	21
4.1 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	21
4.2 รูปแบบ Cyber social work Practice	21
4.3 กระบวนการให้ความช่วยเหลือ	22
4.4 บทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	23
4.5 เครื่องมือและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	27
4.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์	29
ส่วนที่ 5 แหล่งทรัพยากร	31
ส่วนที่ 6 ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	32

ส่วนที่ 1

บทนำ

1.1 จุดเริ่มต้นที่สำคัญ

สถานการณ์ในอนาคตได้ชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มการปรากฏขึ้นของชุมชนเสมือนจริงขึ้น (Virtual Community) ของกลุ่มเป้าหมายกระทรวงฯ ที่หลากหลายรูปแบบจนเกิดความสัมพันธ์ทางสังคมของชุมชนเสมือนจริงขึ้นซึ่งมีลักษณะของชุมชนเครือข่ายสังคมที่ไม่มีข้อจำกัดทางภูมิประเทศ เขตแดน หรือระยะทาง อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Application Line Facebook Twitter และอื่นๆ ซึ่งเป็นผลมาจากเทคโนโลยี ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และในชุมชนเสมือนจริงขึ้น (Virtual Community) ของกลุ่มเป้าหมายกระทรวงฯ นี้ได้กลายมาเป็นช่องทางในเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมที่รัฐจัดให้ที่หลากหลายรูปแบบ

ในชุมชนเสมือนจริงขึ้น (Virtual Community) ของกลุ่มเป้าหมายกระทรวงฯ จะปรากฏให้เห็นรูปแบบและสภาพปัญหาที่หลากหลายที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล การส่งต่อข้อมูล ของกลุ่มเป้าหมาย อาทิ ปัญหาความรุนแรง การค้ามนุษย์ การล่วงละเมิดทางเพศ ด้วยเหตุนี้ในอนาคตชุมชนเสมือนจริงของกลุ่มเป้าหมายกระทรวงฯ จึงเป็นอีกช่องทางของกระทรวงฯ ที่ช่วยในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหา รวมทั้งการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิกลุ่มเป้าหมายของกระทรวงฯ รวมทั้งรูปแบบการป้องกันและแก้ไขปัญหา รวมทั้งการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิกลุ่มเป้าหมายของกระทรวงฯ 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 การศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) จึงเป็นสิ่งจำเป็นต้องช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมายของกระทรวง พม. ที่ประสบปัญหาซึ่งจะส่งผลทำให้กลุ่มเป้าหมายของกระทรวง พม. เข้าถึงความมั่นคงของมนุษย์และมีหลักประกันด้านสังคมทุกด้านอีกทั้งยังเป็นการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคมในเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติที่ 4 ต่อไป

1.2 แนวคิดที่สำคัญในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work)

ปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้กลายเป็นส่วนสำคัญของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของชีวิตการทำงาน สำหรับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) มีบทบาทสำคัญ โดยช่วยผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ประกอบการวิชาชีพในการจัดเก็บ แบ่งปันข้อมูลและนำไปสู่รูปแบบใหม่ของการปฏิบัติงานแบบต่าง ๆ บนรากฐานความเข้าใจในงานสังคมสงเคราะห์ที่ตระหนักดีว่าเทคโนโลยีจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในทุกมิติ โดยสามารถสรุปความเข้าใจพื้นฐาน ได้ดังนี้

1. **เทคโนโลยีเป็นตัวกลางสำคัญในการปฏิบัติงานเสมอ** ซึ่งพบรูปแบบที่แพร่หลายและคุ้นเคยของการใช้สังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) เป็นสื่อกลางในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระจกสังเกตการณ์ทางคลินิก การบันทึกที่ต้องใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีร่วมกัน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงรูปแบบขององค์ความรู้ในงานสังคมสงเคราะห์จากมิติเชิง *สังคม* ไปสู่มิติของ *ข้อมูล* เห็นได้จากการเปลี่ยนรูปแบบแนวเรื่องเล่า (Narrative) ไปสู่รูปแบบของ *ระบบฐานข้อมูล* และผลักดันนโยบายด้านนวัตกรรมให้ผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาไปสู่การสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ในยุคแห่งสารสนเทศ (Information-Age) เชื่อกันว่า ได้เปลี่ยนชีวิตเราไปสู่โลกของเครือข่ายมากขึ้น (ทั้งแบบเสมือนและที่เกิดขึ้นจริง) ซึ่งความรู้ถูกกำหนดโดยประโยชน์ของตัวมันเอง, การแบ่งส่วน, ฟังก์ชันการทำให้เป็นมาตรฐานและการทำให้เป็นสากล อย่างไรก็ตาม ความรู้ในลักษณะที่สามารถดาวน์โหลด/ถ่ายโอนได้ และการเปิดให้เปรียบเทียบกับกรณีอื่นได้ผ่าน ICT นั้น เป็นวิสัยทัศน์ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ เนื่องจากมีการเน้นย้ำมากขึ้นในเรื่องมาตรฐานและการจัดบริการให้เป็นทางการ

2. **เทคโนโลยี และการปฏิบัติงาน (practice) ต่างก็เป็นตัวกลางเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน** นักสังคมสงเคราะห์หรือผู้ปฏิบัติงานควรมีมุมมองต่อเทคโนโลยีในฐานะที่เป็นการปฏิบัติงาน (practice) กล่าวคือ เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถกระทำได้สำเร็จ มากกว่าที่จะมองเทคโนโลยีในฐานะที่เป็นเพียงแค่ *วัตถุ* ขึ้นหนึ่งเท่านั้น เช่น ตัวอย่างในการประชุมแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับประเด็นการมีส่วนร่วมในเครือข่ายการวิจัยของผู้ปฏิบัติงานสมาชิกคนหนึ่งกล่าวถึงเรื่องถอดข้อความเสียง แต่ยังไม่สามารถขยายความเรื่องถอดข้อความเสียงในฐานะที่เป็นการปฏิบัติงาน (practice) ได้ เป็นต้น

1.3 มิติการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work)

มิติของการให้บริการโดยตรง

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

มิติที่ช่วยเสริมการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ในมิติที่ช่วยเสริมการปฏิบัติงาน จะเป็นตัวช่วยสำคัญที่นำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดีด้วยรูปแบบ ได้แก่

1) การเข้าถึงข้อมูลและความรู้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานได้ผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นพื้นที่ที่เต็มไปด้วยแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มากมาย ประกอบด้วย ฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสาร บริการข่าว หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ สื่อทางการศึกษา โครงการและศูนย์วิจัย ลิสต์รายชื่อและที่อยู่ของบุคคล ฐานข้อมูลบรรณานุกรมบางส่วนก็เป็นแบบการสมัครรับข้อมูล

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

3) การเพิ่มพูนทักษะการปฏิบัติงาน โดยเป็นการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลที่น่าสนใจและมีคุณค่าในการบูรณาการและปฏิรูประบบทั้งหมด ทั้งด้านที่อยู่อาศัย ด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเครือข่ายการทำงาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบที่มีคุณค่าโดยเฉพาะเป็นแหล่งของการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน ได้แก่ เครือข่าย, การคุ้มครองและการแทรกแซงให้ช่วยเหลือ, 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

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)

โดยคณะทำงานจัดทำแนวทางการสื่อสารสาธารณะของผู้ประกอบวิชาชีพฯ 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 คำจำกัดความของการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อประชาสัมพันธ์ฯ ว่าหมายถึง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติงานฯ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือผ่านรูปแบบเครือข่ายออนไลน์ เช่น Line, Facebook เป็นต้น รวมถึง การเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล ภาพถ่ายบุคคล ภาพสถานที่ แหล่งที่อยู่อาศัยในรูปแบบใดก็ได้ที่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล (ซึ่งไม่สามารถกระทำและไม่พึงกระทำ)

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

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

- 1) นักสังคมสงเคราะห์ต้องเคารพในสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ
- 2) นักสังคมสงเคราะห์จะต้องรักษาความลับข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้บริการที่ได้รับในระหว่างปฏิบัติงาน เว้นแต่จะมีเหตุผลทางวิชาชีพที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ หรืออยู่บนพื้นฐานของข้อกำหนดทางกฎหมาย ซึ่งโดยทั่วไป ข้อยกเว้นจะเป็นเรื่องของความจำเป็นในการปกป้องคุ้มครองผู้ใช้บริการหรือบุคคลอื่นที่ระบุตัวตนได้จากอันตรายที่ร้ายแรง คาดการณ์ได้ และเป็นภัยใกล้ตัว) นักสังคมสงเคราะห์ควรเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับเท่าที่จำเป็นหรือน้อยที่สุดแต่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
- 3) นักสังคมสงเคราะห์จะต้องแจ้งผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลความลับ และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเท่าที่จะเป็นไปได้ ก่อนทำการเปิดเผยข้อมูลเหล่านั้น
- 4) นักสังคมสงเคราะห์จะต้องหารือกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ โดยเร็วที่สุดเกี่ยวกับลักษณะของการรักษาความลับและข้อจำกัดสิทธิของผู้ใช้บริการในการรักษาความลับ

ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work) ยังไม่ได้เปลี่ยนพื้นฐานจริยธรรมหรือหลักจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับประเด็นการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว

1.4 การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ในประเทศไทย (Cyber Social Work Practice in Thailand)

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

- 1 เพื่อส่งเสริมการรวมนักพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศที่ทำงานด้านการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศในมูลนิธิ สมาคม ชมรม กลุ่มคนไทยในต่างประเทศ
- 2 เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลในการขับเคลื่อนการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ
- 3 เพื่อการพัฒนาและส่งเสริมองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการทำงานด้านการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ

- 4 เพื่อยกระดับการทำงานในรูปแบบอาสาสมัครในต่างประเทศไปสู่การทำงานในฐานะ” นักพัฒนาสังคมไทยต่างประเทศ” ที่ใช้องค์ความรู้ หลักการ กระบวนการและทักษะการทำงานอย่างเป็นระบบ

โดยช่วงแรกมีสมาชิก 10 ประเทศ ต่อมาได้ขยายเพิ่ม 52 องค์กร 16 ประเทศ 2 เขตปกครองพิเศษ มีการเพิ่มช่องทางการทำงานเป็นการประชุมร่วม VDO conference ผ่าน ระบบ Zoom และกรณีกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เริ่มปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์เพื่อช่วยเหลือหญิงไทยที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงในด้านต่างๆ ต่อมากรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการก็ได้เข้ามาส่งเสริม/พัฒนาศักยภาพองค์กรสาธารณประโยชน์ผ่านการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์

ช่วงแรกการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ในประเทศไทย (Cyber Social Work Practice in Thailand) เป็นการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ เพื่อคุ้มครอง ป้องกัน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาตลอดจนส่งเสริมและพัฒนากลุ่มคนไทยทั้งในและในต่างประเทศ ผ่านองค์กรเสมือนจริง ซึ่งเป็นกลไกและเครือข่ายในการขับเคลื่อนงาน โดยการใช้ข้อมูลและการสื่อสารผ่านใช้อินเตอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การประชุมทางวิดีโอ การให้คำปรึกษาออนไลน์ การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ การติดต่อผ่านอีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ

ต่อมาให้มีการให้คำนิยามใหม่เป็นงานสังคมสงเคราะห์ข้ามชาติของไทย 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/ค้ามนุษย์ ถูกบังคับใช้แรงงาน ป่วยทางร่างกายและป่วยทางจิต มีปัญหาด้านการปรับตัว ในวัฒนธรรมและภาษา ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ตกงาน/ว่างงาน และไม่มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีพ มีจำนวนเพิ่มขึ้น เป็นต้น

1.5 ผลกระทบของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไชเบอร์

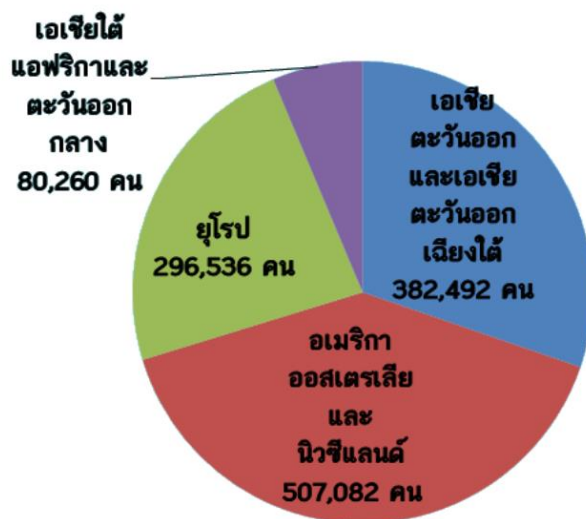
ผลกระทบทางบวก	ผลกระทบทางลบ
1 ดำเนินงานได้รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ลดขั้นตอน ลดเวลาในการปฏิบัติงาน	1 อาสาสมัครขาดทักษะการใช้เทคโนโลยี
2 เคสได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที	2 ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับจริยธรรมและการรักษาข้อมูลส่วนตัวของเคส
3 สามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้ บุคลากร ในการทำงานจากหลายประเทศทั่วโลก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

ส่วนที่ 2

สถานการณ์และแนวโน้มของคนไทยในต่างประเทศ

2.1 สถานการณ์และแนวโน้มการย้ายถิ่นของคนไทย

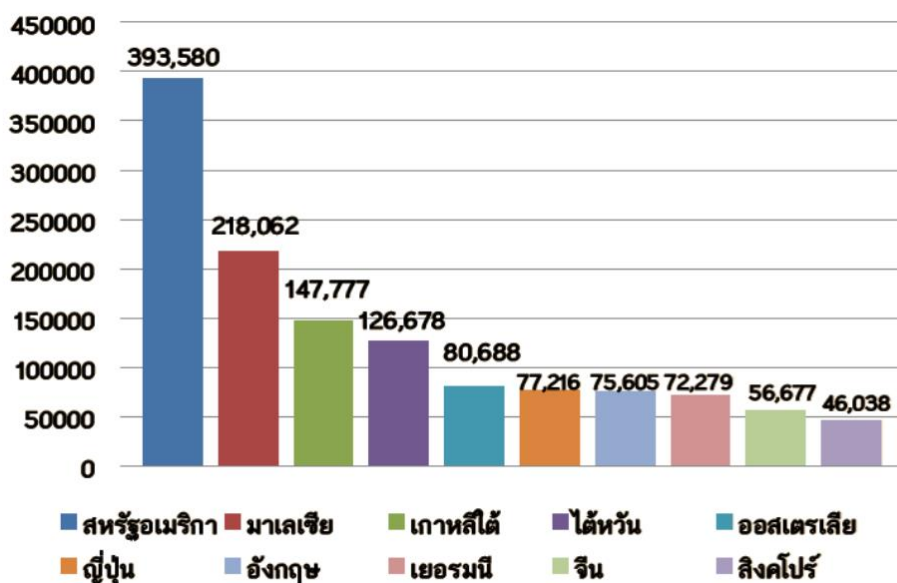
ข้อมูลจากศูนย์ประสานงานการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร กระทรวงการต่างประเทศ ณ วันที่ 5 มีนาคม 2556 ระบุว่า มีคนไทยในต่างประเทศจาก 66 ประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 1,001,070 คน และมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ ข้อมูลจากสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่ แสดงจำนวนคนไทยในต่างประเทศ ปี พ.ศ. 2560 จากทุกภูมิภาครวมทั้งสิ้น 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 สหรัฐอเมริกามีจำนวนมากที่สุด รวมทั้งสิ้น 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

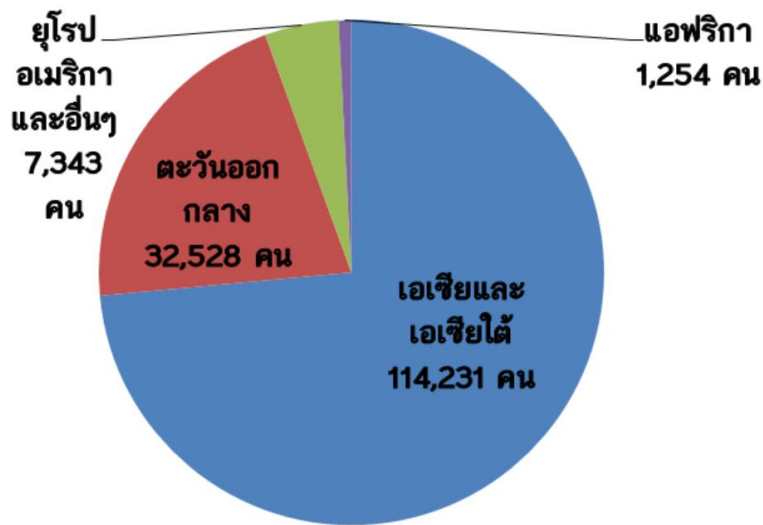


ภาพที่ 2.2 10 อันดับประเทศที่มีจำนวนคนไทยมากที่สุด ปี พ.ศ. 2560

ที่มา: ศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ, 2561

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

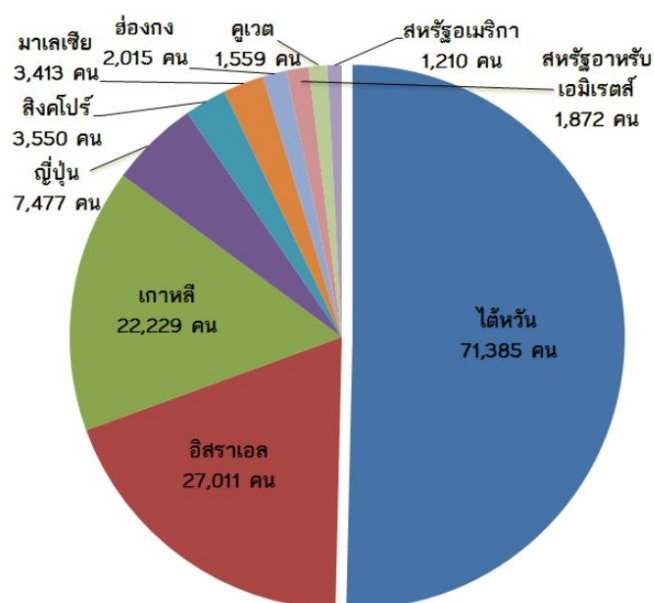
หากพิจารณาสถิติจำนวนแรงงานไทยที่ยังคงทำงานอยู่ในต่างประเทศ ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561 กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน ฝ่ายทะเบียนคนหางานและสารสนเทศ ระบุว่า มีจำนวนแรงงานไทยที่ยังคงทำงานอยู่ในต่างประเทศ รวมทั้งสิ้น จำนวน 155,356 คน แบ่งเป็น กลุ่มประเทศเอเชียและเอเชียใต้ 114,231 คน (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 3.3 จึงกล่าวได้ว่า กลุ่มประเทศที่แรงงานคนไทยไปทำงานมากที่สุดคือ กลุ่มประเทศเอเชียและเอเชียใต้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 73.53 ของจำนวนแรงงานไทยที่ยังคงทำงานอยู่ในต่างประเทศทั้งหมด ซึ่งข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยและกรมการจัดหางาน กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ระบุว่า รายได้ที่คนหางานในต่างประเทศส่งกลับโดยผ่านระบบธนาคารแห่งประเทศไทย 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 อันดับประเทศที่มีจำนวนแรงงานไทยที่ยังคงทำงานอยู่ในต่างประเทศมากที่สุด ในปี พ.ศ. 2561 ได้แก่ ประเทศไต้หวัน มีจำนวนมากที่สุด รวมทั้งสิ้น 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

ปัจจุบันในปี พ.ศ. 2564 มีจำนวนคนไทยที่พำนักอยู่ในต่างประเทศ รวมทั้งสิ้น 1,408,824 คน จึงกล่าวได้ว่า สถานการณ์ด้านจำนวนประชากรไทยในต่างประเทศ มีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมีคนไทยนับล้านคนอพยพไปตั้งถิ่นฐานอยู่ต่างประเทศ บางคนไปเพื่อเป็นนักเรียน นักศึกษา บางคนไปเพื่อสร้างครอบครัว บางคนก็ไปเพื่อทำงานหาโอกาสใหม่ๆ ให้แก่ชีวิต ทั้งนี้ จากข้อมูลจำนวนคนไทยข้างต้นได้แสดงให้เห็นว่า ชุมชนของคนไทยไม่ได้มีขอบเขตแต่เพียงในประเทศไทยเท่านั้น หากยังปรากฏให้เห็นว่ามีชุมชนคนไทยนั้นกระจายไปยังพื้นที่ต่างๆ ทั่วโลกเป็นจำนวนมาก และในอนาคตยังมีแนวโน้มที่สะท้อนให้เห็นอีกว่าคนไทยจะไปพำนักอยู่ต่างประเทศมากขึ้นทุกปี

2.2 สถานการณ์ปัญหาของคนไทยที่ย้ายถิ่น

จากการศึกษาสถานการณ์ปัญหาของคนไทยที่ย้ายถิ่น พบประเด็นที่สำคัญ ดังนี้ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2561)

1) ด้านสตรีและครอบครัวในต่างประเทศ

1.1) หญิงไทยในต่างประเทศที่สมรสกับชาวต่างชาติยังคงเผชิญกับปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ร่างกายและจิตใจถูกสามีทำร้ายและความกดดันจากครอบครัวของคู่สมรสและความกดดันและความคาดหวังจากครอบครัวในประเทศไทยที่จะส่งเงินกลับมายังครอบครัวในประเทศ

1.2) ความขัดแย้งเรื่องการเลี้ยงดูบุตร วัฒนธรรมการเลี้ยงดูบุตรที่แตกต่างกัน การขาดความสามารถทางเศรษฐกิจ สังคม และภาษาในการเลี้ยงดูบุตร รวมทั้งปัญหาเศรษฐกิจในครอบครัว ปัญหารายได้รายจ่าย หนี้สิน การไม่สามารถประกอบอาชีพได้

1.3) หญิงไทยที่สมรสกับชาวต่างชาติและไปใช้ชีวิตในต่างประเทศยังคงเผชิญกับปัญหาการปรับตัวกับวัฒนธรรมและการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกับภูมิลำเนาเดิม และยังไม่เข้าใจหรือไม่สนใจวิถีปฏิบัติในต่างประเทศซึ่งเป็นประเทศที่ใช้ชีวิต และยังคงต้องเผชิญกับมุมมองทางลบหรือการมองแบบเหมารวมของชาวต่างชาติบางกลุ่มต่อสตรีไทยและครอบครัวไทยในต่างประเทศ

1.4) หญิงไทยที่สมรสกับชาวต่างชาติยังคงขาดทักษะชีวิต เพื่อรับมือกับความเครียดและการดูแลสุขภาพจิต ปัญหาความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและไม่มีที่ปรึกษา ทำให้ส่งผลต่อสุขภาพจิต และด้วยความแตกต่างทางภาษา ทำให้การสื่อสารเพื่อการขอคำปรึกษามีความคลาดเคลื่อนไม่เข้าใจกัน

2) ผู้สูงอายุไทยในต่างประเทศ

2.1) คนไทยสูงอายุในต่างประเทศมีแนวโน้มจะเดินทางกลับมาใช้ชีวิตในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ทั้งในลักษณะมาพร้อมคู่ชีวิตและมาคนเดียว

2.2) คนไทยในต่างประเทศที่เดินทางกลับมามีทั้งที่มีรายได้และขาดเงิน คือมีรายได้ไม่เพียงพอกับการใช้ชีวิตประจำวัน โดยจำเป็นต้องดูแลทั้งสองกลุ่มที่ต่างกัน

2.3) อาสาสมัครจากสหรัฐอเมริกาให้ข้อมูลว่า คนไทยสูงอายุที่อยู่อย่างผิดกฎหมายในสหรัฐอเมริกาจำนวนมากที่ประสบความยากลำบากในการใช้ชีวิต และส่วนใหญ่วางแผนที่จะกลับมาใช้ชีวิตในประเทศไทย ในขณะที่อาสาสมัครจากฝรั่งเศสให้ข้อมูลที่แตกต่างว่าคนไทยสูงอายุในยุโรปได้สวัสดิการที่ดีและมีคนไทยสูงอายุที่อยู่อย่างผิดกฎหมายจำนวนน้อย

ส่วนที่ 3

กลไกการขับเคลื่อนงานด้านการพัฒนาสังคมในต่างประเทศ

3.1 กลไกการประสานความร่วมมือผ่านหน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

การดำเนินงานตามภารกิจการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เน้นการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกลุ่มคนไทยในต่างประเทศ การส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายและอาสาสมัครคนไทยในต่างประเทศ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนไทยที่อยู่ในต่างประเทศ รวมถึงดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กฎหมาย ทั้งนี้ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่เป็นกลไกหลักในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ 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.) โดยมุ่งหวังที่จะให้เกิดการบริหารงานในลักษณะทีมเดียวกัน (One Home) ได้อย่างเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น ทั้งนี้ กำหนดให้ ศส.ตปท. มีอำนาจหน้าที่ในการบูรณาการ ส่งเสริม และประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ รวมทั้งการพัฒนายุทธศาสตร์ และแปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติงานและบริหารราชการทั่วไปในการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง ตลอดจนให้ ศส.ตปท. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ในการส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ เพื่อมุ่งมั่นที่จะบูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อไป ซึ่งที่ผ่านมามีการขับเคลื่อนการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศตามนโยบายของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เน้นการส่งเสริมและคุ้มครองให้คนไทยในต่างแดนได้รับและเข้าถึงสิทธิสวัสดิการ มีส่วนร่วมพัฒนาดตนเอง ถิ่นพำนักและบ้านเกิด ผ่านกลไก “บันได 5 ขั้น” ได้แก่ 1) Empowerment การเพิ่มพลังการพึ่งตนเอง 2) Integration การบูรณาการภารกิจ 3) Partnership การมีส่วนร่วมการทำงาน 4) Linkage การเชื่อมโยงข้อมูลออนไลน์ และ 5) Networking การสร้างเครือข่ายคนไทยในต่างประเทศ

3.2 กลไกการประสานความร่วมมือผ่านภาคีเครือข่าย/องค์กรสาธารณประโยชน์ในต่างประเทศ

ซึ่งปัจจุบันมีมากกว่า 50 เครือข่าย กระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก จึงกล่าวได้ว่า ภาคีเครือข่าย/องค์กรสาธารณประโยชน์เหล่านี้ มีส่วนสำคัญที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ หากพิจารณาถึงสาเหตุสำคัญของการรวมกลุ่มกันของภาคีเครือข่าย/องค์กร สาธารณประโยชน์ในต่างประเทศจะพบว่า เกิดจากความสนใจในประเด็นเดียวกันหรือมีจุดมุ่งหมายที่เหมือนกัน คือ การต้องการให้ความช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ และความต้องการที่จะแบ่งปันและส่งต่อสิ่งดีๆ ให้กับคน ไทยในต่างประเทศ ผ่านการให้คำแนะนำ การอบรมเตรียมความพร้อม เพื่อการป้องกันและส่งเสริมให้คนไทยใน ต่างประเทศได้รับสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับตามกฎหมาย บทบาท และหน้าที่อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ยังพบอีกว่าลักษณะการดำเนินงานของสมาชิกในเครือข่าย/องค์กร สาธารณประโยชน์ในต่างประเทศ ส่วนใหญ่เน้นการทำงานแนวราบในรูปแบบลักษณะการดำเนินงานที่ไม่เป็น ทางการ ส่งผลให้เน้นการทำงานด้วยจิตอาสาตามความถนัดของสมาชิก โดยทำงานร่วมกันบนพื้นฐานการ ช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน มากกว่าการทำงานแบบสายการบังคับบัญชา และส่งผลให้ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่าง สมาชิกในเครือข่าย/องค์กรสาธารณประโยชน์ เป็นแบบแนวราบมากกว่าแนวดิ่ง ซึ่งเน้นความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ ไม่เป็นทางการ อยู่ร่วมกันแบบพี่น้อง เน้นการทำงานด้วยความสมัครใจ บนพื้นฐานของความสามัคคีและการมี เป้าหมายในเรื่องเดียวกัน นั่นคือการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศที่ประสบปัญหาให้ได้รับการดูแลอย่าง เหมาะสมตามหลักสิทธิมนุษยชนและสิทธิที่ควรจะได้รับ โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ตลอดจนเน้นการ ส่งเสริมและป้องกัน เพื่อไม่ให้คนไทยในต่างประเทศถูกหลอกหรือตกเป็นเหยื่อของปัญหาสังคม โดยลักษณะ ความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการนี้ สะท้อนให้เห็นถึงความเท่าเทียมกันของสมาชิก รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยปรึกษากันได้อย่างอิสระ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชชุดา แก้วเชื้อ (2564) และทรงศักดิ์ รักพ่วง (2561) ที่พบว่า เครือข่ายเปรียบเสมือนตาข่ายที่ร้อยรัดเชื่อมโยงบุคคล กลุ่ม และองค์กรเข้าด้วยกัน ซึ่งในปัจจุบัน ภาคีเครือข่ายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตและการทำงานของมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เมื่อมีการเกิดขึ้น ของเครือข่ายไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายประเภทใดก็ตาม เครือข่ายในแต่ละประเภทย่อมจะมีกระบวนการทำงานของ เครือข่าย ซึ่งสิ่งที่ได้รับนอกเหนือจากผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้ว ในอีกแง่มุมหนึ่ง เครือข่ายทางจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของความเป็นเครือข่าย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ เพิ่มโอกาสใน การแก้ไขปัญหา เกิดการพึ่งพาตนเอง รวมไปถึงเกิดอำนาจหรือพลังในการต่อรอง ซึ่งท้ายที่สุดแล้วเครือข่ายอาจ ก่อให้เกิดกระบวนการผลักดันในเชิงนโยบายที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาสังคมในด้านต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษายังพบว่า การดำเนินงานตามภารกิจการพัฒนาสังคมไทยใน ต่างประเทศของกระทรวงกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีลักษณะโครงสร้างระบบงาน แบบแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน ต่างอำนาจหน้าที่ และมีงบประมาณเป็นของตนเองตามภารกิจที่ได้รับ มอบหมาย ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศของกระทรวง ยังพบปัญหาที่ทำให้การ

ดำเนินงานตามภารกิจของกระทรวง ขาดความเป็นเอกภาพ ขาดการบูรณาการ และเป็นอุปสรรคในการทำงานระหว่างหน่วยงาน ทั้งจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกกระทรวง จึงเป็นภาวะความยุ่งยากซับซ้อนที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้ ภาวะยุ่งยากและซับซ้อนในข้างต้น จึงเป็นความความท้าทายของกระทรวง ที่จะต้องดำเนินการตามกรอบภารกิจต่อกลุ่มเป้าหมายคนไทยในต่างประเทศ เพราะคนไทยในต่างประเทศทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีค่า มีศักยภาพ เป็นพลังย้อนกลับมาพัฒนาคนไทย ประเทศไทย และสังคมไทย ซึ่งเป็นถิ่นเกิดได้เป็นอย่างดี ดังนั้น การผลักดันให้กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์สามารถที่จะพัฒนาและยกระดับการขับเคลื่อนงาน มาตรการ และกลไกการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ส่วนที่ 4

รูปแบบการใช้เทคโนโลยีไซเบอร์ต่องานสังคมสงเคราะห์

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

4.2รูปแบบ Cyber social work Practice

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

4.3กระบวนการให้ความช่วยเหลือผ่านการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work)

1. เผยแพร่ข้อมูล/ช่องทาง

การปฏิบัติให้ขั้นตอนนี้เพื่อให้ผู้ประสบปัญหาทางสังคมในต่างประเทศรับรู้รับทราบข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบ Offline และ Online ในวงกว้างเพื่อให้เกิดการรับรู้ช่องทางการให้บริการและการรับบริการอย่างทั่วถึง

2. รับเรื่อง

การรับเรื่องสามารถดำเนินการได้โดยผ่านเทคโนโลยีโซเชียลมีเดียผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ ที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เปิดให้บริการ อาทิ สายด่วน 1300 Facebook Application วม เป็นต้น

3. สอบข้อเท็จจริง

การศึกษาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น (Fact Finding) โดยการประสานให้นักสังคมสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ภาศึเครือข่าย/องค์กร สาธารณประโยชน์ในต่างประเทศ อพม. เจ้าหน้าที่สถานทูต ฯลฯ ลงพื้นที่ เยี่ยมบ้าน เพื่อสืบค้นข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

4. การประเมินและวินิจฉัย

โดยนำข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่ เยี่ยมบ้าน มาตรวจสอบและวิเคราะห์ถึงปัญหาและสาเหตุ และเรียงลำดับของปัญหาตามความสำคัญเพื่อการพิจารณาวางแผนช่วยเหลือต่อไป ซึ่งมีหน่วยงานต่างๆ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องและดำเนินการในลักษณะของทีมสหวิชาชีพ

5. การวางแผนการให้ความช่วยเหลือ

ซึ่งจะต้องตอบสนองและครอบคลุมต่อปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ บนพื้นฐานการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องตระหนักถึงหลักการและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ร่วมด้วย ทั้งนี้จะมีการประสานส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับพื้นที่ที่กลุ่มเป้าหมายอาศัยอยู่ อาทิ พมจ. บ้านพักเด็กและครอบครัว เป็นต้น ซึ่งสามารถทำได้โดยการให้คำปรึกษา แนะนำ การประสานส่งต่อตามเคส การสงเคราะห์คุ้มครองตามสภาพปัญหา และการดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

7. ติดตามประเมินผล

เป็นการติดตามหลังการดำเนินการช่วยเหลือเสร็จสิ้นไปแล้ว เพื่อให้ทราบว่าผู้รับบริการเป็นอย่างไร ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือไม่ ทั้งนี้ อาจมีการประสานงาน ส่งต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการติดตามผลในด้านอื่น ๆ รวมทั้งจะมีการรายงานผลกลับไปยังหน่วยงานที่รับแจ้งเหตุทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ อาทิ สถานทูต ภาศึเครือข่าย/องค์กรสาธารณประโยชน์ ต่อไปด้วย ซึ่งสามารถทำได้โดย การที่อาสาสมัครลงพื้นที่ เยี่ยมบ้าน/เฝ้าระวัง การที่เจ้าหน้าที่ลงเยี่ยมบ้าน การโทรศัพท์สอบถาม และการประชุมทีมสหวิชาชีพ เป็นต้น

8. ยุติการให้บริการ

- เมื่อเสร็จสิ้นแล้วให้มีการทวนไปยังขั้นตอนการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการช่วยเหลือเพิ่มเติม
- รายงานผล



4.4 บทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีบทบาทภารกิจ ในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมและส่งเสริมการรื้อฟื้นชีวิตให้คนไทยในต่างประเทศและครอบครัว โดย มีการขับเคลื่อนการดำเนินงานผ่านกองต่าง ๆ ในสังกัด ดังนี้

- การต่อต้านการค้ามนุษย์ มีบทบาทภารกิจในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิคนไทยใน ต่างประเทศ โดยในปัจจุบันได้มีการลงนามบันทึกความเข้าใจระหว่างประเทศกับ เมียนมาร์ ลาว กัมพูชา เวียดนาม สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ในการคุ้มครองและพิทักษ์ สิทธิคนไทยในต่างประเทศ
- กองการต่างประเทศ ทำหน้าที่พัฒนาและสร้างความร่วมมือระหว่างกระทรวงและ ประเทศต่าง ๆ (ไม่ได้มีภารกิจโดยตรง)

2. กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว มีบทบาทภารกิจในการจัดฝึกอบรมการเตรียม ความพร้อมหญิงไทยในต่างประเทศ การพัฒนาองค์กรอาสาสมัคร /การพัฒนาอาชีพ การสร้างและพัฒนาโมเดล คุณสมบัติอาสาสมัครเพื่อทำหน้าที่ดูแล นอกจากนี้ ยังมีฝ่ายต่างประเทศทำหน้าที่ติดตาม สอบถาม ให้คำแนะนำ และมีระบบส่งต่อเคส/ส่งกลับประเทศผ่านศูนย์ปฏิบัติการฯ โดยมีกองส่งเสริมสถาบันสตรีทำหน้าที่ดูแล มีกลไก เจ้าหน้าที่ประจำจังหวัดละ 1 คน กรณีพบผู้ประสบปัญหาทางสังคมในต่างประเทศจะมีระบบส่งต่อเคส หากส่วน งานภูมิภาคไม่สามารถตัดสินใจได้จะประสานส่งต่อให้ส่วนกลางดำเนินการแทน ในส่วนศูนย์ปฏิบัติการของทาง กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวที่มุ่งให้การช่วยเหลือแก่กลุ่มเป้าหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ

โดยเฉพาะเรื่องความรุนแรงในครอบครัว มีการดำเนินงานที่มุ่งเน้นให้กลุ่มเป้าหมายสามารถ เข้าถึงช่องทางการช่วยเหลือได้ง่าย ทั้งเป็นการรับแจ้งผ่านการติดต่อโดยตรง การรับเรื่องผ่านแฟมิลีไลน์ ศูนย์ปฏิบัติการฯ เว็บไซต์เพื่อนครอบครัว และช่องทางการสื่อสารผ่านกลุ่มคนไทยในต่างประเทศทำหน้าที่แปลภาษาและสื่อสาร รวมทั้งยังมีการเชื่อมโยงการทำงานกับทีมสหวิชาชีพ เชื่อมระบบการช่วยเหลือ เช่น วัดไทยในต่างประเทศ เครือข่ายหญิงไทยในยุโรป ซึ่งอยู่ระหว่างการสร้างโมเดลการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวมีการใช้เทคโนโลยีโซเชียลมีเดียเข้ามาช่วย ในการดำเนินงานเพื่อให้การช่วยเหลือกับเคสเช่น การใช้ระบบ Zoom ในการติดต่อประสานและการประชุมงาน ในกรณีการให้ความช่วยเหลือหญิงไทยที่ได้สามีชาวต่างชาติแต่ถูกสามีชาวต่างชาติกักขังขังหน่วงเหนี่ยว โดยมีการดำเนินงานร่วมกับฝ่ายต่างประเทศที่ทำหน้าที่เป็นล่ามให้กับเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการช่วยเหลือเคส

3. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีบทบาทภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือคนไทยที่ประสบปัญหาทางสังคม 3 ภารกิจ ได้แก่ (1) เป็นการดำเนินงานร่วมกับกระทรวงการต่างประเทศเพื่อที่จะให้สมาคมและมูลนิธิของคนไทยในต่างประเทศสามารถจดทะเบียนรับรององค์กรภาคเอกชนสาธารณประโยชน์ (ปัจจุบันมีองค์กรสาธารณประโยชน์ใน 12 ประเทศ) ซึ่งทางกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้มีการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการจดทะเบียนรับรององค์กรภาคเอกชนเป็นองค์กรสาธารณะประโยชน์ได้แก่การยื่นคำร้องในสถานเอกอัครราชทูตไทยในประเทศนั้นๆ หลังจากนั้นทางสถานเอกอัครราชทูตไทยจะพิจารณาและให้ความเห็นและยื่นคำร้อง ก.ส.ค. เมื่อได้รับการรับรองแล้ว องค์กรจะสามารถขอเงินรับทุนได้ (2) การพัฒนาศักยภาพ อพม. ในต่างประเทศ และ (3) การช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งในประเทศ โดยมีการดำเนินการจัดประชุมเพื่อพบปะองค์กรสาธารณประโยชน์ในต่างประเทศ จัดอบรมการให้บริการองค์กรสาธารณประโยชน์ กิจกรรมการส่งเสริมคนไทยในต่างประเทศ และทำงานร่วมกับเครือข่ายสตรีไทยในต่างประเทศ สำหรับกลไกการดำเนินงาน ประกอบด้วย กองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม ร่วมกับองค์กรสตรีไทยในต่างประเทศ ตัวอย่างโครงการโครงการสำคัญคือ โครงการจิตอาสา ซึ่งโครงการที่มีการจัดกิจกรรมการสอนภาษาให้คนไทยในสวิตเซอร์แลนด์ เป็นต้น ทั้งนี้ จะมีการรายงานการให้ทุนและรายงานผลการดำเนินงานองค์กรสาธารณประโยชน์ให้กระทรวงการต่างประเทศรับทราบด้วย

จากผลการดำเนินงานของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการส่งปัจจุบันมี อพม. จำนวนกว่า 143 คน กระจายตัวอยู่ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งยังก่อให้เกิดความเข้มแข็งของเครือข่ายคนไทยในต่างประเทศพื้นที่สำคัญ ๆ คือ ประเทศเยอรมนีและประเทศมาเลเซีย ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการพัฒนาเครือข่ายคนไทยในต่างประเทศเป็นศักยภาพ/ต้นทุนเดิมอยู่แล้ว จึงทำให้การส่งเสริมให้จิตอาสาเข้ามารับบทบาท อพม. เป็นไปได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการยังได้รับงบประมาณสนับสนุนการวิจัยเพื่อส่งเสริมและพัฒนา อพม. ในต่างประเทศ ซึ่งอยู่ระหว่างการศึกษาระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ หากมีการประสานกับพระธรรมทูต/วัดไทยในต่างประเทศคาดว่าจะสามารถขยายงานได้กว้างขวางมากขึ้น

4. กรมกิจการผู้สูงอายุ

มีภารกิจในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ การจัดสวัสดิการและการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุไทยในต่างประเทศ รวมทั้งการพัฒนารูปแบบงานด้านสวัสดิการสังคมให้ครอบคลุมและตอบสนองต่อสภาพการณ์ทางสังคม

5. กรมกิจการเด็กและเยาวชน

กรมกิจการเด็กและเยาวชนมีภารกิจหลักในการพัฒนา ส่งเสริมให้สวัสดิการ และภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองเยาวยาเด็กที่อาจถูกระทำความรุนแรง โดยมีกลไกความร่วมมือหลักจากสภาเด็กและเยาวชน บ้านพักเด็กและครอบครัวทั่วประเทศ และมีการทำงานกับทีมสหวิชาชีพ นอกจากนี้ในการดำเนินงานเกี่ยวกับแรงงานเด็กต่างชาตักมีการดำเนินการร่วมกับตรวจคนเข้าเมืองเพื่อที่จะให้การคุ้มครองเยาวยาแก่เด็กตามความเหมาะสมอีกด้วย

6. กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

มีภารกิจในการส่งเสริมและคุ้มครองพิทักษ์สิทธิสำหรับคนพิการไทยในต่างประเทศ รวมทั้งการพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการคนพิการให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ และเป็นไปอย่างเหมาะสมตรงกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

7. ศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ (ศส.ตปท.)

ทำหน้าที่บูรณาการ ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศ รวมทั้งการพัฒนายุทธศาสตร์และแปลงนโยบายของกระทรวง พม. เป็นแผนปฏิบัติงานและบริหารราชการทั่วไปในการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศของกระทรวง พม. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง พม. รวมทั้งการปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

8. บทบาทของพระธรรมทูต

พระสงฆ์และพระธรรมทูตมีบทบาทหน้าที่ในการศึกษาธรรมให้พินทุข์ ร่วมกับการทำงานด้านสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้เป็นพระผู้ประเสริฐด้วยศีล เป็นผู้มีความรู้ทางธรรม และสามารถนำความรู้ไปเผยแผ่ในสถานที่ต่าง ๆ ได้

บทบาทของพระธรรมทูตในต่างประเทศ ได้แก่

(1) เพื่อรักษาครัทธาคนไทยในต่างประเทศ

(2) ศึกษาความเป็นอยู่ บริบทพื้นที่ และให้การสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก คือ การให้คำปรึกษา เป็นที่พึ่งพาขณะที่ย่างงาน ให้สติ ให้ปัญญา ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยจิตเวช คนพิการ ฯลฯ โดยพระธรรมทูตมีการแบ่งหน้าที่เป็น 6 ฝ่ายการปกครอง การศึกษา การสงเคราะห์ สาธารณูปการ สังคมสงเคราะห์ และการเผยแผ่ โดยมีวิธีการบริหารจัดการแตกต่างกันไปตามบริบทพื้นที่ เช่น ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากวัด โดยมี

การจัดทำสัญญาระยะเวลาที่ต้องทำบทบาทพระธรรมทูตในต่างประเทศ รวมถึงมีพระธรรมทูตที่เดินทางไปต่างประเทศโดยการใช้จ่ายงบประมาณตนเอง

ศักยภาพ/ต้นทุนเดิมของพระธรรมทูต ประกอบด้วย การได้ศึกษาการทำทานควบคู่กับการใช้หลักปิยวาจาในการสื่อสาร ทำให้สามารถให้กำลังใจได้ดี ทั้งยังได้ยึดอัตถจริยา คือ การช่วยเหลือประชาชน รวมถึง การใช้หลักธรรมสมานัตตตา กล่าวคือ การให้ธรรมแบบเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งทำให้สามารถรักษาศรัทธา และ สงเคราะห์ผู้ตกทุกข์ได้ยาก และเผยแผ่ธรรมได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ในปัจจุบันมีวัดไทยกว่า 590 วัดทั่วโลก ซึ่งเป็นศักยภาพที่สำคัญหากจะมีการบูรณาการความร่วมมือในการขับเคลื่อนงานสังคมสงเคราะห์ให้เกิดขึ้นได้

สำหรับบทบาทของพระฝ่ายธรรมยุติกนิกาย หรือ คณะธรรมยุติ มีความเกี่ยวข้องกับพระธรรมทูตในรูปแบบคณะกรรมการโดยมีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (มมร.) เป็นผู้ช่วยด้านวิชาการ ทำหน้าที่ในการฝึกอบรม พัฒนา ซึ่งคณะสงฆ์ฝ่ายธรรมยุตจะเข้ารับการฝึกอบรมระยะเวลา 3 เดือน เกี่ยวกับด้านศาสนา วิชาการธรรมทูต วิชาเฉพาะทาง รวม 250 ชั่วโมง โดยมีการขึ้นทะเบียนพระธรรมทูตมาแล้วกว่า 28 รุ่น ทั้งยังมีศักยภาพ/ต้นทุนที่สำคัญ คือ ในแต่ละประเทศจะมีที่ประชุมสงฆ์ในแต่ละประเทศเพื่อใช้เป็นพื้นที่ประชุม แลกเปลี่ยนและขับเคลื่อนงานด้านศาสนาร่วมกัน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหลักการสังคมสงเคราะห์จะไม่ได้ขัดต่อหลักธรรมทางศาสนาและมี ศักยภาพ/ต้นทุนที่สามารถขับเคลื่อนงานได้ แต่ยังมีข้อจำกัดบางประการที่ต้องเผชิญ ดังนี้

- (1) ด้านสถานที่ จะต้องพิจารณาความพร้อมเป็นรายกรณี เนื่องจากบางวัดมีพื้นที่เพียง 200 ตารางเมตร (ประเทศฮ่องกง) นอกจากนี้วัดบางแห่งมีลักษณะการใช้พื้นที่ร่วมกับสำนักงาน เจ้าอาวาส สำนักบางแห่งต้องปิดตัวลงเนื่องจากไม่มีสถานที่เนื่องจากมีปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขสำคัญ คือ ความตั้งใจจริงของพระธรรมทูตและศรัทธาประชาชน
- (2) บุคลากร เนื่องจากมีข้อจำกัดจากจำนวนพระสงฆ์ไม่พอ เนื่องจากปัญหางบประมาณในการฝึกอบรมพระธรรมทูตลดลง นอกจากนี้ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการขอวีซ่าที่มีความยากลำบาก ในการขออนุญาตเข้าประเทศปลายทาง

จากข้อจำกัดข้างต้น จึงควรมีการประเมินความพร้อมวัดไทยในต่างประเทศ โดยการจัดทำวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อประเมินความพร้อมวัดในแต่ละประเทศ และอาจขับเคลื่อนงานผ่านที่ประชุมคณะสงฆ์ในแต่ละประเทศ เพื่อเป็นกลไกในการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์และขับเคลื่อนงานศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศต่อไป

4.5 เครื่องมือและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไซเบอร์ (Cyber Social Work)

1. ทักษะที่จำเป็น

- การเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) มีผู้ให้ความหมายการเข้าใจดิจิทัลไว้เป็นหลากหลาย แต่โดยรวมแล้ว การเข้าใจดิจิทัลถูกกล่าวถึงในเชิงการใช้งานเครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างถูกต้อง เพื่อเข้าถึง วิเคราะห์ ประเมิน จัดการ สื่อสาร และสร้างข้อมูล

(Data) สารสนเทศ (Information) และสาร (Content Media) ได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย ไม่ละเมิดกฎหมาย และมีประสิทธิภาพ

- **จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์**

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ เสียสละ มีคุณธรรม
2. ประพฤติตนในกรอบวัฒนธรรมและบริบทที่เหมาะสม ละเว้นการประพฤติทั้งปวงที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อตนเอง ผู้อื่น และวิชาชีพ
3. พัฒนาตนเอง เพิ่มพูนความรู้ และทักษะการประกอบวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ
4. เคารพสิทธิ ศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์ ความแตกต่างความหลากหลาย คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ และปราศจากอคติทั้งปวง
5. ยึดหลักการทำงานอย่างมีส่วนร่วม เคารพในการตัดสินใจของผู้รับบริการ และรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพทางวิชาชีพในการให้บริการต่อผู้รับบริการ
6. รักษาความลับของผู้รับบริการ เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ซึ่งต้องกระทำอย่างระมัดระวัง โดยต้องคำนึงถึง สวัสดิภาพ ความปลอดภัยด้วย
7. ช่วยเหลือเกื้อกูล ร่วมมือ ส่งเสริมสนับสนุน และสร้างความสามัคคีกับผู้ร่วมวิชาชีพ สหวิชาชีพ และภาคีเครือข่ายอย่างสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ

2. เครื่องมือการปฏิบัติงาน

1) แผนผังลำดับเหตุการณ์สำคัญในชีวิต (Timeline)

เป็นแผนผังแสดงพัฒนาการหรือลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามลำดับเวลา โดยเครื่องมือนี้จะช่วยคลี่คลายความซับซ้อนของช่วงเวลาที่มีหลายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใกล้เคียงกันหรือมีผลสืบเนื่องถึงกัน อีกทั้งการใช้ลำดับเหตุการณ์สำคัญในชีวิตจะช่วยให้สามารถแสดงผลการศึกษาข้อมูลใดๆ ที่เป็นหัวข้อสำคัญตามลำดับเวลาได้อย่างชัดเจน

2) แผนผังครอบครัวหรือสาแหรกครอบครัว (Genogram or Family tree)

เป็นเครื่องมือที่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลหลายด้าน เหตุการณ์สำคัญต่างๆ ในช่วงชีวิต หรือแม้แต่สัตรีเลี้ยง หรือสิ่งสำคัญของชีวิต ข้อดี ผู้ให้บริการจะได้ข้อมูลในอดีตซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับปัญหาในปัจจุบัน ทำให้เข้าใจสถานการณ์และปัญหาของครอบครัวดีขึ้น และวางแผนแทรกแซงที่เหมาะสมขึ้นครอบครัวก็อาจเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างขณะมองย้อนกลับไปในอดีตเพื่อจัดทำแผนผังครอบครัว ซึ่งการใช้แผนผังครอบครัวจะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทางด้านความผูกพันเชิงอารมณ์ สังคมระหว่างสมาชิก

ครอบครัวหรือหน่วยสังคมที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้อง อีกทั้งจะช่วยให้สามารถประเมินระดับความสัมพันธ์ ความผูกพัน หรือความใกล้ชิดของสมาชิกในครอบครัวและเครือญาติ และสะท้อนข้อมูลบางอย่างกลับไปสู่ผู้ใช้บริการ

สำหรับเทคนิคการเขียนแผนผังครอบครัวที่ดีควรให้ผู้ให้บริการร่วมเขียนหรือ ตรวจสอบความถูกต้องจะได้เป็นการทบทวนความสัมพันธ์กับครอบครัว อีกทั้งการเขียนแผนผังครอบครัวจะทำให้เกิดความกระจำชัดในการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบและชัดเจนโดยผ่านสัญลักษณ์ต่างๆ ที่สำคัญๆ

4.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ไชเบอร์

(3) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์ความรู้และทักษะ

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

(4) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผลกระทบหรือประเด็นท้าทาย

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

3.1.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

- ควรมีกองทุนส่งเสริมการทำงานของอาสาสมัครทางไชเบอร์
- ควรมีการลงพื้นที่มากขึ้น
- ควรมีการสนับสนุนกองทุนฉุกเฉินช่วยเหลือเหยื่อทางสังคม
- ควรมีการทำความร่วมมือกับองค์กรพระธรรมทูตไทยในต่างประเทศ
- พัฒนาศักยภาพอาสาสมัครให้ใช้ดิจิทัลในการสื่อสารเพื่อประโยชน์ในการทำงาน
- ควรเพิ่มจำนวนนักสังคมสงเคราะห์ให้เพียงพอต่อการทำงาน
- ควรสนับสนุนการพัฒนาคนให้มีทักษะความรู้ด้านดิจิทัลและงานสังคมสงเคราะห์ที่ถูกต้องให้มีความเชี่ยวชาญ

- ควรให้ความรู้ มีช่องทางการสื่อสารและเข้าถึงบริการของกลุ่มเป้าหมาย
- ประเมินความพร้อม สมรรถนะของพระสงฆ์ และวัดไทยในต่างประเทศ และติดตามนิเทศ
- พม.ถวายความรู้ พระสงฆ์ อาสาสมัครในต่างประเทศ
- ทุกหน่วยงานระดับกรมมีกลไกรับผิดชอบในการดำเนินการ และมีอำนาจหน้าที่ในการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ และเชื่อมโยงภารกิจ 1300 ในการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ
- ระดับภูมิภาค พมจ.ต้องมีบทบาทและหน้าที่ช่วยเหลือคนไทยที่ประสบปัญหาในต่างประเทศ
- อพม. ให้เป็นกลไกในการช่วยเหลือ ทำงานเหมือนองค์กรเสมือนจริง ในทีมสหวิชาชีพ

ส่วนที่ 5

แหล่งทรัพยากร



มีทุกข์ พบปัญหา โทรมาที่ 1300 สายด่วน พม. (บริการ 7 วัน 24 ชั่วโมง)



Line ID: @hotline1300



ระบบแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย แจ้งปัญหาสังคม และขอรับบริการ พม. (e-service)



Facebook: สายด่วน1300พม.



ระบบติดตามผลการช่วยเหลือ

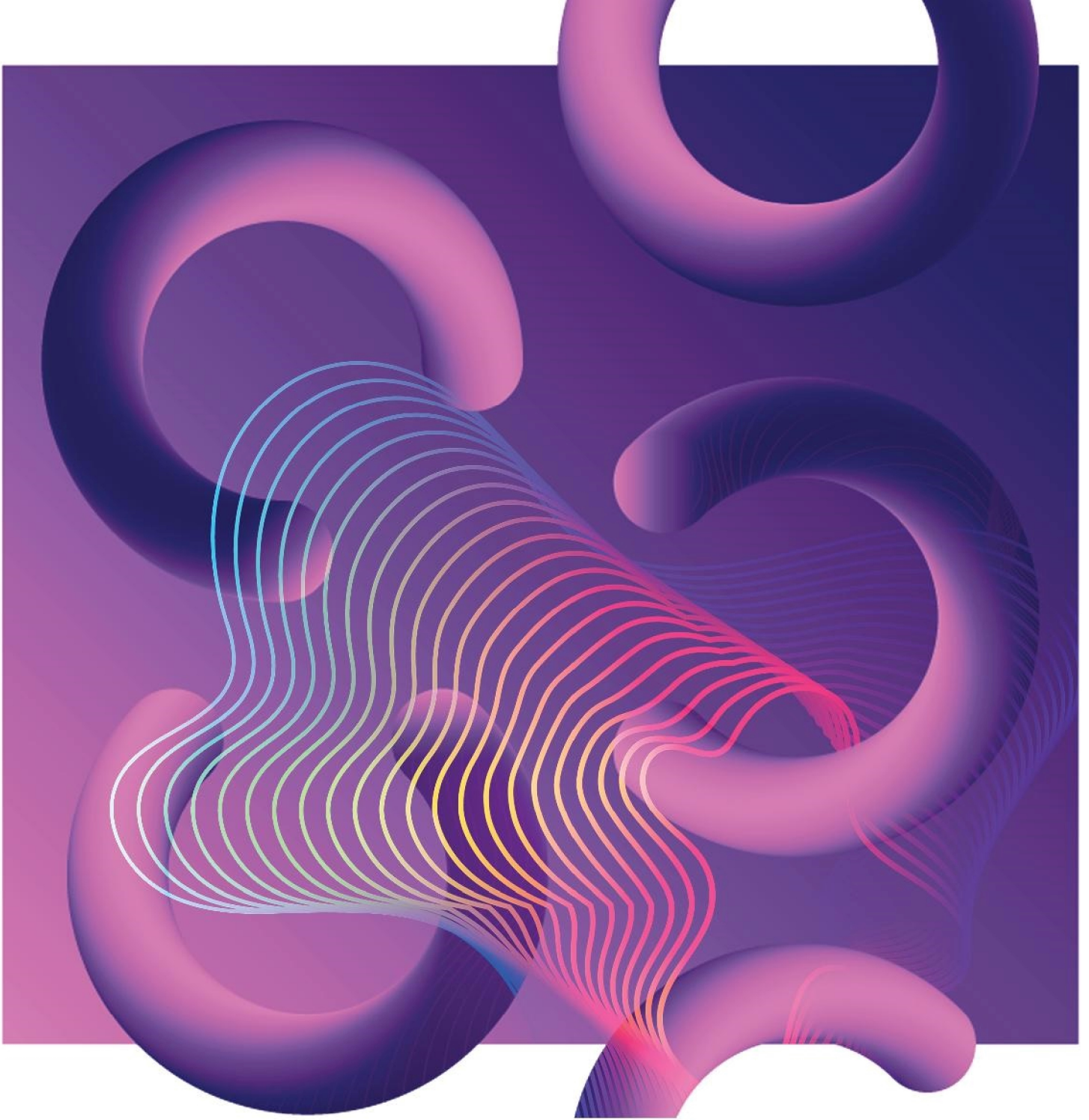


อีเมล oscc.1300.m@m-society.go.th

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 เรื่อง ภารกิจการพัฒนาสังคมไทยในต่างประเทศของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- 9) ระเบียบกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ว่าด้วยมาตรการทางบริหารสำหรับการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีโซเชียลมีเดียต่องานสังคมสงเคราะห์
(Impact of cyber social work practice research project)