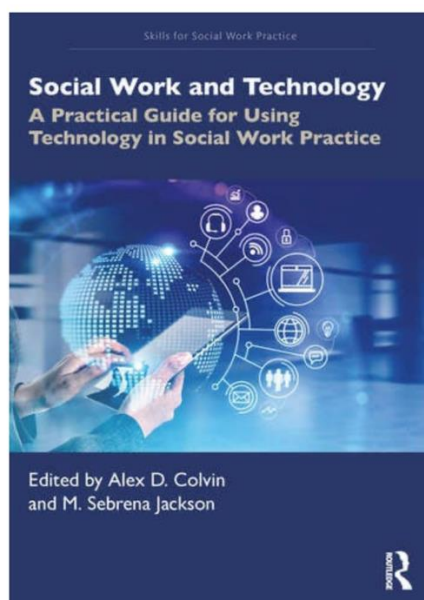


บทวิจารณ์หนังสือ (Book Reviews)

Social Work and Technology:
A Practical Guide for Using Technology in Social Work Practice¹
งานสังคมสงเคราะห์และเทคโนโลยี:
คู่มือปฏิบัติสำหรับการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ปรินดา ตาสี²



บทนำ

ภาพของงานสังคมสงเคราะห์ร่วมสมัย ปฏิเสธไม่ได้เทคโนโลยีอาจได้ดำรงอยู่ในฐานะเพียงเครื่องมือเสริมการปฏิบัติงานอีกต่อไป หากแต่ได้กลายเป็น เครื่องมือหนึ่งในการสนับสนุนการทำงานทางวิชาชีพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หนังสือ Social Work and Technology: A Practical Guide for Using Technology in Social Work Practice (2025) ของ Alex D. Colvin และ M. Sebrina Jackson สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนผ่านเชิงกระบวนทัศน์ของงานสังคมสงเคราะห์ในระดับสากล ที่ได้ก้าวข้ามข้อถกเถียงพื้นฐานว่า “ควรใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานหรือไม่” ไปสู่คำถามที่ลุ่มลึกยิ่งกว่า นั่นคือ “จะใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างไรให้เกิดความเสมอภาค เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และยึดมั่นในจริยธรรมทางวิชาชีพอย่างสูงสุด”

¹ Alex D. Colvin and M. Sebrina Jackson, Social Work and Technology: A Practical Guide for Using Technology in Social Work Practice, Skills for Social Work Practice (New York: Routledge, 2025)

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณากลับมายังบริบทของประเทศไทย จะพบว่ามี “ช่องว่างการพัฒนา” ที่สำคัญทั้งในเชิงโครงสร้างระบบและเชิงปฏิบัติการ ซึ่งสมควรได้รับการวิเคราะห์อย่างรอบด้าน ซึ่งอาจแตกต่างกันในบริบทต่างประเทศ โดยเฉพาะในภูมิภาคอเมริกาเหนือและยุโรป หนังสือเล่มนี้ชี้ให้เห็นว่า วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ได้ก้าวเข้าสู่ยุคของการบูรณาการกับ Big Data และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) อย่างจริงจัง เทคโนโลยีเหล่านี้ถูกนำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์เชิงพยากรณ์ (predictive analytics) เช่น การประเมินความเสี่ยงต่อการทารุณกรรมเด็ก การคัดกรองเคสที่มีความซับซ้อนสูง หรือการใช้ AI ในฐานะผู้ช่วยอัจฉริยะเพื่อฝึกฝนทักษะการปฏิบัติงานผ่านการจำลองสถานการณ์ (practice simulation) ความก้าวหน้าดังกล่าวไม่ได้มุ่งเน้นเพียงประสิทธิภาพในการทำงานเท่านั้น หากยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาจริยธรรมทางการใช้ดิจิทัลที่ยึดถือเป็นหลักการที่ควรปฏิบัติร่วมกัน เพื่อป้องกันไม่ให้เทคโนโลยีกลายเป็นกลไกที่ตอกย้ำอคติ ความเหลื่อมล้ำ หรือการละเมิดสิทธิของกลุ่มเปราะบาง

เมื่อหันกลับมามองสถานการณ์ในประเทศไทย ภาพที่ปรากฏคือการอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนผ่านสู่การทำงานแบบดิจิทัล (digital transformation) ที่ยังมีความไม่สม่ำเสมอ แม้ภาครัฐจะพยายามผลักดันการใช้ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ เช่น ระบบ TPMAP เพื่อการชี้เป้าความยากจน หรือการนำ Line Official Account มาใช้เป็นช่องทางสื่อสารกับประชาชนในระดับพื้นที่ แต่ในทางปฏิบัติ นักสังคมสงเคราะห์ไทยจำนวนมากยังต้องเผชิญกับปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน ทั้งการบันทึกข้อมูลในเอกสารกระดาษและการป้อนข้อมูลลงในระบบดิจิทัลที่กระจัดกระจายและไม่เชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงาน ภาวะดังกล่าวสะท้อนถึงความไม่สมบูรณ์ของ “ระบบนิเวศดิจิทัล” (digital ecosystem) ซึ่งยังห่างไกลจากอุดมคติของการใช้ Big Data อย่างบูรณาการตามที่ปรากฏในบริบทสากล

ช่องว่างการพัฒนาที่เด่นชัดที่สุดระหว่างบริบทต่างประเทศกับประเทศไทย คือประเด็นเรื่อง “ความเสมอภาคทางดิจิทัล” (digital equity) ในขณะที่ผู้เขียนหนังสือเสนอให้มอง “การเข้าถึงเทคโนโลยีในฐานะสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน” นักสังคมสงเคราะห์ไทยกลับต้องทำงานกับผู้รับบริการจำนวนมากที่ไม่ค่อยที่ขาดแคลนอุปกรณ์ดิจิทัลขั้นพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นสมาร์ทโฟนหรือสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพ ส่งผลให้การให้บริการในรูปแบบ telepractice หรือการให้คำปรึกษาทางไกลไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างเต็มศักยภาพ นอกจากนี้ ยังพบช่องว่างด้านทักษะและความรู้ดิจิทัล (digital literacy) ภายในตัววิชาชีพสังคมสงเคราะห์ตัวเอง ซึ่งทำให้เทคโนโลยีถูกมองว่าเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น มากกว่าจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมพลังและลดภาระการทำงาน

สำหรับงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย ผู้เขียนได้รื้อฟื้นหนังสือเล่มนี้จึงไม่ใช่เพียงการอ่านให้ผู้วิชาชีพรับทราบข้อมูลเพื่อลดช่องว่างการพัฒนา เราต้องก้าวข้ามการเป็นเพียง “ผู้ใช้” (User) ไปสู่การเป็น “ผู้กำหนดทิศทาง” (Shaper) ของเทคโนโลยี เพื่อให้มั่นใจว่านวัตกรรมที่นำมาใช้นั้นจะรับรองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความเป็นธรรมทางสังคมในบริบทของสังคมไทยอย่างแท้จริง

ภาพรวมของหนังสือ

หนังสือ Social Work and Technology บรรณาธิการโดย Colvin และ Jackson เป็นการรวบรวมบทความที่กล่าวถึงบันทึกการเปลี่ยนแปลงของเครื่องมือสื่อสาร และอธิบายการขยายขอบเขตของคำว่า “พื้นที่ปฏิบัติงาน” จากโลกกายภาพสู่โลกเสมือนอย่างเต็มรูปแบบ ได้แบ่งการนำเสนอออกเป็นสองภาคส่วนที่เกี่ยวพันกันอย่างเป็นระบบ หนังสือนี้ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 รากฐานทางปรัชญา (The Core Foundations)

ในส่วนแรก หนังสือเริ่มต้นด้วยการพาผู้อ่านย้อนไปสำรวจ วิวัฒนาการของเทคโนโลยีในงานสังคมสงเคราะห์ ก้าวข้ามจากการใช้ฐานข้อมูลพื้นฐานไปสู่การวิเคราะห์เชิงลึก ปัญหาที่ผู้เขียนเน้นย้ำคือ การยอมรับเทคโนโลยีและความเสมอภาคทางดิจิทัล (Technology Adoption and Digital Equity) ซึ่งถือเป็นจุดเปราะบางที่สุดในไทย หนังสือเล่มนี้มีงานเขียนที่แสดงให้เห็นว่า "ช่องว่างการพัฒนา" ไม่ได้เกิดจากตัวเทคโนโลยี แต่เกิดจากความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึง หากนักสังคมสงเคราะห์นำเทคโนโลยีมาใช้โดยปราศจากความเข้าใจเรื่องความเสมอภาคตามที่หนังสือเล่มนี้เตือนไว้ เราอาจกำลังสร้างกำแพงขึ้นใหม่ที่กีดกันผู้รับบริการกลุ่มเปราะบางที่ไม่สามารถเข้าถึงสมาร์ตโฟนหรือสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ ให้ห่างไกลจากสวัสดิการมากขึ้นไปอีก

ส่วนที่ 2 ปฏิบัติการในโลกสมัยใหม่ (Specific Practical Landscapes)

ในส่วนที่สอง หนังสือเล่มนี้ได้ทำหน้าที่เป็น "คู่มือปฏิบัติงาน" (Practical Guide) ที่เจาะลึกเครื่องมือเฉพาะทาง เริ่มจากการวิเคราะห์ การให้คำปรึกษาทางไกล (Telepractices) สิ่งนี้คือทางรอดสำคัญในพื้นที่ห่างไกล แต่ก็มาพร้อมกับคำถามเรื่องความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามกฎหมาย PDPA ของเรา นอกจากนี้ การใช้ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และ ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การบูรณาการ ปัญญาประดิษฐ์ (Integrating AI) เข้ากับงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งในต่างประเทศเริ่มมีการใช้ AI เพื่อจำลองเคสสำหรับ ฝึกทักษะปฏิบัติ (Using Technology to Teach Practice Skills)

ส่วนที่ 3 บทสรุป อนาคตที่เราต้องเลือกออกแบบเอง

ในบทสุดท้ายว่าด้วย อนาคตของสังคมสงเคราะห์และเทคโนโลยีดิจิทัล (The Future of Social Work) หนังสือเล่มนี้ทิ้งโจทย์สำคัญไว้ว่า เทคโนโลยีจะไม่มาแทนที่ "หัวใจ" ของนักสังคมสงเคราะห์ แต่จะมาท้าทายว่าเราจะรักษาความเป็นมนุษย์ไว้ได้อย่างไรในท่ามกลางอัลกอริทึม

จากเนื้อหาของหนังสือทั้ง 9 บท ผู้เขียนขอกล่าวถึงเนื้อหาในแต่ละบทและประเด็นที่สำคัญที่นำมาสู่การเข้าใจและการประยุกต์ใช้ในงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย ในประเด็นดังต่อไปนี้

วิวัฒนาการและการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ในส่วนของการกล่าวถึงวิวัฒนาการของการเดินทางของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์บนเส้นทางเทคโนโลยีนั้นไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่เป็นวิวัฒนาการที่มีนัยสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ของนักวิชาชีพทั่วโลก ในส่วนแรกของบทได้ฉายภาพประวัติศาสตร์ที่เริ่มจากการใช้เครื่องมือพื้นฐานอย่างเครื่องพิมพ์ดีดและระบบบัตรเจาะรู (Punch Cards) ในช่วงทศวรรษ 1920 มาสู่การใช้คอมพิวเตอร์เมนเฟรมเพื่อจัดการข้อมูลสวัสดิการในยุค 1960 จนกระทั่งถึงจุดเปลี่ยนสำคัญในยุคคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC) ที่เริ่มส่งผลต่อโครงสร้างการทำงานในระดับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

หัวใจสำคัญที่ปรากฏในงานเขียนของ Schoech (1982) ซึ่งยังคงเป็นเข็มทิศสำคัญจนถึงปัจจุบัน คือแนวคิดการ "ทำให้เทคโนโลยีมีความเป็นมนุษย์" (Humanizing Technology) แนวคิดนี้ทำหน้าที่เป็นจุดสมดุลท่ามกลางความตึงเครียดระหว่างการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยกับภารกิจหลักของวิชาชีพที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ในบริบทต่างประเทศ เราเห็นการยกระดับเทคโนโลยีจากเดิมที่เป็นเพียง "อุปกรณ์สนับสนุน" (Supportive Tools) ไปสู่การเป็น "สมรรถนะหลัก" (Core Competency) ของวิชาชีพอย่างเป็นรูปธรรมผ่านเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา (EPAS) ของ CSWE ในปี 2022 ที่กำหนดให้นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีความฉลาดทางดิจิทัลและข้อมูล (Digital and Information Literacy) เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม

อย่างไรก็ตาม เมื่อหันกลับมาพิจารณาบริบทของงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย เราพบว่า "ช่องว่างแห่งการพัฒนา" ที่น่าสนใจ ในขณะที่สมาคมวิชาชีพในระดับสากลอย่าง NASW หรือ ASWB ได้กำหนดเกณฑ์จริยธรรมที่ครอบคลุมไปถึงการปฏิสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์และการใช้ AI มาตั้งแต่ปี 2017 แต่นักสังคมสงเคราะห์ไทยในปัจจุบันยังคงเผชิญกับความท้าทายในการนิยามขอบเขตการทำงานดิจิทัลที่ชัดเจน ตัวอย่างเช่น การใช้แอปพลิเคชัน Line หรือ Facebook ในการปฏิบัติงานกับผู้ใช้บริการ ซึ่งแม้จะช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการเข้าถึงบริการ แต่ในขณะเดียวกันก็สร้างความเสี่ยงต่อการละเมิดความเป็นส่วนตัวและข้อมูลความลับของผู้รับบริการ หากขาดแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานสากลรองรับ

ในขณะเดียวกัน ในมิติของการศึกษา หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในระยะเริ่มแรกของการบูรณาการทักษะดิจิทัล โดยมักปรากฏในรูปแบบของรายวิชาเลือกหรือการสอดแทรกเนื้อหาตามความถนัดของอาจารย์ผู้สอน ซึ่งต่างจากทิศทางของโลกที่มองว่าทักษะเหล่านี้คือ "ความจำเป็นพื้นฐาน" ในการรักษาสิทธิและความยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการในโลกยุคหลังโควิด-19

ดังนั้น การยอมรับเทคโนโลยีในงานสังคมสงเคราะห์ไม่ใช่เพียงการจัดซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัย แต่คือการสร้างฐานรากทางจริยธรรมและความรู้เท่าทันดิจิทัล เพื่อให้มั่นใจว่าเครื่องมือเหล่านี้จะทำหน้าที่ส่งเสริมคุณค่าของมนุษย์มากกว่าที่จะลดทอนความสำคัญของความสัมพันธ์เชิงวิชาชีพ

"ความยุติธรรมดิจิทัล" (Digital Justice)

จากหนังสือเล่มนี้ เราจะพบว่าผู้เขียนได้ยกระดับเรื่องเทคโนโลยีจากการเป็นเพียง "เครื่องมือ" ไปสู่การเป็น "ประเด็นสิทธิมนุษยชนและสวัสดิการสังคม" ซึ่งมีนัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย เมื่อย้อนไปในโลกยุคหลังแพร่ระบาด (Post-pandemic) เทคโนโลยีได้กลายเป็นช่องทางหลักในการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการ แต่ในขณะเดียวกัน มันกลับสร้างกำแพงขึ้นใหม่ที่เรียกว่า "ความเหลื่อมล้ำดิจิทัล" (Digital Divide) ซึ่งไม่ได้จำกัดอยู่แค่การมีหรือไม่มีอุปกรณ์ แต่ครอบคลุมถึง 3 ระดับที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องตระหนัก คือ ระดับการเข้าถึง (Access) คือ การมีโครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และอินเทอร์เน็ตที่เสถียร ระดับทักษะ/ความรู้/ความฉลาด (Literacy) คือ ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อสิทธิประโยชน์ของตนเอง และระดับผลลัพธ์ (Outcomes) คือ การได้รับประโยชน์จริงจากการใช้เทคโนโลยี เช่น การได้งานทำหรือการเข้าถึงบริการสาธารณสุข

เมื่อนำกรอบคิดเรื่อง Digital Justice มาพิจารณาสถานการณ์ในไทย เราจะพบสิ่งที่หนังสือเรียกว่า "ความย้อนแย้งทางดิจิทัล" (Digital Paradox) อย่างชัดเจน นั่นคือการที่รัฐและหน่วยงานพยายามนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อช่วยกลุ่มเปราะบางที่ยากจนที่สุด เช่น แอปพลิเคชันสวัสดิการแห่งรัฐ หรือระบบการลงทะเบียนออนไลน์ต่างๆ แต่กลุ่มคนเหล่านี้กลับเป็นกลุ่มที่ถูก "คัดออก" (Excluded) จากระบบมากที่สุด เนื่องจากขาดแคลนสมาร์ทโฟนที่มีประสิทธิภาพหรือไม่มีความรู้เท่าทันเทคโนโลยี

ดังนั้น ในไทย "ความยุติธรรมดิจิทัล" จึงไม่ได้หมายถึงแค่การมีแอปพลิเคชันที่ทันสมัย แต่คือการออกแบบบริการที่ "เข้าถึงได้จริง" สำหรับคนทุกกลุ่ม นักสังคมสงเคราะห์ไทยตามแนวทางของหนังสือเล่มนี้ จึงไม่ได้มีหน้าที่แค่ชี้ข้อมูลลงระบบ แต่ต้องสวมบทบาทเป็น "นักรณรงค์เพื่อความเสมอภาคดิจิทัล" (Digital Advocate) จึงเป็นการย้ำเตือนเราว่า หากวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เพิกเฉยต่อความยุติธรรมดิจิทัล เราอาจกลายเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างที่ตอกย้ำความเหลื่อมล้ำเสียเอง ดังคำกล่าวในหนังสือว่า "เทคโนโลยีที่เราใช้ กำลังสร้างอำนาจ (Empower) หรือกำลังกีดกัน (Exclude) ผู้รับบริการ ?"

จริยธรรมและความท้าทายจากความสัมพันธ์เชิงบังคับในยุคดิจิทัล

วิชาชีพสังคมสงเคราะห์กำลังเผชิญกับความท้าทายเชิงจริยธรรม จากเดิมที่รากฐานของวิชาชีพยึดโยงอยู่กับ **"ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์" (Human Connection)** ผ่านการปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้า ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ให้ความสำคัญกับสัญญาณอวัจนภาษา เช่น การสบตา ท่าทาง และน้ำเสียง เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงบังคับที่มีประสิทธิภาพ หนังสือเล่มนี้ได้ชี้ให้เห็นว่า การมาถึงของเทคโนโลยีสื่อสารและปัญญาประดิษฐ์ (AI) กำลังเข้ามามีบทบาทว่า **"ความสัมพันธ์ทางวิชาชีพ"** ใหม่ ผ่านรูปแบบการบริการบนโลกเสมือน ตั้งแต่การให้คำปรึกษาผ่านวิดีโอแชท ไปจนถึงการใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อทำนายผลลัพธ์การรักษา

ในมิติด้านการปฏิบัติงานทางคลินิก ความแพร่หลายของเทคโนโลยีนำมาซึ่งข้อถกเถียงเชิงจริยธรรมที่เข้มข้น ประเด็นที่น่ากังวลที่สุดคือการ **"ลดทอนคุณค่า"** ของสัมพันธ์ภาพเชิงบังคับ การสื่อสารระยะไกลอาจทำให้นักสังคมสงเคราะห์พลาดสัญญาณความเปราะบางที่สำคัญของผู้รับบริการ นอกจากนี้ เทคโนโลยีได้สลายเส้นแบ่งเรื่อง **"ขอบเขตทางวิชาชีพ"** และเวลาในการทำงานให้เลือนลางลง ส่งผลให้การจัดการเรื่องความลับ/ความเป็นส่วนตัว (Confidentiality) และการขอความยินยอม (Informed Consent) กลายเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและมีความเสี่ยงต่อการละเมิดข้อมูลสูงกว่ายุคเดิมหลายเท่าตัว

เมื่อพิจารณาถึง **"ปัญญาประดิษฐ์" (AI)** ในฐานะพรหมแดนใหม่ของวิชาชีพ หนังสือเล่มนี้ได้วิเคราะห์ทั้งในแง่ของ **"นวัตกรรม"** และ **"ภัยคุกคาม"** แม้ว่า AI จะมีประโยชน์มหาศาลในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อลดอคติในการส่งมอบบริการและช่วยตัดสินใจผ่านระบบผู้เชี่ยวชาญ แต่ในขณะเดียวกัน อคติที่ฝังอยู่ในอัลกอริทึม (Algorithmic Bias) ก็อาจนำไปสู่การวินิจฉัยที่ผิดพลาดและการเลือกปฏิบัติเชิงโครงสร้างได้ รวมถึงประเด็นเรื่องการสอดแนมทางดิจิทัล (Digital Surveillance) ที่อาจไปละเมิดสิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการโดยไม่รู้ตัว

ความท้าทายเหล่านี้ยังข้ามไปถึงมิติของการศึกษาทางสังคมสงเคราะห์ โดยเกิดคำถามสำคัญว่า การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์และการใช้ AI ช่วยสอนจะสามารถรักษาทักษะของการเป็น Gatekeeping เพื่อคัดกรองคุณลักษณะที่เหมาะสมของนักสังคมสงเคราะห์ในอนาคตได้หรือไม่

ดังนั้น ในส่วนนี้มุ่งเน้นการอภิปรายของ **"มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี" (Standards for Technology in Social Work Practice)** ในระดับสากล คือความพยายามของวิชาชีพในการสร้าง **"เข็มทิศจริยธรรม"** เพื่อกำกับดูแลนวัตกรรมไม่ให้เดินล้ำหน้าไปกว่าคุณค่าความเป็นมนุษย์ นักสังคมสงเคราะห์ในยุคปัจจุบันจึงไม่ได้มีหน้าที่เพียงแค่เรียนรู้วิธีการใช้เครื่องมือ แต่ต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการความเสี่ยงและดำรงไว้ซึ่งจริยธรรมวิชาชีพท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกดิจิทัล

ความแตกต่างระหว่างเจนเนอเรชันกับการยอมรับนำเทคโนโลยีไปสู่การปฏิบัติ

ความเข้าใจการบูรณาการเทคโนโลยีเข้าสู่งานสังคมสงเคราะห์ จำเป็นต้องมีความเข้าใจในเรื่องราวความสัมพันธ์ระหว่าง **"การยอมรับเทคโนโลยี"** กับ **"ลักษณะทางประชากร"** โดยเฉพาะประเด็นเรื่องช่วงวัย (Generational Status) ซึ่งเดิมทีถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการสื่อสารและทำงาน หนังสือเล่มนี้ได้ชี้ให้เห็นว่า ความแตกต่างในการใช้เทคโนโลยีไม่ได้เป็นเพียงเรื่องของทักษะ แต่ลึกซึ้งไปถึง **"ค่านิยมทางวิชาชีพ"** และ **"พฤติกรรมการทำงาน"** ที่ถูกหล่อหลอมผ่านยุคสมัยที่ต่างกัน

ในแง่ของลักษณะเฉพาะแต่ละช่วงวัย กลุ่ม **Baby Boomers** มักถูกมองว่ามีแรงต้านต่อเทคโนโลยีมากกว่ารุ่นอื่น เนื่องจากยึดถือค่านิยมการทำงานแบบดั้งเดิมที่เน้นการแข่งขันสูง ในขณะที่ **Generation X** ให้ความสำคัญกับความอิสระ

และการพึ่งพาตนเอง ส่วน Millennials (Gen Y) และ Generation Z ถูกคาดหวังว่าจะเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงวิชาชีพ ด้วยทักษะดิจิทัลที่ติดตัวมาแต่กำเนิด อย่างไรก็ตาม หนังสือเล่มนี้ได้ให้กำลังใจมาอย่างต่อเนื่อง โดยชี้ให้เห็นว่าแม้กลุ่ม Gen Z จะคุ้นชินกับการสื่อสารเสมือนจริงและการทำงานหลายอย่างพร้อมกัน แต่กลุ่ม Gen Z กลับแสดงความกังวลเรื่องการถูกรบกวนจากโลกออนไลน์มากกว่ารุ่นอื่นๆ ในระหว่างการทำงาน

ประเด็นที่น่าสนใจและเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญในการวิวัฒนาการทบทวนวาทกรรมเรื่อง "Digital Natives" (ชาวดิจิทัลโดยกำเนิด) และ "Digital Immigrants" (ผู้อพยพทางดิจิทัล) ซึ่งในปัจจุบันถือเป็นคำที่ล้าสมัยและสร้างปัญหาทางความหมาย การแบ่งแยกกลุ่มคนโดยยึดปีเกิด ว่าก่อนและหลังปี 1980 ตามแนวคิดดั้งเดิมของ Prensky (2001) แต่กลับไม่สามารถอธิบายความซับซ้อนของการเรียนรู้ในปัจจุบันได้อีกต่อไป ผู้เขียนจึงเสนอให้มองในมุมของ "Digital Learners" หรือ "ผู้เรียนรู้ในยุคดิจิทัล" ซึ่งเน้นย้ำว่าความเก่งกาจทางเทคโนโลยีไม่ได้เป็นเรื่องของพรสวรรค์ตามช่วงวัย แต่เป็นกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ไม่ว่าคนรุ่นใดก็สามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น "ความฉลาดทางช่วงวัย" (Generational Wisdom) ในการใช้เทคโนโลยีเป็นเพียงส่วนหนึ่งของภาพรวมทั้งหมด พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในงานสังคมสงเคราะห์ไม่ได้ถูกกำหนดด้วยอายุเพียงอย่างเดียว แต่ได้รับอิทธิพลอย่างสูงจาก "ปัจจัยเชิงโครงสร้าง" (Structural Factors) เช่น การเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตและการสนับสนุนจากองค์กร มากกว่าจะเป็นเรื่องของทัศนคติส่วนบุคคล

การปฏิบัติงานทางไกล (Telepractice) กับจริยธรรมทางวิชาชีพ

การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ทำให้ "การปฏิบัติงานทางไกล" (Telepractice) กลายเป็นเครื่องมือที่แพร่หลายในทศวรรษของงานสังคมสงเคราะห์ ตั้งแต่การประเมินเบื้องต้นไปจนถึงการบำบัดรักษา ครอบคลุมทั้งระดับจุลภาค มีชุมชนภาค และมหภาค หนังสือเล่มนี้ได้ชี้ให้เห็นว่า เมื่อ Telepractice กลายเป็นส่วนหนึ่งของ "วิถีปกติใหม่" (New Normal) วิชาชีพสังคมสงเคราะห์จึงต้องเผชิญกับการถ่วงดุลสำคัญในการตรวจสอบว่าเครื่องมือเหล่านี้ยังคงเดินตามเส้นทางของค่านิยมหลักทางสังคมสงเคราะห์หรือไม่

ประเด็นที่สะท้อนชัดเจนส่วนนี้คือ "ความสอดคล้องเชิงคุณค่า" (Value Alignment) ผู้เขียนได้ตั้งข้อสังเกตว่า เทคโนโลยีเดียวกันอาจส่งผลได้ทั้งทางบวกและทางลบ เช่น การประชุมผ่านวิดีโอ (Videoconferencing) อาจช่วยสร้างคุณธรรมทางสังคมโดยการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการสำหรับบางกลุ่ม แต่ในขณะเดียวกันก็อาจสร้างความไม่เป็นธรรมให้กับกลุ่มที่ขาดแคลนทรัพยากรดิจิทัล นอกจากนี้ การใช้แอปพลิเคชันมือถือเพื่อการบำบัดสุขภาพจิตเพียงอย่างเดียว อาจเป็นการลดทอนความสำคัญของ "สัมพันธภาพระหว่างมนุษย์" หรือในทางกลับกันอาจเป็นการส่งเสริม "ศักดิ์ศรีและความมีคุณค่าของบุคคล" สำหรับผู้รับบริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัวสูง นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องพัฒนาทักษะการประเมินบริบท (Context-specific Assessment) เพื่อเลือกใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด

นอกเหนือจากการเป็นผู้ใช้ ผู้เขียนหนังสือยังเรียกร้องให้นักสังคมสงเคราะห์ก้าวสู่การเป็น "นวัตกรรม" (Innovators) ผ่านการทำวิจัยและพัฒนาเครื่องมือร่วมกับสหวิชาชีพ เช่น นักพัฒนาแอปพลิเคชัน วิศวกรซอฟต์แวร์ เพื่อสร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์กลุ่มเปราะบางโดยเฉพาะ โดยต้องมีการวิจัยรองรับตั้งแต่อาการทางคลินิก (RCTs) ไปจนถึงงานวิจัยเชิงคุณภาพที่สะท้อนประสบการณ์จริงของผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การสร้าง "แนวทางปฏิบัติบนฐานความรู้เชิงประจักษ์" (Evidence-based Guidelines)

ในมิติด้านการศึกษา การฝึกเร่งด่วนคือการบรรจุหลักสูตร Telepractice เข้าไปในการศึกษาระดับปริญญาอย่างเป็นระบบ ไม่ใช่เพียงการสอนให้ใช้เครื่องมือแต่ต้องสอนถึงวิธีการสร้าง "สัมพันธภาพเชิงบำบัดผ่านหน้าจอ" (Therapeutic Alliance) และการธำรงรักษาพันธกิจเพื่อสวัสดิการดิจิทัล

สื่อสังคมออนไลน์ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ในยุคสมัยที่สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) กลายเป็นองค์ประกอบที่ไม่อาจแยกขาดจากการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานทางสังคม หนังสือเล่มนี้ได้นำเสนอประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อออนไลน์ต่อวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ผู้เขียนได้ตั้งคำถามสำคัญว่า แท้จริงแล้วสื่อสังคมออนไลน์คืออะไร เป็นเพียงแอปพลิเคชัน เป็นพื้นที่ในอินเทอร์เน็ต หรือเป็นปรากฏการณ์ของสภาพแวดล้อมที่ถูกสร้างขึ้นด้วยระบบดิจิทัล (ซึ่งคำตอบนั้นมีความสำคัญต่อการกำหนดทิศทางของวิชาชีพในทุกระดับ ตั้งแต่การทำงานกับปัจเจกบุคคลไปจนถึงการรณรงค์เชิงนโยบาย

การทำความเข้าใจสื่อสังคมออนไลน์ในมุมมองของงานสังคมสงเคราะห์ จำเป็นต้องย้อนกลับไปพิจารณาจากฐานที่ Harriett Bartlett (1958) ได้วางไว้เกี่ยวกับ "ความพึ่งพาอาศัยกันของมนุษย์ในสังคมประชาธิปไตย" และพันธกิจของสังคมในการจัดอุปสรรคต่อความสำเร็จของปัจเจกบุคคล เมื่อนำแนวคิดนี้มาผนวกกับบริบทปัจจุบัน สื่อสังคมออนไลน์จึงไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือ แต่เป็น "สภาพแวดล้อมทางสังคม" (Social Environment) แบบใหม่ที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าไปทำหน้าที่ทั้งในฐานะนักบำบัดที่ต้องจัดการปัญหาการถูกกลั่นแกล้งออนไลน์ (Cyberbullying) หรือในฐานะนักจัดระเบียบชุมชน (Community Organizer) ที่ต้องใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (Metrics) จากโซเชียลมีเดียเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

อย่างไรก็ตาม ความแพร่หลายของสื่อสังคมออนไลน์นำมาซึ่งความท้าทายที่ซับซ้อน โดยเฉพาะเรื่อง "เส้นแบ่งความสัมพันธ์เชิงวิชาชีพ" (Professional Boundaries) ในโลกความจริงเสมือน หนังสือเล่มนี้ได้ชี้ให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริง เช่น การที่อัลกอริทึมของแพลตฟอร์มพยายามเชื่อมต่อผู้ใช้งานระบบ "People You May Know" ซึ่งอาจทำให้ชื่อของ "อดีตผู้รับบริการ" ปรากฏขึ้นในพื้นที่ส่วนตัวของนักสังคมสงเคราะห์ สิ่งนี้สร้างความย้อนแย้งให้กับนิยามของคำว่า "อดีตผู้รับบริการ" ที่เคยคลุมเครืออยู่แล้วให้มีความเปราะบางยิ่งขึ้นในโลกที่การเชื่อมต่อเกิดขึ้นตลอดเวลา

นอกจากนี้ ประเด็นเรื่อง "ข้อมูลบิดเบือน" (Disinformation) และ "การตอกย้ำอคติ" (Bias Confirmation) ยังเป็นอุปสรรคสำคัญที่บิดเบือนความเข้าใจของผู้คนต่อสภาพแวดล้อมที่ตนเองอาศัยอยู่ นักสังคมสงเคราะห์ยุคใหม่จึงจำเป็นต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในระบบนิเวศดิจิทัลนี้ เพื่อที่จะสามารถทำหน้าที่เป็นผู้พิทักษ์จริยธรรมและค่านิยมของวิชาชีพไปพร้อมกับการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ออนไลน์เพื่อการส่งเสริมและสนับสนุนสวัสดิการสังคม

ในขณะเดียวกันสื่อสังคมออนไลน์ก็ได้สร้างโอกาสและการสร้างพลังทางสังคม (Opportunities) แพลตฟอร์มการเรียนรู้ชีวิตจำกัด (Education) การเกิดขึ้นของ Social Work Podcast หรือเนื้อหาจากผู้นำทางความคิด (Thought Leaders) ช่วยให้นักศึกษาและผู้ปฏิบัติงานเข้าถึงความรู้เฉพาะทางได้รวดเร็วและเข้าใจง่ายขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการรณรงค์และขับเคลื่อนเชิงนโยบาย (Advocacy) สื่อสังคมออนไลน์เป็นหัวใจหลักของงานสังคมสงเคราะห์ระดับมหภาค (Macro Social Work) เช่น การใช้แฮชแท็ก #MacroSW เพื่อแลกเปลี่ยนประเด็นนโยบาย หรือการใช้พื้นที่ออนไลน์เพื่อรวมกลุ่มสร้างพลังต่อรองและเรียกร้องการเปลี่ยนแปลงในชุมชน หรือการพัฒนาชุมชน/กลุ่มเข้มแข็ง โซเชียลมีเดียช่วยให้กลุ่มผู้เปราะบาง เช่น ผู้พิการ สามารถเข้าถึงกลุ่มเพื่อนที่มีประสบการณ์ร่วมกัน (Peer Support) และแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นการทำลายกำแพงความโดดเดี่ยวทางกายภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Big Data ในงานสังคมสงเคราะห์

ในยุคสมัยที่ทุกกิจกรรมของผู้คนในชีวิตประจำวันได้ทิ้ง "ร่องรอยดิจิทัล" (Digital Traces) ไว้เบื้องหลัง ตั้งแต่ประวัติการเข้ารับบริการทางการแพทย์ การใช้บัตรเครดิต ไปจนถึงการปฏิสัมพันธ์บนสื่อสังคมออนไลน์ มโนทัศน์เรื่อง "ข้อมูลขนาดใหญ่" (Big Data) ได้เข้ามาเปลี่ยนภูมิทัศน์ของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์อย่างสิ้นเชิง หนังสือเล่มนี้ได้นิยาม Big Data ว่าไม่ใช่

เพียงแค่ข้อมูลปริมาณมหาศาล (Volume) แต่ยักรวมถึงความเร็ว (Velocity) ความหลากหลาย (Variety) และความสามารถในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ (Relationality) ซึ่งสิ่งเหล่านี้กำลังกลายเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการสวัสดิการและการทำนายพฤติกรรมทางสังคมในปัจจุบัน

เนื้อหาในหนังสือฉายภาพให้เห็นว่า Big Data ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ (Decision Support Systems) ที่ทรงพลัง เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำนายความเสี่ยงในการกระทำผิดซ้ำในงานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก การใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geospatial Analysis) เพื่อระบุพื้นที่ที่ต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วนหลังเกิดภัยพิบัติ หรือการใช้การวิเคราะห์ความรู้สึก (Sentiment Analysis) บนสื่อสังคมออนไลน์เพื่อระบุความเสี่ยงด้านสุขภาพจิตและการสูญเสียในกลุ่มเยาวชน ตัวอย่างที่น่าสนใจคือการใช้ AI เพื่อคัดเลือกรุ่นผู้นำเยาวชนไร้บ้านในการส่งต่อข้อมูลการป้องกันเชื้อ HIV ซึ่งช่วยให้การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมีประสิทธิภาพแม่นยำกว่าการสุ่มเลือกแบบดั้งเดิม ประเด็นจากหนังสือ คือ การเรียกร้องให้นักสังคมสงเคราะห์ก้าวเข้าสู่ "ศูนย์กลางของนวัตกรรม" (Innovation Hubs) โดยทำงานร่วมกับนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Scientists) และผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศสุขภาพ เพื่อสร้างกรอบการทำงานที่ยึดโยงกับหลักสิทธิมนุษยชนและคุณธรรมทางสังคม ผู้เขียนเสนอแนวคิดเรื่อง "Tech Social Worker" หรือนักสังคมสงเคราะห์เทคโนโลยี ซึ่งทำหน้าที่ในการระบุและลดอคติ (Bias) ที่อาจแฝงอยู่ในอัลกอริทึม เพื่อให้มั่นใจว่า Big Data จะถูกใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความเสมอภาค (Equity) มากกว่าการตอกย้ำความเหลื่อมล้ำที่มีอยู่เดิม ผู้เขียนในบทนี้ กล่าวว่า Big Data ได้เปลี่ยนโลกของสังคมสงเคราะห์ไปแล้วอย่างถาวร หน้าที่ของนักวิชาชีพไม่ใช่การปฏิเสธความก้าวหน้า แต่คือมีส่วนเข้าไป "กำกับทิศทาง" ของเทคโนโลยีด้วยคุณค่าของวิชาชีพ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการจัดการข้อมูลที่ซับซ้อนในอนาคตจะทำหน้าที่รับใช้วัตถุประสงค์ในการสร้างความเป็นธรรมและยกระดับศักดิ์ศรีของมนุษย์ได้อย่างแท้จริง

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence - AI) ในงานสังคมสงเคราะห์

ในขณะที่โลกกำลังเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ วิชาชีพสังคมสงเคราะห์กำลังเผชิญหน้ากับเทคโนโลยีที่ทรงพลังที่สุดชนิดหนึ่ง นั่นคือ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence - AI) หนังสือเล่มนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่า แม้นในอดีตนักสังคมสงเคราะห์จะมีความเป็นอนุรักษ์นิยมในการรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ และความกังวลว่าเทคโนโลยีจะเข้ามาทำลาย "ความสัมพันธ์เชิงวิชาชีพ" (Relational Practices) อันเป็นหัวใจหลักของวิชาชีพ แต่ในปัจจุบัน AI โดยเฉพาะ Generative AI (ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์) และ Machine Learning (การเรียนรู้ของเครื่อง) ได้กลายเป็นเครื่องมือที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและการตัดสินใจ เนื้อหาในบทนี้ชี้ให้เห็นว่า AI สามารถสร้างคุณประโยชน์มหาศาล (Benefits) ในหลายมิติ ได้แก่ 1) **ประสิทธิภาพเชิงบริหาร** Generative AI ช่วยลดภาระงานเอกสาร เช่น การร่างบันทึกเคส (Case notes) การวางแผนการให้บริการ และการเขียนรายงานนโยบาย ช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์มีเวลาเพิ่มขึ้นในการปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการ 2) **การวิเคราะห์เชิงพยากรณ์** (Predictive Analytics) Machine Learning ช่วยในการวิเคราะห์รูปแบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อระบุปัจจัยเสี่ยงและทำนายผลลัพธ์การรักษา ซึ่งช่วยให้การออกแบบการแทรกแซง (Interventions) มีความแม่นยำและตอบโจทย์เฉพาะบุคคลมากขึ้น และ 3) **การส่งเสริมคุณธรรมทางสังคม** AI สามารถนำมาใช้เพื่อระบุความเหลื่อมล้ำเชิงระบบและช่วยในการกระจายทรัพยากรให้ถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

อนาคตและการเตรียมความพร้อมเชิงนโยบาย บทสรุปของบทนี้เรียกร้องให้มีการปฏิรูปใน 3 ระดับ คือ 1) ระดับการศึกษา สถาบันการศึกษาต้องบูรณาการความรู้ด้าน AI เข้าสู่หลักสูตร เพื่อสร้าง "ความฉลาดทางปัญญาประดิษฐ์" ให้กับนักศึกษารุ่นใหม่ 2) ระดับวิชาชีพ องค์กรวิชาชีพต้องออกแนวทางปฏิบัติเชิงจริยธรรม (Ethical Guidelines) ที่ชัดเจน

ครอบคลุมเรื่องความโปร่งใส ความยุติธรรม และภาระรับผิดชอบ (Accountability) 3) ระดับนโยบาย ผลักดันให้มีการรับรองสมรรถนะด้าน AI ในใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ และรณรงค์ให้กลุ่มเปราะบางมีส่วนร่วมในการออกแบบโอกาสการใช้ AI (AI Participation)

การบูรณาการ AI เข้ากับงานสังคมสงเคราะห์ไม่ใช่การนำเทคโนโลยีมา "แทนที่" มนุษย์ แต่เป็นการใช้เทคโนโลยีเพื่อ "เสริมพลัง" ให้กับดุลยพินิจทางวิชาชีพ ผู้เขียนย้ำว่าความท้าทายที่แท้จริงคือการรักษาค่านิยมหลักของวิชาชีพไว้ในขณะที่ต้องปรับตัวตามความก้าวหน้า นักสังคมสงเคราะห์ยุคใหม่จึงต้องเป็นทั้งผู้เชี่ยวชาญด้านความเป็นมนุษย์และมีความเท่าทันทางเทคโนโลยี เพื่อให้มั่นใจว่า AI จะเป็นเครื่องมือที่สร้างความยุติธรรมและศักดิ์ศรีให้แก่ผู้คนในสังคมอย่างแท้จริง

การพัฒนาทักษะทางสังคมสงเคราะห์ด้วยเทคโนโลยี

วิกฤตการณ์โควิด-19 ได้กลายเป็นตัวเร่งปฏิริยาสำคัญที่ทำให้แพลตฟอร์มการสื่อสารแบบวิดีโอและซอฟต์แวร์บันทึกการสอนก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของระบบการศึกษาอย่างถาวร ทว่าในทัศนะของผู้เขียนบทนี้การเปลี่ยนแปลงนี้เป็นเพียงจุดเริ่มต้นของ "การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางวิชาการ" (Pedagogical Paradigm Shift) ที่ลึกซึ้งกว่าเดิม เมื่อวิชาชีพสังคมสงเคราะห์กำลังก้าวเข้าสู่ยุคของการใช้เทคโนโลยีความจริงเสริม (Augmented Reality - AR) เทคโนโลยีความจริงเสมือน (Virtual Reality - VR) และปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมจำลองที่ปลอดภัยสำหรับการฝึกฝนทักษะการปฏิบัติงานก่อนที่นักศึกษาจะเผชิญกับสถานการณ์จริงในภาคสนาม

ความน่าสนใจของนวัตกรรมเหล่านี้อยู่ที่ความสามารถในการลดช่องว่างระหว่างทฤษฎีกับการปฏิบัติ (Theory-to-Practice Gap) ผ่านการใช้ตัวละครจำลอง (AI-powered avatars) ที่ช่วยให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะการสัมภาษณ์ การประเมินความเสี่ยง และการสร้างความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ในสภาพแวดล้อมที่ควบคุมได้และไร้ความเสี่ยงต่อผู้รับบริการจริง อย่างไรก็ตาม การบูรณาการเทคโนโลยีขั้นสูงเช่นนี้มาพร้อมกับความท้าทายเชิงจริยธรรมที่ซับซ้อน โดยเฉพาะประเด็นเรื่อง "อคติในอัลกอริทึม" (Algorithmic Bias) ซึ่งอาจสะท้อนและตอกย้ำอคติทางสีผิว เพศ หรือสถานะทางเศรษฐกิจสังคมที่ฝังอยู่ในข้อมูลที่ใช้ฝึกฝนระบบ หากปราศจากการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ นักศึกษาอาจซึมซับการแปลความหมายพฤติกรรมของผู้รับบริการที่บิดเบือนไปจากความเป็นจริง ส่งผลกระทบต่อความยุติธรรมทางสังคมที่วิชาชีพยึดถือ

นอกจากนี้ ประเด็นเรื่องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) กลายเป็นปัจจัยวิกฤตที่สถาบันการศึกษาต้องเผชิญ เนื่องจากเทคโนโลยี AR, VR และ AI มักมีการเก็บข้อมูลที่ละเอียดอ่อน เช่น การจดจำใบหน้า น้ำเสียง และพฤติกรรมการตอบสนอง สอดคล้องกับข้อมูลจาก Pew Research Center ที่ระบุว่าชาวอเมริกันกว่า 81% รู้สึกว่าตนเองขาดอำนาจในการควบคุมข้อมูลที่ถูกรวบรวมโดยบริษัทเทคโนโลยี ดังนั้น นักสังคมสงเคราะห์และผู้พัฒนาเนื้อหาจึงต้องทำงานร่วมกันเพื่อสร้างระบบจัดการข้อมูลโปร่งใสและปกป้องสิทธิของผู้เรียนไปพร้อมกับการออกแบบเทคโนโลยีที่ครอบคลุม (Inclusive Design) เพื่อให้มั่นใจว่านักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นหรือการได้ยินจะสามารถเข้าถึงนวัตกรรมการเรียนรู้ได้อย่างเท่าเทียม

ในมิติด้านมาตรฐานวิชาชีพ แม้รายงานของ CSWE Futures Task Force จะพยายามผลักดันการใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อสร้างความฉลาดทางเทคโนโลยี (Technology Competence) แต่เกณฑ์การรับรองมาตรฐานการศึกษาในปัจจุบันยังตามไม่ทันการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของ AR, VR และ AI บทสรุปของการวิวรณ์ชี้ให้เห็นว่า อนาคตของการศึกษาสังคมสงเคราะห์ไม่ใช่การเลือกใช้อย่างใดอย่างหนึ่งระหว่าง "นวัตกรรม" หรือ "มนุษยธรรม" แต่คือการผสมผสานทักษะทางเทคโนโลยีเข้ากับหัวใจของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์อย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อสร้างนักสังคมสงเคราะห์รุ่นใหม่ที่เหมาะสมกับโลกดิจิทัลและยังคงยึดมั่นในคุณค่าดั้งเดิมของวิชาชีพในการรับใช้สังคมอย่างเป็นธรรม

อนาคตของงานสังคมสงเคราะห์และเทคโนโลยีดิจิทัล สามเหลี่ยมแห่งอนาคต พัฒนาการทางดิจิทัล และการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

บทสุดท้ายของหนังสือ กล่าวถึงการเผชิญหน้ากับอนาคตของเทคโนโลยีในงานสังคมสงเคราะห์ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เชี่ยวกรากมักนำมาซึ่งสภาวะที่เรียกว่า "Future Shock" หรือความสับสนทางจิตวิทยาเมื่อต้องรับมือกับนวัตกรรมที่ถาโถมเข้ามาอย่างรวดเร็วเกินกว่าจะปรับตัวได้ทัน หนังสือเล่มนี้ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจุบันวิชาชีพสังคมสงเคราะห์กำลังดำเนินอยู่ในสภาพแวดล้อมแบบ VUCA ซึ่งเป็นนิยามของโลกที่มีความผันผวน (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความซับซ้อน (Complexity) และความคลุมเครือ (Ambiguity) เทคโนโลยีไม่ได้เป็นเพียงส่วนเสริมอีกต่อไป แต่ได้เข้ามามีความสัมพันธ์ระหว่างนักปฏิบัติกับปัจเจกบุคคลและชุมชนใหม่ทั้งหมด การทำความเข้าใจและเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จึงไม่ใช่ทางเลือก แต่เป็นภารกิจหลักเพื่อความอยู่รอดและประสิทธิภาพของวิชาชีพ

เพื่อให้เห็นภาพอนาคตที่ชัดเจน ผู้เขียนได้ประยุกต์ใช้เครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่เรียกว่า "สามเหลี่ยมแห่งอนาคต" (Futures Triangle) ของ Sohail Inayatullah มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสามมิติ คือ "น้ำหนักรากอดีต" (ประวัติศาสตร์และข้อจำกัดเดิม) "แรงผลักดันจากปัจจุบัน" (ความจำเป็นและนวัตกรรมใหม่) และ "แรงดึงจากอนาคต" (ความหวังและเป้าหมายที่ต้องการ) โดยเฉพาะในมิติของ "แรงดึงจากอนาคต" ที่ท้าทายให้นักสังคมสงเคราะห์กล้าฝันถึง "อนาคตที่พึงปรารถนา" (Preferred Future) ซึ่งเป็นอนาคตที่มีมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human-centered) และนักสังคมสงเคราะห์ต้องสวมบทบาทเป็นผู้นำร่วมกับนักเทคโนโลยีในการสร้างเครื่องมือที่ยืดหยุ่นและเท่าเทียม แทนที่จะปล่อยให้อุตสาหกรรมอื่นเป็นผู้กำหนดทิศทางของวิชาชีพตามอำเภอใจ ในบทนี้ยังชี้ให้เห็นถึงสถานการณ์ (Scenarios) ที่เป็นไปได้สำหรับอนาคตของวิชาชีพ โดยพิจารณาจากสองแกนหลัก คือ **ระดับภาวะผู้นำของนักสังคมสงเคราะห์ในเวทีระดับโลก และระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Evolution vs. Revolution)** อนาคตที่น่าสนใจที่สุดคือการที่นักสังคมสงเคราะห์ไม่เพียงแต่ใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานเดิม แต่ใช้มันเพื่อ "ปฏิวัติ" การแก้ไขปัญหาในระดับโครงสร้าง เช่น ความเหลื่อมล้ำและการเข้าถึงบริการสวัสดิการ ซึ่งจะทำให้นักสังคมสงเคราะห์ก้าวข้ามบทบาทเดิมไปสู่การเป็นผู้มีอิทธิพลในภาคส่วนอื่นๆ เช่น ธุรกิจ และรัฐบาล ในมิติดิจิทัล

ดังนั้น ในอนาคตของงานสังคมสงเคราะห์ต้องการผู้นำที่สามารถทำงานข้ามศาสตร์ (Interdisciplinary Leaders) เพื่อเชื่อมโยงช่องว่างดิจิทัลและร่วมสร้างทางออก (Co-creation) กับชุมชนที่ถูกเปื้อนพิษ นักสังคมสงเคราะห์ต้องเปลี่ยนผ่านจากการเป็นเพียงผู้ใช้งานไปสู่การเป็นผู้กำกับจริยธรรมข้อมูลและนวัตกรรมระบอบต่อต้านอคติในอัลกอริทึม หากเราต้องการให้อนาคตที่พึงปรารถนาเป็นจริง เราต้องเริ่มจากการตัดสินใจเชิงจริยธรรมและบนฐานความรู้เชิงประจักษ์ตั้งแต่วันนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าเทคโนโลยีจะทำหน้าที่ส่งเสริมศักดิ์ศรีของมนุษย์และความยุติธรรมทางสังคมสืบต่อไปในทุกวันนี้

บทสรุปและการประยุกต์ใช้

ในยุคสมัยที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก้าวเข้ามามีบทบาทในทุกระดับของสังคม วิชาชีพสังคมสงเคราะห์กำลังเผชิญกับการเปลี่ยนผ่านครั้งสำคัญ จากการใช้เทคโนโลยีในฐานะเครื่องมือเสริมไปสู่การเป็นส่วนประกอบหลักของการปฏิบัติงาน หนังสือ Social Work and Technology (2025) ของ Colvin และ Jackson ได้ฉายภาพให้เห็นว่า หัวใจสำคัญของการเปลี่ยนผ่านนี้ไม่ใช่เพียงการรับเอาเครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ แต่คือการสร้าง “ความยุติธรรมดิจิทัล” (Digital Justice) เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำที่ซับซ้อนขึ้นในโลกยุคหลังแพร่ระบาด

ความรู้สำคัญที่ได้รับจากการทบทวนวรรณกรรมชี้ให้เห็นว่า ความเหลื่อมล้ำดิจิทัล (Digital Divide) ในปัจจุบันไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการเข้าถึงอุปกรณ์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความแตกต่างด้านทักษะการใช้งาน และผลลัพธ์ที่รับจากการเข้าถึงสวัสดิการดิจิทัล นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องเผชิญกับ “ความย้อนแย้งดิจิทัล” (Digital Paradox) ที่ว่ากลุ่มเป้าหมายที่เปราะบางที่สุดมักเป็นกลุ่มที่ถูกคัดออกจากการเข้าถึงระบบสวัสดิการออนไลน์ของรัฐได้ง่ายที่สุด ดังนั้น ภารกิจใหม่ของนักวิชาชีพคือการพัฒนาบทบาทเป็น “นักรณรงค์เพื่อความเสมอภาคดิจิทัล” (Digital Advocate) ที่ต้องประเมินสภาพแวดล้อมดิจิทัลของผู้รับบริการควบคู่ไปกับการประเมินทางสังคมจิตใจ เพื่อให้มั่นใจว่าเทคโนโลยีจะช่วยเสริมพลัง (Empower) มากกว่าการสร้างกำแพงกีดกัน

ในมิติด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก นวัตกรรมอย่างข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ได้เปิดพรมแดนใหม่ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพยากรณ์ความเสี่ยงและออกแบบการช่วยเหลือที่แม่นยำ (Predictive Analytics) อย่างไรก็ตาม การใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ต้องมาพร้อมกับความตระหนักรู้ทางจริยธรรมที่เข้มงวด โดยเฉพาะการป้องกันอคติในอัลกอริทึม (Algorithmic Bias) ที่อาจตอกย้ำการเลือกปฏิบัติเชิงโครงสร้าง นอกจากนี้ การปฏิบัติงานทางไกล (Telepractice) และการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ยังบังคับให้นักสังคมสงเคราะห์ต้องนิยามขอบเขตวิชาชีพ (Professional Boundaries) ใหม่ เพื่อรักษาความลับของผู้รับบริการและสัมพันธภาพเชิงบำบัดท่ามกลางการเชื่อมต่อที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

สำหรับแนวทางในการประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทยที่มีความซับซ้อนของระบบนิเวศดิจิทัล นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องพัฒนาทักษะการทำงานข้ามศาสตร์ (Interdisciplinary Collaboration) ร่วมกับนักวิทยาศาสตร์ข้อมูลและนักเทคโนโลยี เพื่อร่วมสร้าง (Co-create) เครื่องมือที่ยึดถือมนุษย์เป็นศูนย์กลาง ขณะเดียวกัน สถาบันการศึกษาต้องปฏิรูปหลักสูตรโดยบรรจุความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Literacy) และจริยธรรมเทคโนโลยีลงในสมรรถนะหลักของวิชาชีพ เพื่อสร้างนักสังคมสงเคราะห์รุ่นใหม่ที่สามารถนำทางในโลกที่ผันผวน (VUCA) ได้อย่างสง่างาม

การบูรณาการเทคโนโลยีในงานสังคมสงเคราะห์จึงไม่ใช่การวิ่งตามความล้ำสมัย แต่เป็นการนำคุณค่าหลักของวิชาชีพอันประกอบด้วย คุณค่าศักดิ์ศรีของมนุษย์และความเป็นธรรมทางสังคม ไปประทับไว้ในทุกขั้นตอนของนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อให้มั่นใจว่าในอนาคตที่เทคโนโลยีขับเคลื่อนโลก งานสังคมสงเคราะห์จะยังคงเป็นที่พึ่งพาที่เปี่ยมด้วยจริยธรรมและความเป็นมนุษย์อย่างแท้จริง และที่สำคัญงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทยอาจต้องหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันพัฒนาหลักหรือแนวทางการทำงานใหม่ ๆ ที่กำหนดร่วมกันเพื่อให้เทคโนโลยีเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการ