

# “วิชาชีพสังคมสงเคราะห์”

## ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่สำคัญในยุคดิจิทัล\*

อุมารณณ์ ผ่องจิตต์\*\*

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาภาพรวมของสภาวะสังคมดิจิทัล ที่ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ 2) เพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาที่สำคัญของ ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในยุคดิจิทัล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นเอกสาร วรรณกรรมเกี่ยวกับสังคม ดิจิทัล และรายงานวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในฐานข้อมูลออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษา ที่พิมพ์เผยแพร่ในช่วงปี พ.ศ. 2538 ถึง ปี พ.ศ. 2558 รวม 21 ปี จำนวน 45 เรื่อง

ผลการศึกษา พบว่า สังคมยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะกลุ่ม วิชาชีพสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องมองโลกที่เปลี่ยนแปลงไปตามความเป็นจริง ต้องปรับตัว มีสติ รู้เท่าทันการ เปลี่ยนแปลง ที่สำคัญต้องพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะสมัยใหม่ และทัศนคติ คุณธรรมที่ดีให้เหมาะสม พร้อมทั้งจะ รับผิดชอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายในสังคมได้อย่างใกล้ชิด มีมาตรฐาน จะสามารถ ลดความเหลื่อมล้ำในสังคมลงได้ ผลการสังเคราะห์องค์ความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์ แบ่งเป็น ด้านความรู้ (knowledge) ในการปฏิบัติงานวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวม นักสังคมสงเคราะห์ได้นำไปประยุกต์ใช้ในการ ตัดสินใจในงานสังคมสงเคราะห์รวม 7 ด้าน โดยมีความรู้ด้านกฎหมายสูงสุด ส่วนด้านทักษะ (Skill) ในการ ปฏิบัติงานวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวม นักสังคมสงเคราะห์ได้นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน รวม 8 ทักษะที่สำคัญ โดยมีทักษะด้านการประสานงานสูงสุด สำหรับด้านคุณลักษณะ (attributes) ที่สำคัญของวิชาชีพ สังคมสงเคราะห์ ที่นักสังคมสงเคราะห์นำไปเป็นหลักในการประพฤติตนให้เหมาะสม พบรวมทั้งหมด 4 ด้าน โดยให้ ความสำคัญในเรื่องจรรยาบรรณและจริยธรรมทางวิชาชีพ ด้านทัศนคติ และด้านการพัฒนาสมรรถนะ

**คำสำคัญ :** วิชาชีพสังคมสงเคราะห์, ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์, สังคมยุคดิจิทัล, การสังเคราะห์

\* เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการ

\*\* รักษาการในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์เชี่ยวชาญ

## บทนำ

“วิชาชีพสังคมสงเคราะห์” เป็นหนึ่งในวิชาชีพที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนงานตามนโยบายของรัฐบาล เพราะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับ “มนุษย์” โดยเฉพาะ “ผู้ด้อยโอกาส” หรือ ผู้ที่อยู่ในภาวะที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในสังคม ซึ่งจำเป็นต้องใช้ความรู้และทักษะทางสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติหน้าที่ ป้องกันและแก้ไขปัญหาของบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน หรือชุมชน เพื่อให้กระทำหน้าที่ทางสังคม และดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข โดยสอดคล้องกับสมาพันธ์นักสังคมสงเคราะห์ระหว่างประเทศ (International Federation of Social Workers : IFSW) ที่ได้ให้ความหมายของ “สังคมสงเคราะห์” (Social Work) ไว้ว่า “เป็นวิชาชีพ ที่ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคม การแก้ไขปัญหาความสัมพันธ์ของคน และกระตุ้นเสริมพลังให้คนสามารถช่วยเหลือตนเองได้ โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมของคนและระบบสังคมสังคมสงเคราะห์ช่วยเชื่อมระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมโดยรอบ สังคมสงเคราะห์ มีรากฐานที่สำคัญ คือ หลักสิทธิมนุษยชนและหลักความยุติธรรมในสังคม”

การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพที่มีมาตรฐาน ท่ามกลางกระแสความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงในสังคมยุคดิจิทัล โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และนโยบายการขับเคลื่อนที่สำคัญจากรัฐบาลและผู้บริหารทุกระดับ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเข้าใจและยอมรับในประเด็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมทั้งต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะของตนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมดังกล่าว รวมถึงต้องศึกษาเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้ยุคดิจิทัล และนำมาประยุกต์ หรือปรับใช้ในงานสังคมสงเคราะห์ เพื่อเอื้อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการ และการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตลอดจนบรรลุตามพันธกิจของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ที่ได้กำหนดไว้

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาภาพรวมของสภาวะสังคมดิจิทัล ที่ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์
- 2) เพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์
- 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาที่สำคัญของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในยุคดิจิทัล

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อทำความเข้าใจและสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ วรรณกรรมเกี่ยวกับสังคมดิจิทัล และรายงานวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ สาขาการบริหารงานยุติธรรม ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ประกอบวิชาชีพสังคม

สงเคราะห์ ในฐานะข้อมูลออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษา ที่พิมพ์เผยแพร่ในช่วงปี พ.ศ. 2538 ถึง ปี พ.ศ. 2558 รวม 21 ปี

กลุ่มตัวอย่าง คือ รายงานวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ สาขาการบริหารงานยุติธรรม ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ในฐานะข้อมูลออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 45 เรื่อง

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร รายงานวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ สาขาสังคมสงเคราะห์ สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ สาขาการบริหารงานยุติธรรม สาขาการบริหารงานสวัสดิการสังคม ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ที่คัดเลือกไว้แล้วจากการสืบค้นในฐานข้อมูลออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษา และบันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึกข้อมูลงานการศึกษาที่ได้สร้างไว้แล้ว รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ การประมวลภาพรวมองค์ความรู้ด้วยสถิติพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) เพื่อสรุปคุณสมบัติลักษณะทั่วไป และลักษณะสำคัญของประเด็นที่ศึกษา และสังเคราะห์งานวิจัยด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis)

### **ผลการศึกษา**

1) ภาพรวมของสภาวะสังคมดิจิทัล ที่ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พบว่า การปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้เท่าทันกับสภาวะโลกใหม่ในยุคดิจิทัล ต้องมีความพร้อมอย่างน้อยใน 3 ด้าน ดังนี้ (1) **ความรู้และทักษะสำคัญของชีวิต** ต้องยกระดับศักยภาพตัวเอง เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้เรื่องใหม่ ๆ ได้ต่อเนื่องตลอดชีวิต ปลูกฝังทักษะที่จำเป็นในการที่จะอยู่ในโลกยุค 4.0 เช่น ความพร้อมและความสามารถด้านเทคโนโลยี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการบริหารจัดการเงิน (2) **ทัศนคติ** เป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมของคนในสังคม เพราะทัศนคติที่ถูกต้องจะเป็นพื้นฐานของการดำเนินชีวิตด้านต่าง ๆ ที่จะยังประโยชน์ให้เกิดขึ้นในระยะยาว (3) **คุณธรรม** เป็นปัจจัยที่นำพาให้ชีวิตดำเนินไปถูกทางจนบรรลุถึงจุดหมายที่ต้องการ

### **2) การประมวลองค์ความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์**

#### **คุณลักษณะทั่วไป**

งานวิจัยที่นำมาสังเคราะห์ ทั้งสิ้น จากจำนวน 45 เรื่อง ปีที่มีการพิมพ์งานวิจัยเผยแพร่มากที่สุด คือปี พ.ศ. 2538, พ.ศ. 2548, พ.ศ. 2550, พ.ศ. 2554, พ.ศ. 2557 จำนวนสูงสุดถึงปีละ 4 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 8.9 เป็นการศึกษาในสาขาสังคมสงเคราะห์สูงสุด ร้อยละ 46.6 (21 เรื่อง) เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบที่สำคัญในการ

พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อส่งผลไปสู่การพัฒนาวิชาชีพและองค์กร พบว่า มีการศึกษาครอบคลุมในด้านความรู้ (knowledge) ด้านทักษะ (skill) ด้านคุณลักษณะ (attributes) สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 48.9 (22 เรื่อง)

### ลักษณะสำคัญ

**ด้านความรู้ (knowledge) ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์** พบจำนวน 1 เรื่อง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในประเด็นเกี่ยวกับสภาพการประยุกต์ความรู้ทางการสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เอกสารและแบบสอบถาม จากผู้ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์

**ด้านทักษะ (skill) ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์** พบว่า เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจสูงสุด จำนวน 8 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 47.1 ส่วนในประเด็นการวิจัย พบว่า ประเด็นเรื่องบทบาทของงานสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานด้านทักษะ (skill) มีสูงสุด จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23.5 ส่วนใหญ่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การศึกษาจากเอกสารและแบบสอบถาม จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 35.3 จากกลุ่มนักสังคมสงเคราะห์ จำนวน 16 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 55.2

**ด้านคุณลักษณะ (attributes) ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์** พบว่า เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจสูงสุด จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 40.0 ในประเด็นการวิจัย พบว่า มีประเด็นหลากหลายคุณลักษณะ รวม 5 ประเด็น ได้แก่ ความก้าวหน้าทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์, จริยธรรมทางวิชาชีพต่อการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์, คุณลักษณะทางความคิดต่อหลักการสังคมสงเคราะห์และจรรยาบรรณของนักสังคมสงเคราะห์, การรับรู้คุณค่าของงานกับความสุขในการทำงาน และทัศนคติของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีต่อปัจจัยการเข้าสู่วงจรของการค้าประเวณีของเด็กและเยาวชน ส่วนใหญ่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การศึกษาจากเอกสารและแบบสอบถาม จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 80.0 จากกลุ่มนักสังคมสงเคราะห์ทั้งหมด ร้อยละ 100

**ด้านความรู้ (knowledge) ด้านทักษะ (skill) และด้านคุณลักษณะ (attributes) ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์** พบว่า เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจสูงสุด จำนวน 17 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 77.3 ประเด็นการวิจัย พบว่า ประเด็นเรื่อง ความรู้ ทัศนคติ คุณลักษณะ การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สูงสุดถึงจำนวน 14 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 63.6 ส่วนใหญ่เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การศึกษาจากเอกสารและแบบสอบถาม จำนวน 18 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 81.8 จากกลุ่มนักสังคมสงเคราะห์สูงสุด ร้อยละ 50.0

### 3) ผลการสังเคราะห์องค์ความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์

**ความรู้ (knowledge) ในการปฏิบัติงานวิชาชีพสังคมสงเคราะห์** พบ 7 ด้านความรู้ ประกอบด้วย (1) ความรู้ที่จำเป็นเฉพาะทางในงานสังคมสงเคราะห์ (2) ความรู้เรื่องกฎหมาย (3) ความรู้เรื่องระบบการบริหารจัดการ (4) ความรู้เรื่องการทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ (5) ความรู้เรื่องการทำงานแบบสหวิชาชีพ (6) ความรู้ทั่วไปในสังคม/เทคโนโลยี/วิทยาการ (7) ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ

**ด้านการพัฒนาทักษะ (Skill) ในการปฏิบัติงานวิชาชีพสังคมสงเคราะห์** พบทักษะ 8 ด้าน ประกอบด้วย (1) ทักษะทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ (2) ทักษะการบริหารข้อมูล (3) ทักษะการใช้เทคโนโลยี (4) ทักษะการสร้างสัมพันธภาพทางวิชาชีพ (5) ทักษะการประสานงาน (6) ทักษะการบริหารจัดการ (7) ทักษะการแสวงหาความรู้ (8) ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้

**องค์ความรู้ด้านคุณลักษณะ (attributes) ที่สำคัญของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์** พบ 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านจรรยาบรรณและจริยธรรมทางวิชาชีพ (2) ด้านจริยธรรม/มาตรฐานการบริการ (3) ด้านทัศนคติ (4) การพัฒนาสมรรถนะ

**ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์** พบ 3 ด้าน ประกอบด้วย (1) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านองค์กร ด้านการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคม ด้านการปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพ และด้านการประสานงาน (2) ปัญหาด้านบุคคล แบ่งเป็น 3 กลุ่มบุคคล ดังนี้ กลุ่มนักสังคมสงเคราะห์/ผู้ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม กลุ่มผู้ใช้บริการ (Client) กลุ่มผู้บริหารงาน (3) ปัญหาด้านงบประมาณ **ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้**

**ต่อผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์** ควรมีความรอบรู้และเข้าใจความเปลี่ยนแปลงในระดับต่าง ๆ ต้องเปิดรับและเข้าใจในศาสตร์ต่าง ๆ อย่างบูรณาการ ควรให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในสังคมยุคดิจิทัล โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ

**ต่อกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ** ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมที่มีหลากหลายรูปแบบในการเรียนรู้ เน้นองค์ความรู้ทั้งเชิงทฤษฎี เชิงทักษะการปฏิบัติงานในยุคสังคมสมัยใหม่ ควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านจริยธรรม ทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ควรจัดเวทีการพบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ สวัสดิการสังคม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ได้มีการจัดระบบข้อมูล รวมถึงการศึกษาวิจัยองค์ความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์ให้มากขึ้น เพื่อค้นหาและพัฒนาองค์ความรู้และรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในโลกยุคดิจิทัล ตลอดจนขึ้นนำด้านนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์

**ต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ สถาบันการศึกษา** ควรนำผลการศึกษาทั้งหมดไปใช้ประกอบการเรียนการสอน โดยเฉพาะกับกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้การศึกษาได้รับประโยชน์จากการเผยแพร่ และได้ทราบถึงทิศทางการศึกษา ไม่ซ้ำซ้อนกับการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา และเกิดการพัฒนาองค์ความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์มากขึ้น **สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ร่วมกับองค์กรที่เกี่ยวข้อง** ควรพัฒนาองค์ความรู้ ทัศนคติ และคุณลักษณะที่ดี ของนักสังคมสงเคราะห์ให้มีมาตรฐาน สามารถประเมินได้ เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่เป็นสากล ทันสมัย และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่กลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการและวิชาชีพ

\*\*\*\*\*