



รายงาน

การสำรวจการประยุกต์ใช้ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการปฏิบัติงาน สังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย

*A Survey of the Application of Artificial Intelligence (AI)
in Social Work Practice in Thailand*



รายงาน

การสำรวจการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการปฏิบัติงาน
สังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย

A Survey of the Application of Artificial Intelligence (AI)
in Social Work Practice in Thailand

ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ
สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

กรกฎาคม 2569

การสำรวจการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการปฏิบัติงาน
สังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย

A Survey of the Application of Artificial Intelligence (AI)
in Social Work Practice in Thailand

คณะทำงาน

ที่ปรึกษาโครงการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ โสภ อ่อนโอภาส

นายกสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

คณะทำงานฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ

1. ดร.เนตรชนก	สุนา	ประธานฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ
2. นายสถาพร	อิมเมม	อนุกรรมการและเลขานุการ
3. นายคุณานนท์	ศรีโสภ	อนุกรรมการ
4. นางสาวจิตติญา	ดุษยวรรณ	อนุกรรมการ
5. นางสาวปิ่นพร	นามเพราะ	อนุกรรมการ
6. นางสาวชนาธิป	ประชาสินทิพย์	ผู้ช่วยเลขานุการ

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการการสำรวจการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI)
ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย
ดำเนินการโดย ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

กรกฎาคม 2569



คำนำ

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ได้เข้ามามีบทบาทและเติบโตอย่างก้าวกระโดด ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อรูปแบบการปฏิบัติงานในหลากหลายวิชาชีพทั่วโลก รวมถึงวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ สำหรับประเทศไทย แม้จะเริ่มมีการนำระบบ AI มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสังคมบ้างแล้ว เช่น แพลตฟอร์ม Social Telecare และแพลตฟอร์มการทำงานต่าง ๆ ของภาครัฐ แต่ยังคงขาดข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการนำ AI มาใช้ปฏิบัติงานจริงของนักสังคมสงเคราะห์ ทั้งในมิติของความรู้เท่าทัน (AI Literacy) และการทำงานแบบผสมผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ (Human-AI Collaboration) ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญและจัดทำรายงานการสำรวจฉบับนี้ขึ้น เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันอย่างรอบด้าน

รายงานฉบับนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาระดับความรู้เท่าทัน AI รูปแบบการใช้งานจริงทัศนคติ และความท้าทายในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ของนักสังคมสงเคราะห์ไทย รายงานฉบับนี้ได้รวบรวมข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักสังคมสงเคราะห์จำนวน 808 คนทั่วประเทศ ตลอดจนการวิเคราะห์อุปสรรคทั้งในมิติของบุคคล จริยธรรมวิชาชีพ และโครงสร้างองค์กร ผลการสำรวจได้สะท้อนให้เห็นถึงข้อค้นพบที่สำคัญว่า แม้นักสังคมสงเคราะห์จะมีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานร่วมกับ AI แต่การใช้งานจริงยังอยู่ในระดับต่ำมากในทุกด้าน ซึ่งมีสาเหตุหลักมาจากความกังวลด้านจริยธรรมและปัจจัยเชิงโครงสร้าง มากกว่าระดับทักษะส่วนบุคคล

ผลการสำรวจฉบับนี้ นับเป็นฐานข้อมูลชุดแรกที่สะท้อนสถานการณ์การประยุกต์ใช้ AI ของนักสังคมสงเคราะห์ไทยอย่างเป็นระบบ คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากรายงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การสร้างแนวปฏิบัติการใช้ AI อย่างมีจริยธรรม และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของหน่วยงาน เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทยสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และยังคงรักษาแก่นแท้ของงานสังคมสงเคราะห์ที่ยึดมนุษย์เป็นศูนย์กลางในการช่วยเหลือผู้ให้บริการได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ

สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	5
1.3 หน่วยงานรับผิดชอบ	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิดปัญญาประดิษฐ์	6
2.1.1 ความหมายปัญญาประดิษฐ์	6
2.1.2 ประเภทของ AI	7
2.1.3 ขั้นตอนการทำงานของ AI	8
2.1.4 รูปแบบการใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์	9
2.1.5 ข้อสังเกตในการใช้งาน	13
2.1.6 ความเสี่ยงและข้อจำกัดของ AI ในงานสังคมสงเคราะห์	14
2.2 ความรู้เท่าทัน AI ของนักสังคมสงเคราะห์	16
2.2.1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ AI	16
2.2.2 ความสามารถและข้อจำกัดของ AI (ความรู้เท่าทัน AI)	17
2.2.3 หลักการทำงานของ AI	17
2.2.4 การใช้ AI อย่างเหมาะสมและมีจริยธรรม	18
2.2.5 ความเข้าใจและมุมมองต่อ AI	18
2.3 แนวคิดการทำงานแบบผสมผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ (Human-AI Collaboration)	19
2.3.1 ความหมายการทำงานแบบผสมผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์	20
2.3.2 รูปแบบของความร่วมมือระหว่างมนุษย์กับ AI	20



2.4	อุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์	23
2.4.1	มิติที่ 1 ความรู้และทักษะ (Knowledge & Skills)	23
2.4.2	มิติที่ 2 จริยธรรมและผลกระทบทางสังคม (Ethical & Social Concerns)	23
2.4.3	มิติที่ 3 โครงสร้างองค์กรและทรัพยากร (Organization & Resources)	24
2.4.4	มิติที่ 4 การปฏิบัติงานและการยอมรับ (Practice & Adoption)	24
2.5	กรอบแนวคิด	26
2.6	การดำเนินงาน	27
2.7	นิยามเชิงปฏิบัติการ	27
2.8	เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	28
บทที่ 3	ผลการสำรวจ	30
3.1	ข้อมูลทั่วไป	30
3.1.1	ข้อสังเกต	38
3.2	ระดับความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy)	38
3.3	การใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์	43
3.4	ทัศนคติต่อการทำงานแบบผสมผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์	50
3.5	อุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์	53
3.6	ความท้าทายในการนำ AI มาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์	57
3.7	ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ	58
บทที่ 4	บทสรุป	59
4.1	สรุปผลการสำรวจ	59
4.2	ข้อเสนอแนะ	60
	เอกสารอ้างอิง	63

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวน ร้อยละ ของเพศ ผู้ตอบแบบสำรวจ	31
3.2 จำนวน ร้อยละ ของอายุ (ปี) ของผู้ตอบแบบสำรวจอายุ	31
3.3 จำนวน ร้อยละ ระดับการศึกษาสูงสุด ของผู้ตอบแบบสำรวจ	32
3.4 จำนวน ร้อยละ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (เดือน/ปี) ของผู้ตอบแบบสำรวจ	32
3.5 จำนวน ร้อยละ ประเภทองค์กร/หน่วยงาน	32
3.6 จำนวน ร้อยละ ของสังกัดและหน่วยงาน	33
3.7 จำนวน ร้อยละ ของสังกัดระดับรองของผู้ตอบแบบสำรวจ	34
3.8 จำนวน ร้อยละ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสำรวจ	35
3.9 จำนวน ร้อยละ ของการมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ของผู้ตอบแบบสำรวจ	36
3.10 จำนวน ร้อยละ ภูมิภาคที่ปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสำรวจ	37
3.11 จำนวน ร้อยละ กลุ่มผู้ใช้บริการหลักของผู้ตอบแบบสำรวจ	37
3.12 จำนวน ร้อยละ สถานะการผ่านการอบรม AI	38
3.13 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy)	40
3.14 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของการใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์	44
3.15 การใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์	47
3.16 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของทัศนคติต่อการทำงานแบบผสมผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์	51
3.17 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของอุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์	54
3.18 ความท้าทายในการนำ AI มาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์	57
3.19 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ	58



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

สถานการณ์เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ของโลกเข้าสู่ภาวะการเติบโตในลักษณะที่ก้าวกระโดด (Exponential) ด้วยวงจรของนวัตกรรมของ AI ที่มีระยะเวลาเพียง 10 - 20 ปี ในขณะที่การปฏิวัติอุตสาหกรรมในอดีตที่ผ่านมาใช้เวลามากถึง 30 - 50 ปี ซึ่งเป็นการเติบโตในลักษณะที่รวดเร็วและไม่เคยปรากฏมาก่อน (ชินาวุธ ชินะประยูร อ้างถึงใน AI Thailand, 2024) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อแรงงานทั่วโลกเป็นอย่างมาก ด้วยทักษะบางอย่างถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยีของ AI อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก็นำมาซึ่งการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศโดยรวมได้มากขึ้น

ในระดับสากล เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีศักยภาพสำคัญในการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีของมนุษย์ และส่งเสริมผลลัพธ์ด้านความยุติธรรมทางสังคม การเร่งตัวของ AI ในช่วงที่ผ่านมา กำลังปรับเปลี่ยนบทบาทและหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างนักวิชาชีพกับผู้ให้บริการอย่างลึกซึ้ง (Boetto, 2025) การบูรณาการ AI กับงานสังคมสงเคราะห์ยังคงมีศักยภาพที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอีกมาก และงานวิจัยในด้านนี้ขยายตัวอย่างก้าวกระโดดนับตั้งแต่ปี ค.ศ. 2019 เป็นต้นมา (Garkisch & Goldkind, 2024) เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของบริบทการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่ได้รับอิทธิพลจากเทคโนโลยี AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นักสังคมสงเคราะห์จึงจำเป็นต้องมีแนวทางการดำเนินงานที่เป็นระบบ ครอบคลุมทั้งการยึดหลักจริยธรรมวิชาชีพ การสนับสนุนนโยบายที่เหมาะสม และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างรอบด้าน (Mathiyazhagan & Patton, 2025)

ปัจจุบันการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ครอบคลุมหลากหลายด้าน ทั้งการจัดการรายกรณี การประเมินความเสี่ยง การให้บริการสุขภาพจิตผ่าน Chatbot การวางแผนทรัพยากรสวัสดิการ และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการแทรกแซงเชิงป้องกัน (Garkisch & Goldkind, 2024) ในปี ค.ศ. 2025 Social Work England มีงานวิจัยเพื่อสำรวจการใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ โดยระบุว่า การเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ นักศึกษา และนักวิชาการใช้ AI มากขึ้น จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจโอกาสและความท้าทายของ AI เพื่อรักษามาตรฐานวิชาชีพ (Social Work England, 2025) อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการสำรวจการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ และตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษา AI สำหรับนักสังคมสงเคราะห์

แต่กลยุทธ์เชิงระบบเพื่อพัฒนาความเข้าใจในขีดความสามารถ อนาคต และข้อจำกัดของ AI ยังคงไม่ได้รับการสำรวจอย่างเพียงพอ (Ahn et al., 2025)

ในบริบทของประเทศไทย รัฐบาลได้กำหนดแผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (พ.ศ. 2565–2570) โดยมีวิสัยทัศน์มุ่งสร้างระบบนิเวศ AI ที่ครบถ้วนและบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การยกระดับเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่าน 5 ยุทธศาสตร์ 15 แผนงาน (AI Thailand, ม.ป.ป.) พัฒนาการดังกล่าวสะท้อนให้เห็นในงานบริการสังคมในภาคของสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ แพลตฟอร์ม SoSafe ที่ใช้ระบบ AI ตรวจสอบคำสำคัญและตอบสนองอัตโนมัติเพื่อให้ข้อมูลด้านสุขภาพ สิทธิ และสวัสดิการสังคมแก่ผู้หญิงและกลุ่มเปราะบาง ครอบคลุมผู้ใช้บริการกว่า 600,000 คนใน 14 จังหวัดน่านร่อง (United Nations Sustainable Development Group [UNSDG], 2024) และ Platform Social Telecare พัฒนาขึ้นเพื่อเชื่อมโยงนักสังคมสงเคราะห์กับระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิและระบบการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) ผ่านเครื่องมือดิจิทัล 23 รายการ (สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์, 2568) นอกจากนี้ งานวิจัยของ Kiettikunwong และคณะ (2025) ยังชี้ให้เห็นว่า แม้จะมีกรอบกฎหมายที่ก้าวหน้า แต่การบูรณาการเครื่องมือ AI เพื่อกลุ่มเปราะบางในไทยยังคงมีช่องว่างด้านนโยบายที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไข อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ศึกษาสถานการณ์การประยุกต์ใช้ AI ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ไทยอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในมิติของความรู้เท่าทันปัญญาประดิษฐ์ (AI Literacy) และแนวคิดการทำงานแบบผสมผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ (Human–AI Collaboration) ที่สอดคล้องกับบริบทวิชาชีพของประเทศ

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy) ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นพื้นฐานสำคัญที่นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องพัฒนา Long และ Magerko (2020) ให้นิยาม AI Literacy ว่าเป็น “ชุดสมรรถนะที่ช่วยให้บุคคลสามารถประเมิน AI อย่างมีวิจารณญาณ สื่อสารและทำงานร่วมกับ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงใช้ AI เป็นเครื่องมือในชีวิตประจำวันและในการทำงาน” โดยครอบคลุมสมรรถนะย่อย 17 ประการ จัดเป็น 5 มิติหลัก ได้แก่ ความเข้าใจในธรรมชาติและประเภทของ AI ขีดความสามารถและข้อจำกัด กระบวนการทำงาน นัยทางจริยธรรมและสังคม และการรับรู้ของสาธารณะต่อ AI ในบริบทของสังคมสงเคราะห์ Ahn และคณะ (2025) ชี้ให้เห็นว่า AI Literacy ไม่ใช่เพียงทักษะทางเทคนิค แต่เป็นสมรรถนะเชิงวิชาชีพที่ควรบูรณาการเข้ากับสมรรถนะหลักของสังคมสงเคราะห์ทุกด้าน ตั้งแต่จริยธรรมและพฤติกรรมวิชาชีพ การปฏิบัติด้านนโยบาย ไปจนถึงการประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากในสภาพความเป็นจริง นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องเข้าใจทั้งโอกาสและความเสี่ยงของ AI เพื่อสามารถปกป้องและสนับสนุนผู้ใช้บริการที่ต้องเผชิญกับระบบที่ขับเคลื่อนด้วยอัลกอริทึม แม้แต่ในกรณีที่ตนเองไม่ได้ใช้เครื่องมือ AI โดยตรงก็ตาม ช่องว่างดังกล่าวมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง

เพราะระบบ AI ที่ขาดการกำกับดูแลอย่างรอบคอบอาจกลับยิ่งซ้ำเติมความเหลื่อมล้ำของกลุ่มประชากรที่พึ่งพาบริการสังคมสงเคราะห์ (Ahn et al., 2025)

ควบคู่กับการพัฒนาความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy) แนวคิดการทำงานแบบผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ (Human-AI Collaboration) กรอบความคิดสำคัญสำหรับของแนวคิด คือ การกำหนดบทบาทที่เหมาะสมของ AI ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ โดยมองว่าความสัมพันธ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับ AI ต้องพัฒนาจากการที่มนุษย์เพียงสั่งการเครื่องมือแบบทิศทางเดียว ไปสู่หุ้นส่วนแบบสองทิศทางที่ต่างฝ่ายต่างนำจุดแข็งของตนมาเสริมซึ่งกันและกัน กล่าวคือ AI นำมาซึ่งความสามารถในการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่และการจดจำรูปแบบ ขณะที่นักสังคมสงเคราะห์นำมาซึ่งความเชี่ยวชาญเชิงวิชาชีพ ความเข้าใจบริบทชีวิตผู้ใช้บริการ การตัดสินใจเชิงคุณค่า และความเห็นอกเห็นใจที่ไม่อาจทดแทนได้ด้วยเทคโนโลยี (Hemmer et al., 2025) หลักการสำคัญของ HAIC ในงานสังคมสงเคราะห์คือ AI ทำหน้าที่เป็น “ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ” ไม่ใช่ “ผู้ตัดสินใจ” โดย Boetto (2025) เน้นว่าแนวทาง “คู่นานระหว่างมนุษย์และเทคโนโลยี” (Dual Human-Technology Approach) จะช่วยให้ AI เสริมความเป็นมนุษย์ในการปฏิบัติงาน มากกว่าการแทนที่ความสัมพันธ์เชิงวิชาชีพที่เป็นหัวใจของสังคมสงเคราะห์ ในระดับองค์กร แนวทางนี้ต้องการการจัดตั้งกลไกกำกับดูแล เช่น คณะกรรมการจริยธรรมดิจิทัล แนวปฏิบัติการใช้ AI อย่างมีจริยธรรม และการพัฒนาสมรรถนะนักสังคมสงเคราะห์ให้สามารถประเมินผลลัพธ์จาก AI ด้วยวิจารณญาณวิชาชีพ

สำหรับวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ไทย สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556 ทำหน้าที่กำกับดูแลมาตรฐานและพัฒนาศักยภาพวิชาชีพในระดับชาติ ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2568 มีจำนวนสมาชิกสามัญ 4,724 คน เป็นสมาชิกรับอนุญาตจำนวน 3,476 คน (สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์, 2568) สะท้อนให้เห็นถึงขนาดของวิชาชีพที่กว้างขวาง อย่างไรก็ตาม ในขณะที่ภาคส่วนอื่นของสังคมสงเคราะห์ไทยเริ่มมีการนำ AI มาใช้ เช่น Platform Social Telecare ที่สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ร่วมกับ สสส. และภาคีเครือข่ายพัฒนาขึ้นเพื่อเชื่อมโยงนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์กับระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิผ่านเครื่องมือดิจิทัล (สสส., 2568) และ Platform SoSafe ที่ UNFPA ร่วมกับ สวทช. พัฒนาเพื่อให้ความช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง (UNSDG, 2024) กลับยังไม่ปรากฏงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ศึกษาสถานการณ์การประยุกต์ใช้ AI ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ไทยโดยรวมอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในมิติของ AI Literacy ที่นักสังคมสงเคราะห์มีอยู่ในปัจจุบัน รูปแบบและบริบทการใช้งาน AI จริง ตลอดจนสภาพการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์กับ AI ที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย วัฒนธรรมองค์กร และข้อจำกัดเชิงสถาบันในประเทศไทย ผลการวิจัยของ Pandya (2026) ซึ่งสำรวจทัศนคติของนักสังคมสงเคราะห์ ในเอเชียใต้ที่มีบริบทสังคมวัฒนธรรมใกล้เคียงกัน พบว่านักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่เรียกร้องให้มีการพัฒนาทักษะด้านการเรียนรู้เรื่องกลไก (Machine Learning) การเรียนรู้แบบเสริมแรง (Reinforcement Learning) และการประมวลผลภาษาธรรมชาติ

(Natural Language Processing) อย่างเป็นระบบ และเสนอให้จัดตั้งคณะกรรมการจริยธรรมดิจิทัลเพื่อกำกับดูแลการใช้ AI ในวิชาชีพ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความต้องการพัฒนาความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy) และการทำงานแบบผสมผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ (Human-AI Collaboration) ในหมู่นักสังคมสงเคราะห์เป็นความเร่งด่วนร่วมกันในระดับภูมิภาคเอเชีย

จากสถานการณ์ดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าแม้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) จะมีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในงานสังคมสงเคราะห์ ทั้งในระดับสากลและในบริบทของประเทศไทย แต่การนำไปใช้ยังคงอยู่ในลักษณะกระจัดกระจายและขาดความเข้าใจเชิงระบบ โดยเฉพาะในระดับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของการให้บริการ นอกจากนี้ ยังพบช่องว่างสำคัญขององค์ความรู้เชิงประจักษ์เกี่ยวกับระดับความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy) รูปแบบการใช้งานจริง ตลอดจนลักษณะการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์กับ AI (Human-AI Collaboration) ที่สอดคล้องกับบริบททางสังคม วัฒนธรรม และโครงสร้างระบบบริการของประเทศไทย ในขณะเดียวกัน แนวโน้มจากต่างประเทศและในระดับภูมิภาคเอเชียชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาสมรรถนะด้าน AI ของนักสังคมสงเคราะห์ ควบคู่กับการกำหนดกรอบจริยธรรมและแนวทางกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม การออกแบบนโยบายหรือแนวทางพัฒนาดังกล่าวจำเป็นต้องตั้งอยู่บนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สะท้อนสถานการณ์จริงของประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันยังไม่ปรากฏอย่างชัดเจน

ด้วยเหตุนี้ จึงนำไปสู่ความจำเป็นในการดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ AI ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันอย่างรอบด้าน ทั้งในมิติของระดับความรู้ ความเข้าใจ รูปแบบการใช้งาน และทัศนคติ ตลอดจนความท้าทายที่เกิดขึ้นจากการใช้ AI ในการปฏิบัติงานจริง โดยมุ่งเน้นการศึกษาในมิติสำคัญ ได้แก่ ระดับความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy) รูปแบบและบริบทการใช้งาน AI ลักษณะการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์กับ AI (Human-AI Collaboration) และความท้าทายที่เกี่ยวข้อง จากกรอบแนวคิดดังกล่าว สามารถนำไปสู่การกำหนดคำถามการวิจัยที่สำคัญ ได้แก่

1. นักสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทยมีระดับความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy) อยู่ในระดับใด
2. มีการประยุกต์ใช้ AI ในการปฏิบัติงานในรูปแบบใด และในบริบทใดบ้าง
3. นักสังคมสงเคราะห์มีทัศนคติและความพร้อมต่อการทำงานร่วมกับ AI (Human-AI Collaboration) อย่างไร
4. ความท้าทายในการใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์มีอะไรบ้าง
5. แนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการใช้ AI อย่างเหมาะสมในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ของประเทศไทยควรเป็นอย่างไร

การศึกษารั้ครั้งนี้ จึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาแนวปฏิบัติ กรอบสมรรถนะ และข้อเสนอเชิงนโยบายที่สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย อันจะเป็น

รากฐานสำคัญให้นักสังคมสงเคราะห์สามารถประยุกต์ใช้ AI ได้อย่างเหมาะสม มีจริยธรรม และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางในสังคมไทยอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy) และรูปแบบการประยุกต์ใช้ AI ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย
- 2) เพื่อศึกษาทัศนคติของนักสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทยต่อการทำงานร่วมกับ AI (Human-AI Collaboration)
- 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการใช้ AI อย่างเหมาะสมและมีความรับผิดชอบในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ของประเทศไทย

1.3 หน่วยงานรับผิดชอบ

ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ที่ตั้ง เลขที่ 255 อาคารกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ถนนราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ 02 050 9427

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตั้งอยู่บนฐานของกรอบแนวคิดสำคัญที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ได้แก่ แนวคิดปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) แนวคิดการทำงานแบบผสมผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ (Human-AI Collaboration) และแนวคิดความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy) โดยกรอบแนวคิดทั้งสามชุดนี้ถูกนำมาบูรณาการเพื่ออธิบายสถานการณ์การนำ AI มาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย ดังนี้

2.1 แนวคิดปัญญาประดิษฐ์

2.1.1 ความหมายปัญญาประดิษฐ์

ปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ย่อมาจาก Artificial Intelligence หมายถึง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ถูกออกแบบให้สามารถทำงานเลียนแบบความสามารถของมนุษย์ได้ อาทิ การเรียนรู้ การวางแผน และการแก้ไขปัญหา โดยทำหน้าที่เป็นเครื่องมือช่วยในการคิดของมนุษย์ เน้นการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งทำงานได้รวดเร็วกว่าสมองมนุษย์ อย่างไรก็ตาม AI ก็ยังมีข้อจำกัดในส่วนของการรับรู้ผ่านประสาทสัมผัสได้ ซึ่งไม่สามารถทดแทนการรับรู้ประสาทสัมผัสที่มนุษย์มีความสามารถได้ (Dynamic Intelligence Asia, ม.ป.ป.)

ปัญญาประดิษฐ์ (AI) หมายถึง การผสมผสานความรู้จากหลากหลายสาขา โดยเฉพาะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรม เพื่อพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถคิด คำนวณ วิเคราะห์ เรียนรู้ และตัดสินใจได้อย่างสมเหตุสมผลในลักษณะคล้ายกับสมองของมนุษย์ AI ยังสามารถปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถอย่างต่อเนื่องได้ (สวทช.), 2567)

ปัญญาประดิษฐ์ (AI) หมายถึง เทคโนโลยีของคอมพิวเตอร์ที่มีความสามารถในการเลียนแบบหรือจำลองสติปัญญาของมนุษย์ (Kalota, 2024; Sheikh et al., 2023)

สรุปได้ว่า ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) หมายถึง เทคโนโลยีและองค์ความรู้ทางคอมพิวเตอร์ที่เกิดจากการผสมผสานศาสตร์หลายแขนง เพื่อพัฒนาระบบให้สามารถเลียนแบบกระบวนการทางปัญญาของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการคิด การเรียนรู้ การวิเคราะห์ การวางแผน และการ

ตัดสินใจอย่างมีเหตุผล โดยมีจุดเด่นในการประมวลผลข้อมูลปริมาณมากได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งสามารถพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้บริการจำนวนมาก การคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของกลุ่มเปราะบาง การวางแผนการให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม รวมถึงการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงวิชาชีพให้มีความแม่นยำและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ AI ยังช่วยลดภาระงานด้านเอกสาร ทำให้นักสังคมสงเคราะห์สามารถมีเวลาในการปฏิบัติงานเชิงมนุษยสัมพันธ์และการดูแลผู้ใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น ทั้งนี้ การนำ AI มาใช้ควรคำนึงถึงจริยธรรมวิชาชีพ ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และการไม่ลดทอนคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการควบคู่กันไป

2.1.2 ประเภทของ AI

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), 2567) และ Dynamic Intelligence Asia (ม.ป.ป) แบ่งประเภทตามความสามารถไว้ดังนี้

1. Artificial Narrow Intelligence (ANI) หรือ Weak AI เป็นปัญญาประดิษฐ์ที่ถูกพัฒนาให้ทำงานเฉพาะด้าน หรือภารกิจที่กำหนดไว้เท่านั้น มีขอบเขตการทำงานจำกัด ไม่สามารถทำงานนอกเหนือจากที่ถูกออกแบบหรือโปรแกรมไว้ได้ และไม่สามารถเรียนรู้ได้อย่างอิสระเหมือนมนุษย์ อย่างไรก็ตาม ANI เป็นรูปแบบของ AI ที่มีการใช้งานจริงในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย เช่น ระบบรู้จำเสียง ผู้ช่วยดิจิทัล (เช่น Siri, Alexa) หรือหุ่นยนต์บริการอย่าง BellaBot รวมถึงระบบแนะนำสินค้าในแพลตฟอร์มออนไลน์

2. Artificial General Intelligence (AGI) หรือ Strong AI เป็นปัญญาประดิษฐ์ที่มีความสามารถใกล้เคียงกับมนุษย์ สามารถคิด วิเคราะห์ วางแผน และแก้ไขปัญหาได้หลากหลายบริบท ไม่จำกัดเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง อีกทั้งยังสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ และเข้าใจแนวคิดเชิงนามธรรมได้ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน AGI ยังอยู่ในขั้นของการวิจัยและพัฒนา และยังไม่สามารถสร้างขึ้นได้อย่างสมบูรณ์

3. Artificial Super Intelligence (ASI) เป็นแนวคิดของปัญญาประดิษฐ์ที่มีสติปัญญาสูงกว่ามนุษย์ในทุกด้าน ทั้งความคิด การตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหา ปัจจุบันยังไม่สามารถพัฒนาได้จริง และส่วนใหญ่ปรากฏในลักษณะของแนวคิดเชิงทฤษฎีหรือสื่อบันเทิง เช่น ภาพยนตร์หรือวรรณกรรม ซึ่งมักสะท้อนถึงความเป็นไปได้ทั้งในด้านโอกาสและความเสี่ยงของเทคโนโลยีในอนาคต

กล่าวโดยสรุป ปัจจุบัน AI ที่ถูกนำมาใช้งานจริงส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับ ANI ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานสังคมสงเคราะห์ได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจัดการฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคัดกรองกลุ่มเปราะบาง การติดตามประเมินผล และการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงวิชาชีพ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดภาระงานด้านเอกสารของนักสังคมสงเคราะห์

ขณะเดียวกัน AGI และ ASI ซึ่งยังอยู่ในระยะของการพัฒนาในอนาคต อาจมีศักยภาพในการยกระดับงานสังคมสงเคราะห์ให้มีความครอบคลุมและแม่นยำมากยิ่งขึ้น เช่น การวิเคราะห์ปัญหาสังคมที่ซับซ้อนแบบองค์รวม หรือการวางแผนช่วยเหลือเฉพาะบุคคลได้อย่างลึกซึ้ง อย่างไรก็ตาม การนำ AI มาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องคำนึงถึงประเด็นด้านจริยธรรม ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และการคงไว้ซึ่งคุณค่าความเป็นมนุษย์ เพื่อไม่ให้เทคโนโลยีลดทอนความสัมพันธ์เชิงมนุษยธรรมซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

2.1.3 ขั้นตอนการทำงานของ AI

ขั้นตอนการทำงานของ AI (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), 2567) มีดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูล (Data Collection) AI จำเป็นต้องใช้ข้อมูลจำนวนมากในการเรียนรู้ เช่น ข้อมูลภาพ เสียง ข้อความ หรือข้อมูลดิบประเภทต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการฝึกระบบ
2. การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) ข้อมูลที่รวบรวมได้จะถูกจัดรูปแบบและประมวลผลให้เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ โดย AI จะค้นหารูปแบบและความสัมพันธ์ที่ซ่อนอยู่ในข้อมูล
3. การเรียนรู้ (Learning) AI ใช้อัลกอริทึมในการเรียนรู้จากข้อมูล เพื่อพัฒนาและปรับปรุงความสามารถของตน เช่น การจำแนกประเภทข้อมูล หรือการจัดกลุ่มข้อมูล
4. การทำนายหรือการตัดสินใจ (Prediction/Decision Making) หลังจากเรียนรู้แล้ว AI สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการคาดการณ์หรือช่วยตัดสินใจ เช่น การวิเคราะห์แนวโน้ม หรือการแนะนำสินค้าตามพฤติกรรมผู้ใช้
5. การพัฒนาตนเอง (Self-Improvement) AI สามารถเรียนรู้จากข้อมูลใหม่อย่างต่อเนื่อง ทำให้มีความแม่นยำมากขึ้น และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวคือ ในบริบทของงานสังคมสงเคราะห์ กระบวนการทำงานของ AI สามารถอธิบายได้ในลักษณะ “วงจรสนับสนุนการตัดสินใจ” ที่เชื่อมโยงกับการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์อย่างเป็นขั้นตอน โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลผู้ให้บริการจากหลายแหล่ง เช่น ข้อมูลด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ ครอบครัว และสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการทำความเข้าใจปัญหา จากนั้นระบบจะนำข้อมูลเหล่านี้มาประมวลผลและวิเคราะห์ เพื่อค้นหารูปแบบ ความสัมพันธ์ หรือปัจจัยเสี่ยงที่อาจไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนด้วยการวิเคราะห์แบบทั่วไป

เมื่อผ่านกระบวนการเรียนรู้จากข้อมูลทั้งในอดีตและปัจจุบัน AI จะสามารถช่วยคาดการณ์แนวโน้มของปัญหา หรือเสนอแนวทางในการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของผู้ใช้บริการแต่ละราย ซึ่งช่วยสนับสนุนให้นักสังคมสงเคราะห์สามารถตัดสินใจได้อย่างมีข้อมูลรองรับ

มากขึ้น หลังจากนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ระบบยังสามารถรับข้อมูลใหม่กลับเข้ามาเพื่อปรับปรุงความแม่นยำของการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง

โดยสรุป กระบวนการทำงานของ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือช่วย “รวบรวม วิเคราะห์ เรียนรู้ และคาดการณ์” เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงวิชาชีพ ทำให้การช่วยเหลือมีความเป็นระบบ แม่นยำ และสอดคล้องกับสถานการณ์มากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน นักสังคมสงเคราะห์ยังคงเป็นผู้ใช้ดุลยพินิจหลักในการพิจารณาและดำเนินการ โดยคำนึงถึงจริยธรรมและความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

2.1.4 รูปแบบการใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์

ปัจจุบันปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ได้รับการยอมรับมากขึ้นในฐานะเครื่องมือที่มีศักยภาพในการพัฒนาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ทั้งในมิติของการปฏิบัติงานทางคลินิก งานธุรการ และงานนโยบาย Boetto (2025) ชี้ให้เห็นว่า AI มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถและประสิทธิผลของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในการสร้างผลลัพธ์เชิงบวกให้แก่ผู้ใช้บริการในบริบทที่หลากหลาย การทบทวนวรรณกรรมนี้มุ่งสังเคราะห์รูปแบบการใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ใน 5 ด้านหลัก ได้แก่ การบริหารจัดการข้อมูลและการจัดการรายกรณี การประเมินและคัดกรองความเสี่ยง การให้บริการและสื่อสารกับประชาชน การวางแผนและตัดสินใจเชิงนโยบาย และการวิจัยและพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ พร้อมทั้งระบุประเด็นย่อยในแต่ละด้านเพื่อให้เห็นภาพการใช้งานที่ครอบคลุมและเป็นรูปธรรม

1. การบริหารจัดการข้อมูลและการจัดการรายกรณี หนึ่งในรูปแบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือการนำ AI มาใช้ในระบบการจัดการรายกรณีแบบอัตโนมัติ (Automated Case Management Systems) ซึ่งครอบคลุมการจัดระบบ การติดตาม และการจัดทำเอกสารข้อมูลรายกรณี เพื่อช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์บริหารจัดการผู้ใช้บริการได้สะดวกและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Okonkwo & Ade-Ibijola, 2024)

1.1 การจัดทำเอกสารและบันทึกกรณียก ประเด็นสำคัญที่คือภาระงานธุรการที่สูงของนักสังคมสงเคราะห์ โดย Badillo-Diaz (2025) อ้างอิงงานของ Tomita et al. (2024) และ Goldkind et al. (2023) ระบุว่านักสังคมสงเคราะห์อาจใช้เวลาถึงร้อยละ 45 ของวันทำงานไปกับงานธุรการ โดยเฉพาะการบันทึกกรณียกและการเขียนรายงาน เครื่องมือ Generative AI อย่าง ChatGPT สามารถช่วยสร้างบันทึกของผู้ใช้บริการ พัฒนาสื่อการให้ความรู้ด้านจิตวิทยา และกำหนดกลยุทธ์เป้าหมายของแผนการรักษา ทำให้นักสังคมสงเคราะห์มีเวลายามุ่งเน้นไปยังงานที่ต้องการความเชี่ยวชาญเฉพาะวิชาชีพมากกว่า (Goldkind et al., 2023 อ้างถึงใน Badillo-Diaz, 2025)

1.2 การติดตามและประสานงานรายกรณี ครอบคลุมการแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อถึงกำหนดนัดหมายหรือติดตามผล การประสานข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบดิจิทัล และการติดตาม

ความก้าวหน้าของแผนการช่วยเหลือ ซึ่ง Li et al. (2025) พบในการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบว่าการนำ AI มาช่วยจัดการรายการณในงานสังคมสงเคราะห์มีแนวโน้มสนับสนุนการให้บริการโดยตรงได้อย่างมีนัยสำคัญ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อการบริหารรายการ ได้แก่ การใช้ AI ระบุรูปแบบความต้องการของผู้ใช้บริการ การสังเคราะห์ข้อมูลจากหลายแหล่ง และการสร้างภาพรวม (dashboard) ของภาระงานนักสังคมสงเคราะห์ (Okonkwo & Ade-Ibijola, 2024)

1.4 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล เนื่องจากงานสังคมสงเคราะห์ต้องจัดการข้อมูลอ่อนไหวของผู้ใช้บริการ ความเสี่ยงด้านการรั่วไหลของข้อมูล ความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของแพลตฟอร์ม AI และการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจึงเป็นประเด็นที่นักสังคมสงเคราะห์และองค์กรต้องคำนึงถึงควบคู่กัน (Badillo-Diaz, 2025)

2. การประเมินและคัดกรองความเสี่ยง โดยการให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์เชิงทำนาย (Predictive Analytics) ซึ่งช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์สามารถระบุบุคคลและครอบครัวที่อาจต้องการความช่วยเหลือได้ก่อนที่ปัญหาจะทวีความรุนแรง Okonkwo และ Ade-Ibijola (2024) อธิบายว่าแนวทางเชิงรุกนี้ช่วยให้สามารถดำเนินการแทรกแซงได้อย่างทันเวลา และส่งผลดีต่อผลลัพธ์ในด้านสวัสดิภาพเด็ก สุขภาพจิต และการบำบัดสารเสพติด

2.1 เครื่องมือคัดกรองอัตโนมัติ ได้แก่ การใช้แบบประเมินดิจิทัลที่ประมวลผลอัตโนมัติ การจัดระดับความเสี่ยงเบื้องต้นด้วย AI และการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายในระดับประชากร Ahn et al. (2025) ชี้ว่าการวิเคราะห์เชิงทำนายและเชิงแนะนำ (Predictive and Prescriptive Analytics) ที่ใช้ machine learning สามารถเชื่อมต่อครอบครัวที่เผชิญความท้าทายซับซ้อนกับบริการสวัสดิภาพเด็กและตรวจจับแนวโน้มความต้องการที่อยู่อาศัยในชุมชนได้

2.2 การประเมินความเสี่ยงเฉพาะกลุ่ม ครอบคลุมการประเมินความเสี่ยงด้านสวัสดิภาพเด็กและการถูกละเมิด การประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพจิตและการฆ่าตัวตาย การประเมินความเสี่ยงผู้สูงอายุ และการคัดกรองผู้ติดสารเสพติด ซึ่ง Okonkwo และ Ade-Ibijola (2024) ระบุว่า การใช้ AI ในบริบทเหล่านี้ส่งผลดีต่อผลลัพธ์ที่วัดได้

2.3 การสนับสนุนการตัดสินใจทางวิชาชีพ (Clinical Decision Support) ได้แก่ การใช้ AI เป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจควบคู่กับวิจารณญาณของนักสังคมสงเคราะห์ การแจ้งเตือนปัจจัยเสี่ยงที่อาจมองข้าม และการเสนอแนวทางการแทรกแซงทางสังคมที่เหมาะสม โดยกลยุทธ์การจำลองสถานการณ์ยังช่วยนำทางนักสังคมสงเคราะห์ในการจัดสรรทรัพยากรและเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม (Ahn et al., 2025)

2.4 ข้อจำกัดและความกังวลต่อ Algorithmic Bias เป็นประเด็นที่วรรณกรรมเริ่มถกเถียงกันมากขึ้น เนื่องจากอัลกอริทึมอาจซ้ำเติมความเหลื่อมล้ำเชิงโครงสร้างที่มีอยู่เดิม เช่น การเลือก

ปฏิบัติโดยไม่ตั้งใจต่อกลุ่มชาติพันธุ์หรือกลุ่มเปราะบาง ซึ่งขัดต่อคุณค่าหลักของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ด้านความยุติธรรมทางสังคม การนำ Predictive Analytics มาใช้จึงต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมของ อัลกอริทึมและประเด็นจริยธรรมวิชาชีพควบคู่กันไปเสมอ (Ahn et al., 2025)

3. การให้บริการและสื่อสารกับประชาชน เป็นการให้บริการโดยตรงแก่ประชาชน โดยเฉพาะแชทบอทด้านสุขภาพจิต (Mental Health Chatbots) ซึ่งเป็นระบบ AI ที่ใช้ Natural Language Processing คือทำงานโดยการแปลงภาษามนุษย์ (ทั้งข้อความและเสียง) ให้อยู่ในรูปแบบที่ คอมพิวเตอร์เข้าใจได้ จากนั้นวิเคราะห์โครงสร้าง ความหมาย และบริบทของภาษานั้น แล้วจึงตอบสนอง หรือประมวลผลผลลัพธ์ออกมา เพื่อเข้าใจข้อมูลจากผู้ใช้และตอบสนองในลักษณะที่เป็นธรรมชาติ Moylan และ Doherty (2025) ระบุว่าระบบดังกล่าวสามารถให้บริการได้ตั้งแต่การสนับสนุนทางอารมณ์ การให้ความรู้ด้านจิตวิทยา ไปจนถึงการออกกำลังกายช่วยตนเองและการติดตามอาการ

3.1 Chatbot และระบบตอบคำถามอัตโนมัติ ครอบคลุมการให้ข้อมูลสิทธิและสวัสดิการเบื้องต้น การตอบคำถามเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ และการคัดกรองเบื้องต้นก่อนพบ นักสังคมสงเคราะห์ ตัวอย่างที่ได้รับการศึกษาอย่างกว้างขวาง ได้แก่ แชทบอท Wysa และ Woebot ซึ่งใช้เทคนิคการบำบัดทางความคิดและพฤติกรรม (CBT) การบำบัดเชิงวิภาษวิธี (DBT) และการสัมภาษณ์เชิงแรงจูงใจ เพื่อจำลองการสนทนาทางบำบัดที่ทำงานสอดคล้องไปกับการดูแลของมนุษย์ (Reamer, 2023 อ้างถึงใน Badillo-Diaz, 2025; Moylan & Doherty, 2025)

3.2 Tele-Social Work และการให้บริการออนไลน์ ได้แก่ การให้คำปรึกษาผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล การติดตามผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ และการให้บริการกลุ่มเปราะบางในพื้นที่ห่างไกล Ahn et al. (2025) ระบุว่า AI chatbots มีคุณค่าสำคัญในการให้การสนับสนุนตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถขยายการเข้าถึงไปยังประชากรที่เคยขาดโอกาส โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทหรือห่างไกลที่มีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงบริการทางกายภาพ

3.3 การสนับสนุนทางสุขภาพจิตผ่าน AI ครอบคลุมการใช้แอปพลิเคชันด้านสุขภาพจิต การติดตามอาการและอารมณ์ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล นอกจากนี้ Goldkind et al. (2023 อ้างถึงใน Badillo-Diaz, 2025) ชี้ว่า ChatGPT สามารถสร้างสื่อการให้ความรู้ด้านจิตวิทยาและพัฒนากลยุทธ์เป้าหมายของแผนการรักษาได้

3.4 ขอบเขตและข้อจำกัดของ AI ในการให้บริการ วรรณกรรมเน้นย้ำว่ายังมีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณา ได้แก่ กรณีใดที่ AI ไม่สามารถทดแทนนักสังคมสงเคราะห์ได้ กระบวนการส่งต่อ (referral) จาก AI ไปยังผู้เชี่ยวชาญที่เป็นมนุษย์ควรออกแบบอย่างไร รวมถึงความเสี่ยงในการใช้ chatbot กับผู้ใช้บริการกลุ่มเปราะบางที่มีความคิดทำร้ายตนเอง ซึ่งเป็นประเด็นที่นักสังคมสงเคราะห์และผู้พัฒนาระบบต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง (Moylan & Doherty, 2025)

4. การวางแผนและตัดสินใจเชิงนโยบาย ในระดับนโยบาย AI แสดงให้เห็นศักยภาพในการสนับสนุนการตัดสินใจของภาครัฐและการวางแผนเชิงระบบ United Nations University (2024) ระบุว่า การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรและเศรษฐกิจสังคมด้วย AI สามารถช่วยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระบุความเหลื่อมล้ำในการให้บริการ ขณะที่อัลกอริทึม machine learning ยังถูกนำมาใช้เพื่อตรวจจับการฉ้อโกงและการใช้ทรัพยากรอย่างไม่เหมาะสม

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรและความต้องการ ครอบคลุมการใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ การระบุพื้นที่ขาดแคลนบริการสังคม และการคาดการณ์ความต้องการบริการในอนาคต นอกจากนี้ Predictive Analytics ยังช่วยให้หน่วยงานสามารถวางแผนและจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (United Nations University, 2024)

4.2 การวางแผนและจัดสรรทรัพยากร ได้แก่ การใช้ข้อมูล AI สนับสนุนการวางแผนงบประมาณ การจัดสรรกำลังคนตามภาระงาน และการกระจายบริการสังคมไปยังพื้นที่เป้าหมาย European Social Network (2024) ยกตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมในประเด็นปัญหาที่อยู่อาศัย โดยอธิบายว่าอัลกอริทึม AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากหลายแหล่ง ทั้งบันทึกที่อยู่อาศัย ฐานข้อมูลสาธารณสุข และการใช้บริการสังคม เพื่อระบุปัจจัยเสี่ยงและช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์แทรกแซงได้ก่อนที่วิกฤตจะเกิดขึ้น

4.3 การติดตามและประเมินผลนโยบาย ครอบคลุมการใช้ AI ติดตามผลลัพธ์ของโครงการสังคมสงเคราะห์ การตรวจจับการฉ้อโกง และการประเมินความคุ้มค่าของโครงการ รวมถึงการใช้การวิเคราะห์ AI เชิงทำนายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจและการให้บริการ (Goldkind, 2021 อ้างถึงใน Badillo-Diaz, 2025)

4.4 ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย วรรณกรรมชี้ให้เห็นว่าการนำ AI มาใช้ในกระบวนการตัดสินใจสาธารณะจำเป็นต้องคำนึงถึงความโปร่งใสของอัลกอริทึม (algorithmic transparency) และบทบาทของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในการมีส่วนร่วมกำหนดนโยบาย AI เพื่อให้มั่นใจว่าการใช้เทคโนโลยีสอดคล้องกับหลักความยุติธรรมทางสังคม (European Social Network, 2024)

5. การวิจัยและพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ ในด้านการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ Boetto (2025) ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาความร่วมมือข้ามสาขาวิชาระหว่างนักสังคมสงเคราะห์และนักวิทยาการคอมพิวเตอร์เพื่อแก้ปัญหาสังคมด้วย AI แสดงให้เห็นศักยภาพในการส่งเสริม AI เพื่อประโยชน์สังคม (AI for Social Good) อย่างมีนัยสำคัญ

5.1 การใช้ AI เป็นเครื่องมือวิจัย Ahn et al. (2025) อธิบายถึงขีดความสามารถเชิงวิเคราะห์ที่ AI มอบให้แก่งานวิจัยสังคมสงเคราะห์ในหลายมิติ ได้แก่ Deep learning ที่ช่วยให้ระบบ AI จัดจํารูปแบบที่ซับซ้อนในชุดข้อมูลขนาดใหญ่ได้ และ Natural Language Processing (NLP) ที่ช่วยใน

การรวบรวมและวิเคราะห์เรื่องราวของผู้ใช้บริการในระดับขนาดใหญ่ รวมถึงการใช้ AI ทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นจุดแข็งที่วิธีวิจัยแบบดั้งเดิมมีข้อจำกัด

5.2 การพัฒนาแบบจำลองทำนายปัญหาสังคม ได้แก่ การสร้างแบบจำลองความเสี่ยงระดับชุมชน การทำนายแนวโน้มปัญหาสังคมเพื่อการวางแผนเชิงรุก และการวิจัยด้วยข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) ในบริบทงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งช่วยให้ข้อมูลเชิงลึกสำหรับการแทรกแซงที่ตอบสนองต่อความหลากหลายทางวัฒนธรรม (Ahn et al., 2025)

5.3 การพัฒนาความรู้ด้าน AI ในวิชาชีพ (AI Literacy) Ahn et al. (2025) ระบุว่า AI literacy เป็นสมรรถนะหลักที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องพัฒนา ได้แก่ ความสามารถในการประเมินและเลือกใช้เครื่องมือ AI อย่างมีวิจารณญาณ การรู้เท่าทันข้อจำกัดและอคติของ AI และการบูรณาการ AI literacy เข้าสู่หลักสูตรการศึกษาสังคมสงเคราะห์

5.4 จริยธรรมการวิจัยเมื่อใช้ AI กับกลุ่มเปราะบาง เป็นประเด็นที่วรรณกรรมชี้ว่ายังต้องการการพัฒนามาตรฐานเพิ่มเติม ได้แก่ การให้ความยินยอม (informed consent) ในการนำข้อมูลไปฝึก AI การคุ้มครองอัตลักษณ์ของผู้ใช้บริการในชุดข้อมูล และการตรวจสอบความเป็นธรรมของแบบจำลองที่พัฒนาจากข้อมูลกลุ่มเปราะบาง (Boetto, 2025)

2.1.5 ข้อสังเกตในการใช้งาน

AI ได้เริ่มมีบทบาทในงานสังคมสงเคราะห์อย่างหลากหลายและครอบคลุม ตั้งแต่การบริหารจัดการรายกรณีในระดับปฏิบัติการจนถึงการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย และจากการให้บริการโดยตรงแก่ประชาชนไปจนถึงการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ อย่างไรก็ตาม การนำ AI มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบในบริบทของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ยังต้องอาศัยการพัฒนาใน 3 มิติสำคัญควบคู่กัน ได้แก่ ความรู้ด้าน AI ของนักสังคมสงเคราะห์ กรอบจริยธรรมที่ชัดเจนสำหรับการใช้ AI ในบริบทงานสังคมสงเคราะห์ และการออกแบบระบบ AI ที่คำนึงถึงความเท่าเทียมและสิทธิของกลุ่มเปราะบาง กล่าวคือ

1. จริยธรรมและมาตรฐานวิชาชีพ วรรณกรรมเน้นย้ำว่าการนำ AI มาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องอยู่ภายใต้กรอบจริยธรรมวิชาชีพที่ชัดเจน Ahn et al. (2025) ระบุว่าความจำเป็นในการพัฒนา AI literacy ในหมู่นักสังคมสงเคราะห์มีส่วนสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีอย่างมีวิจารณญาณและการธำรงไว้ซึ่งคุณค่าหลักของสังคมสงเคราะห์ อันได้แก่ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความยุติธรรมทางสังคม และสิทธิมนุษยชน

2. ความเท่าเทียมในการเข้าถึง (Digital Divide) ผู้ใช้บริการกลุ่มเปราะบางหลายกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีรายได้น้อย อาจไม่สามารถเข้าถึงบริการที่ใช้ AI ได้ ซึ่งอาจทำให้ความเหลื่อมล้ำยิ่งถ่างกว้างขึ้น แม้ว่า Ahn et al. (2025) จะชี้ว่า AI สามารถขยายการเข้าถึงสำหรับประชากรในพื้นที่

ห่างไกล แต่การลด digital divide ในกลุ่มเปราะบางยังคงเป็นความท้าทายสำคัญที่วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องให้ความสนใจ

3. สัมพันธภาพระหว่างมนุษย์และการทดแทนวิชาชีพ ประเด็นที่วรรณกรรมยังไม่ได้อภิปรายอย่างเพียงพอคือผลกระทบของ AI ต่อ therapeutic relationship ซึ่งเป็นแกนกลางของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ รวมถึงความกังวลของนักสังคมสงเคราะห์ต่อการถูกแทนที่โดย AI และมุมมองต่อบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปของวิชาชีพในยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นประเด็นที่จำเป็นต้องมีการศึกษาเพิ่มเติม โดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทย (Boetto, 2025)

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมรูปแบบการใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ สะท้อนให้เห็นว่า AI ได้เข้ามามีบทบาทอย่างกว้างขวางในงานสังคมสงเคราะห์ ครอบคลุมทั้งระดับปฏิบัติการ (เช่น การจัดการรายกรณีและการให้บริการโดยตรง) ระดับการตัดสินใจเชิงวิชาชีพ (เช่น การประเมินและคัดกรองความเสี่ยง) และระดับโครงสร้าง (เช่น การวางแผนเชิงนโยบายและการวิจัย) โดยมีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดภาระงาน และขยายการเข้าถึงบริการของประชาชน อย่างไรก็ตาม วรรณกรรมยังชี้ให้เห็นข้อจำกัดและความท้าทายสำคัญ ทั้งในด้านจริยธรรม ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล อคติของอัลกอริทึม ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล และผลกระทบต่อสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ

แม้จะมียุคความรู้จากต่างประเทศที่สะท้อนแนวโน้มและศักยภาพของ AI อย่างชัดเจน แต่ยังคงขาดข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับ “สถานการณ์จริง” ของการนำ AI มาใช้ในบริบทงานสังคมสงเคราะห์ของประเทศไทย ทั้งในด้านระดับการเข้าถึง ความรู้ความเข้าใจ (AI literacy) รูปแบบการใช้งานจริง ปัจจัยเอื้อและอุปสรรค ตลอดจนทัศนคติและความกังวลของนักสังคมสงเคราะห์ต่อเทคโนโลยีดังกล่าว

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ของนักสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย เพื่อเติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ในบริบทประเทศ ข้อมูลที่ได้จะช่วยสะท้อนภาพรวมการใช้ AI ในภาคปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นฐานข้อมูลสำคัญสำหรับการพัฒนานโยบาย การออกแบบแนวทางการใช้ AI ที่เหมาะสมกับบริบทไทย การเสริมสร้างสมรรถนะด้าน AI ของนักสังคมสงเคราะห์ ตลอดจนการกำหนดกรอบจริยธรรมและมาตรฐานวิชาชีพที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล อันจะนำไปสู่การใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และยึดประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

2.1.6 ความเสี่ยงและข้อจำกัดของ AI ในงานสังคมสงเคราะห์

การใช้งาน AI ในการปฏิบัติงานเชิงวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ (Sanook, 2569; Khawaja & Belisle-Pipon, 2023) พบว่า

1. **ข้อจำกัดด้านการเข้าใจอารมณ์และประสบการณ์มนุษย์** ด้วย AI ยังมีข้อจำกัดในการเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง แม้จะสามารถวิเคราะห์ข้อมูลหรือพฤติกรรมได้ แต่ไม่สามารถเข้าถึงความทุกข์ ความกลัว หรือประสบการณ์ทางจิตใจที่ละเอียดอ่อนได้ เนื่องจากขาดประสบการณ์ชีวิตและความรู้สึกร่วม
2. **ข้อจำกัดด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)** AI ไม่สามารถแสดงความเห็นอกเห็นใจได้อย่างแท้จริง ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้ความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษา โดยผู้ให้บริการมักต้องการความเข้าใจในเชิงมนุษย์ ไม่ใช่เพียงคำตอบที่ถูกต้องตามข้อมูลหรือเหตุผล
3. **ข้อจำกัดด้านความสัมพันธ์และความไว้วางใจ** AI มีข้อจำกัดในการสร้างความสัมพันธ์ และความไว้วางใจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เนื่องจากความสัมพันธ์ในงานสังคมสงเคราะห์ต้องอาศัยความจริงใจ การสื่อสาร และปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งเทคโนโลยียังไม่สามารถทดแทนได้
4. **ข้อจำกัดด้านการเข้าใจบริบทชีวิตและความซับซ้อนของสังคม** AI ไม่สามารถพิจารณาบริบทชีวิต วัฒนธรรม และความซับซ้อนของปัญหาสังคมได้อย่างรอบด้าน เนื่องจากการทำงานยังอิงกับข้อมูลและแบบแผนที่มีอยู่ จึงอาจไม่ครอบคลุมความหลากหลายของสถานการณ์จริง ด้วยปัญหาชีวิตที่มีความหลากหลาย ซับซ้อน และละเอียดอ่อน จึงต้องใช้อย่างระมัดระวังและเหมาะสมกับบริบทของผู้รับบริการ
5. **ข้อจำกัดด้านจริยธรรม ความโปร่งใส และอคติของระบบ** AI ยังไม่สามารถใช้พิจารณาคุณค่าเชิงจริยธรรมได้อย่างยืดหยุ่นเหมือนมนุษย์ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความละเอียดอ่อนและส่งผลกระทบต่อชีวิตของผู้รับบริการ อีกทั้งระบบบางประเภทมีลักษณะเป็น “กล่องดำ” ที่ยากต่อการตรวจสอบ ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านอคติจากข้อมูลในอดีต และอาจส่งผลกระทบต่อความเป็นธรรมทางสังคม
6. **ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวและความไว้วางใจ** การใช้ AI อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล หรือการนำข้อมูลไปใช้ซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งส่งผลกระทบต่อความลับและความไว้วางใจของผู้รับบริการ
7. **ผลกระทบจากการพึ่งพาเทคโนโลยี** การพึ่งพา AI มากเกินไปอาจทำให้นักสังคมสงเคราะห์ลดการใช้วิจารณญาณและความเชี่ยวชาญของตนเอง รวมถึงลดทอนปฏิสัมพันธ์ที่มีความหมายกับผู้รับบริการ
8. **ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี** ประชากรบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจหรืออยู่ในพื้นที่ห่างไกล อาจไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี AI ได้อย่างเท่าเทียม ส่งผลให้ไม่ได้รับประโยชน์จากบริการอย่างทั่วถึง

ตามที่ Khawaja & Belisle-Pipon (2023) ได้ยกตัวอย่าง การให้บริการที่ไม่สามารถเข้าใจ และตอบสนองต่อบริบทเฉพาะบุคคล อารมณ์ และประสบการณ์ของผู้ใช้ได้อย่างลึกซึ้ง แหบทบยังมีข้อจำกัดในการให้คำตอบที่ตรงกับแต่ละบุคคลอย่างแท้จริง โดยส่วนใหญ่จะตอบคำถามจากข้อมูลภาพรวมของคนกลุ่มใหญ่ ไม่สามารถเข้าใจรายละเอียดเฉพาะตัวของผู้ใช้แต่ละคนได้ทั้งหมด อีกทั้งยังไม่สามารถนำประสบการณ์หรือบริบทชีวิตของผู้ใช้มาพิจารณาได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงไม่สามารถรับรู้ความรู้สึกที่ซับซ้อน น้ำเสียง หรือสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการทำความเข้าใจผู้ใช้บริการอย่างลึกซึ้งได้

กล่าวโดยสรุป แม้ AI จะมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการทำงานด้านสังคมสงเคราะห์ แต่ยังคงมีข้อจำกัดในมิติด้านอารมณ์ ความสัมพันธ์ และจริยธรรม จึงจำเป็นต้องใช้ควบคู่กับการพิจารณาและดุลยพินิจของนักสังคมสงเคราะห์อย่างรอบคอบ ทั้งนี้ งานสังคมสงเคราะห์จึงนับเป็นหนึ่งใน “อาชีพ” ที่ AI ไม่สามารถทดแทนมนุษย์ได้อย่างแท้จริง เนื่องจากต้องอาศัยความเป็นมนุษย์อย่างลึกซึ้ง โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความเข้าใจในอารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์

2.2 ความรู้เท่าทัน AI ของนักสังคมสงเคราะห์

ความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy) Long และ Magerko (2020) จาก Georgia Institute of Technology ได้ให้ความหมายความรู้เท่าทัน AI คือ ชุดของสมรรถนะ (Competencies) ที่ช่วยให้บุคคลสามารถประเมินเทคโนโลยี AI ได้อย่างมีวิจารณญาณ, สื่อสารและทำงานร่วมกับ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้ AI เป็นเครื่องมือในชีวิตประจำวันและทำงานได้ โดยแบ่งชุดสมรรถนะความรู้เท่าทัน AI แบ่งออกเป็น 5 หัวข้อหลัก จำนวน 17 สมรรถนะ ดังนี้

2.2.1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ AI

ความรู้เท่าทัน AI คืออะไร? (What is AI?) เน้นการแยกแยะ AI ออกจากเทคโนโลยีอื่น, ความเข้าใจในธรรมชาติของความฉลาด, และความต่างระหว่าง AI แบบทั่วไป (General) กับแบบเฉพาะทาง (Narrow) ดังนี้

สมรรถนะที่ 1 การจดจำ AI (Recognizing AI): สามารถแยกแยะระหว่างเทคโนโลยีที่ใช้ AI และไม่ใช้ AI ได้

สมรรถนะที่ 2 ความเข้าใจเรื่องความฉลาด (Understanding Intelligence): วิเคราะห์และอภิปรายคุณลักษณะที่ทำให้เอนทิตีหนึ่ง “ฉลาด” รวมถึงความแตกต่างระหว่างความฉลาดของมนุษย์ สัตว์ และเครื่องจักร

สมรรถนะที่ 3 สหวิทยาการ (Interdisciplinarity): ตระหนักว่ามีหลายวิธีในการคิดและสร้างเครื่องจักรที่ฉลาด และระบุเทคโนโลยีที่หลากหลายที่ใช้ AI เช่น ระบบพุทธิปัญญา (Cognitive Systems) หุ่นยนต์ และ Machine Learning (ML)

สมรรถนะที่ 4 AI แบบทั่วไป vs แบบเฉพาะทาง (General vs. Narrow) สามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่าง AI แบบทั่วไป (General AI) และ AI แบบเฉพาะทาง (Narrow AI) ได้

2.2.2 ความสามารถและข้อจำกัดของ AI (ความรู้เท่าทัน AI)

ความสามารถในการเรียนรู้จุดแข็งและจุดอ่อนของ AI เพื่อตัดสินใจเลือกใช้ให้เหมาะสมกับปัญหา และการจินตนาการถึงผลกระทบของ AI ในอนาคต มีดังนี้

สมรรถนะที่ 5 จุดแข็งและจุดอ่อนของ AI (AI's Strengths & Weaknesses) ระบุประเภทของปัญหาที่ AI ทำได้ดีและปัญหาที่ท้าทายสำหรับ AI เพื่อตัดสินใจว่าเมื่อใดควรใช้ AI และเมื่อใดควรใช้ทักษะของมนุษย์

สมรรถนะที่ 6 จินตนาการถึง AI ในอนาคต (Imagine Future AI): จินตนาการถึงการประยุกต์ใช้ AI ในอนาคตและพิจารณาผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อโลก

2.2.3 หลักการทำงานของ AI

ความรู้เท่าทัน AI ทำงานอย่างไร? (How Does AI Work?) เข้าใจเรื่องการแทนค่าความรู้ (Representations), การตัดสินใจของเครื่อง, ขั้นตอนของ Machine Learning, บทบาทของมนุษย์, ความรู้เท่าทันข้อมูล (Data Literacy) ไปจนถึงเรื่องเซเนอร์และการตอบสนองของหุ่นยนต์ ดังนี้

สมรรถนะที่ 7 การแทนค่าความรู้ (Representations): เข้าใจว่าการแทนค่าความรู้ (Knowledge Representation) คืออะไร และสามารถยกตัวอย่างได้

สมรรถนะที่ 8 การตัดสินใจ (Decision-Making): รับรู้และอธิบายตัวอย่างวิธีการที่คอมพิวเตอร์ใช้เหตุผลและตัดสินใจ

สมรรถนะที่ 9 ขั้นตอนของ Machine Learning (ML Steps): เข้าใจขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการ Machine Learning ที่ให้คอมพิวเตอร์เรียนรู้จากข้อมูลเพื่อช่วยวิเคราะห์หรือคาดการณ์ รวมถึงแนวปฏิบัติและความท้าทายในแต่ละขั้นตอน

สมรรถนะที่ 10 บทบาทของมนุษย์ใน AI (Human Role in AI): ตระหนักว่ามนุษย์มีบทบาทสำคัญในการเขียนโปรแกรม เลือกโมเดล และปรับปรุงระบบ AI

สมรรถนะที่ 11 ความรู้เท่าทันข้อมูล (Data Literacy): เข้าใจแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความรู้เท่าทันข้อมูล

สมรรถนะที่ 12 การเรียนรู้จากข้อมูล (Learning from Data): ตระหนักว่าคอมพิวเตอร์มักเรียนรู้จากข้อมูล (รวมถึงข้อมูลของผู้ใช้เองด้วย)

สมรรถนะที่ 13 การตีความข้อมูลอย่างมีวิจารณญาณ (Critically Interpreting Data): เข้าใจว่าข้อมูลไม่สามารถรับมาโดยตรงได้แต่ต้องผ่านการตีความ และอธิบายได้ว่าชุดข้อมูลมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ของอัลกอริทึมอย่างไร

สมรรถนะที่ 14 การกระทำและการตอบสนอง (Action & Reaction): เข้าใจว่าระบบ AI บางอย่างมีความสามารถในการกระทำทางกายภาพต่อโลก ไม่ว่าจะผ่านการใช้เหตุผลระดับสูงหรือเป็นการตอบสนองอัตโนมัติ (เช่น หุ่นยนต์)

สมรรถนะที่ 15 เซนเซอร์ (Sensors): เข้าใจว่าเซนเซอร์คืออะไร รับรู้ว่าคอมพิวเตอร์รับรู้โลกผ่านเซนเซอร์ และระบุเซนเซอร์ในอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้

กล่าวคือ การเข้าใจหัวข้อนี้จะช่วยให้เราเลิกมองว่า AI เป็น “กล่องดำ” ที่ลึกลับ แต่เข้าใจว่ามันคือระบบที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อจำลองความรู้ เรียนรู้จากประสบการณ์ (ข้อมูล) และมีข้อจำกัดตามที่ผู้สร้างกำหนดไว้

2.2.4 การใช้ AI อย่างเหมาะสมและมีจริยธรรม

ความรู้เท่าทันควรใช้ AI อย่างไร? (How Should AI Be Used?) เน้นเรื่องจริยธรรม (Ethics) เช่น ความเป็นส่วนตัว อคติ (Bias) ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์

สมรรถนะที่ 16 จริยธรรม (Ethics): ระบุและอธิบายมุมมองต่างๆ เกี่ยวกับประเด็นจริยธรรมหลักที่เกี่ยวข้องกับ AI เช่น ความเป็นส่วนตัว การจ้างงาน ข้อมูลบิดเบือน อคติ ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อ

2.2.5 ความเข้าใจและมุมมองต่อ AI

ความรู้เท่าทันในมุมมอง AI อย่างไร? (How Do People Perceive AI?) เข้าใจว่า AI สามารถเขียนโปรแกรมสั่งการได้ (Programmability) และศึกษาว่าความเชื่อหรือการรับรู้เดิมของผู้คนส่งผลต่อการเรียนรู้หรือไม่ ดังนี้

สมรรถนะที่ 17 ความสามารถในการเขียนโปรแกรม (Programmability): เข้าใจว่าตัวแทนอัจฉริยะ (Agents) นั้นสามารถเขียนโปรแกรมสั่งการได้

ข้อสังเกต แนวคิดความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy) ของ Long และ Magerko (2020) จะให้กรอบสมรรถนะที่ครอบคลุมทั้งด้านความเข้าใจ การใช้งาน และจริยธรรมของ AI อย่างเป็นระบบ แต่เมื่อนำมาประยุกต์ใช้ในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ยังมีประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมในเชิงวิชาชีพ

ประการแรก กรอบดังกล่าวมุ่งเน้น “สมรรถนะเชิงเทคนิคและการรู้เท่าทันเทคโนโลยี” เป็นหลัก ขณะที่วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ให้ความสำคัญกับ “ความสัมพันธ์เชิงมนุษย์” (human relationship) ความเข้าอกเข้าใจ (empathy) และบริบททางสังคมวัฒนธรรม ซึ่งเป็นมิติที่ AI ยังไม่สามารถทดแทนได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น การพัฒนา AI literacy หากเน้นเพียงความสามารถในการใช้และเข้าใจ AI อาจไม่เพียงพอ หากไม่บูรณาการกับคุณค่าและจริยธรรมวิชาชีพ

ประการที่สอง แม้จะมีการกล่าวถึงประเด็นจริยธรรม (Ethics) ในสมรรถนะที่ 16 แต่ยังเป็นมุมมองในระดับทั่วไป เช่น ความเป็นส่วนตัวหรืออคติของข้อมูล ขณะที่ในงานสังคมสงเคราะห์ ความซับซ้อนของจริยธรรมมีลักษณะเฉพาะ เช่น การตัดสินใจแทนผู้ใช้บริการ (client self-determination) การรักษาความลับในบริบทเปราะบาง และอำนาจเชิงโครงสร้าง ซึ่งต้องการกรอบจริยธรรมที่ลึกและเฉพาะเจาะจงมากกว่านั้น

ประการที่สาม แนวคิด AI literacy ยังตั้งอยู่บนสมมติฐานว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียม แต่ในความเป็นจริง นักสังคมสงเคราะห์จำนวนมากปฏิบัติงานในบริบทที่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากร เทคโนโลยี และทักษะดิจิทัล การผลักดัน AI literacy โดยไม่คำนึงถึง “digital divide” อาจยิ่งเพิ่มความเหลื่อมล้ำทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ ในการพัฒนา AI literacy ในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ตามแนวคิดของ Mathiyazhagan และ Patton (2025) ควรบูรณาการเข้ากับสมรรถนะหลักของวิชาชีพ เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์สามารถรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ ได้ในยุค AI อย่างไรก็ตาม แนวคิดของ Mathiyazhagan และ Patton (2025) ที่เสนอให้บูรณาการ AI literacy เข้ากับสมรรถนะหลักของวิชาชีพ ถือเป็นแนวทางที่มีศักยภาพในการแก้ข้อจำกัดดังกล่าว โดยการผสมผสานความรู้ด้าน AI เข้ากับทักษะวิชาชีพ เช่น การประเมินแบบองค์รวม (holistic assessment) การใช้ดุลยพินิจเชิงจริยธรรม และการทำงานเชิงระบบ จะช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์สามารถใช้ AI เป็น “เครื่องมือสนับสนุน” มากกว่าการแทนที่บทบาทของมนุษย์

กล่าวโดยสรุป AI literacy เป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในยุคดิจิทัล โดยช่วยเสริมศักยภาพในการทำงาน การตัดสินใจ และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การนำ AI มาใช้จำเป็นต้องคำนึงถึงคุณค่า จริยธรรม และบริบทของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิ ความไม่เป็นธรรม หรืออคติจากเทคโนโลยี ดังนั้น นักสังคมสงเคราะห์จึงควรพัฒนา AI literacy ควบคู่กับทักษะวิชาชีพดั้งเดิม เช่น การเข้าใจมนุษย์ การสื่อสารเชิงเห็นอกเห็นใจ และการยึดหลักสิทธิมนุษยชน เพื่อให้สามารถใช้ AI ได้อย่างมีความรับผิดชอบ โปร่งใส เท่าเทียม และคงไว้ซึ่งการยึดมนุษย์เป็นศูนย์กลาง อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการและสังคมโดยรวมอย่างยั่งยืน

2.3 แนวคิดการทำงานแบบผสมผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ (Human-AI Collaboration)

การสนับสนุนแนวทางที่ผสมผสานมนุษย์และเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน เทคโนโลยี AI ช่วยส่งเสริมวิธีการทำงานด้านสังคมสงเคราะห์ และเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจและการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยเป็นการสนับสนุนแนวทางที่ผสมผสานมนุษย์และเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน (Dual human-technology approach)

ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการส่งเสริมวิธีการทำงานด้านสังคมสงเคราะห์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเทคโนโลยี AI จะไม่เข้ามาแทนที่หรือทำงานแทนที่วิธีการปฏิบัติงานหลักของนักสังคมสงเคราะห์ แต่จะทำหน้าที่เป็นเครื่องมือเสริมที่ช่วยรักษามาตรฐานและคุณค่าของวิชาชีพไว้ (Boetto, 2025) การประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ต้องอาศัยแนวทาง “คูชนานระหว่างมนุษย์และเทคโนโลยี” โดย AI ทำหน้าที่เป็นระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ไม่ใช่แทนที่กระบวนการตัดสินใจของนักสังคมสงเคราะห์ แนวคิดนี้ช่วยกำหนดบทบาทที่เหมาะสมของ AI ว่าควรเป็น “เครื่องมือเสริม” ไม่ใช่ “ผู้ตัดสินใจ” ซึ่งสำคัญมากในบริบทของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย โดยมีการให้ความสำคัญความร่วมมือระหว่างมนุษย์กับ AI (Human-AI Collaboration) ไว้ดังนี้

2.3.1 ความหมายการทำงานแบบผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์

การทำงานแบบผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ (Human-AI Collaboration) หมายถึง กระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยมีเป้าหมายเพื่อร่วมกันบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการตระหนักว่ามนุษย์และ AI ต่างมีจุดแข็งที่สามารถเกื้อหนุนและเสริมพลังซึ่งกันและกัน จึงเอื้อต่อการทำงานร่วมกันในการจัดการกับปัญหาหรือความท้าทายที่มีความซับซ้อน (Cooke et al., 2020, as cited in Schmage et al., 2025)

การทำงานแบบผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ คือ การทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์กับระบบปัญญาประดิษฐ์ในลักษณะที่ต่างฝ่ายต่างเสริมศักยภาพซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดย AI มีบทบาทในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อเสนอแนะหรือมุมมองเชิงลึก ขณะที่มนุษย์ทำหน้าที่กำกับ ทบทวน และปรับใช้ผลลัพธ์ให้เหมาะสมกับบริบทจริง (Terveen; 1995; Vössing et al.; 2022) ในกระบวนการตัดสินใจ AI สามารถช่วยประมวลผลข้อมูลจำนวนมากและเสนอทางเลือกที่อิงหลักฐานเชิงประจักษ์ ส่วนมนุษย์จะผสมผสานความรู้เฉพาะทาง ประสบการณ์ สัญชาตญาณ รวมถึงการพิจารณาคุณค่าและจริยธรรม เพื่อกำหนดและตัดสินใจขั้นสุดท้ายให้เกิดความเหมาะสมรอบด้าน (Lai et al.; 2023)

กล่าวได้ว่า แนวคิดการทำงานแบบผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ เป็นกระบวนการที่มนุษย์ ทำงานร่วมกับเทคโนโลยี AI ในลักษณะที่เกื้อหนุนและเสริมศักยภาพซึ่งกันและกัน โดยในกระบวนการตัดสินใจ AI สามารถช่วยวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากและนำเสนอทางเลือกที่อิงหลักฐานเชิงประจักษ์ ขณะที่มนุษย์จะผสมผสานความรู้เฉพาะทาง ประสบการณ์ สัญชาตญาณ ตลอดจนการพิจารณาคุณค่าและจริยธรรม เพื่อพิจารณาอย่างรอบคอบและตัดสินใจขั้นสุดท้ายให้เหมาะสมกับบริบทมากที่สุด

2.3.2 รูปแบบของความร่วมมือระหว่างมนุษย์กับ AI

Badillo-Diaz (2025) ได้กล่าวถึงการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์และ AI ซึ่งสามารถจำแนกการทำงานร่วมกันสามารถแบ่งได้ 3 รูปแบบหลัก คือ

2.3.2.1 รูปแบบมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human-Centric Approach)

หลักการสำคัญในการใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์คือการยึดถือแนวทางที่มนุษย์เป็นศูนย์กลาง โดย AI จะถูกใช้เป็นเพียงเครื่องมือที่ทำงานเคียงข้าง (tool alongside) ผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น เนื่องจาก AI ไม่สามารถทดแทนองค์ประกอบสำคัญที่เป็นหัวใจของวิชาชีพ เช่น การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสื่อสารที่แท้จริง และความเห็นอกเห็นใจ (empathy) ได้ นอกจากนี้ มนุษย์ยังต้องมีบทบาทหลักในการตรวจสอบและแก้ไขเนื้อหาที่ AI สร้างขึ้นเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดหรืออคติที่อาจเกิดขึ้น (Alkaissi & McFarlane, 2023; Meilvang, 2023; Hodgson et al., 2022; Patton et al., 2023 as cited in Badillo-Diaz, 2025) แม้มนุษย์เป็นแกนนำในการตัดสินใจ AI ทำหน้าที่สนับสนุน แต่การนำไปใช้จำเป็นต้องควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การกำกับดูแลที่เหมาะสม และการตระหนักถึงข้อจำกัดของเทคโนโลยี เพื่อให้การตัดสินใจยังคงตั้งอยู่บนพื้นฐานของวิชาชีพและจริยธรรมอย่างแท้จริง

2.3.2.2 รูปแบบเน้น AI ในงานเฉพาะด้าน (AI-Centric for Specific Tasks)

ในบางบริบท AI สามารถก้าวขึ้นมาเป็นแกนหลักในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในงานด้านธุรการ (administrative tasks) เช่น การสรุปบันทึกเคสผู้ใช้บริการ หรือการสร้างเป้าหมายในแผนการรักษา เพื่อช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์มีเวลาไปปฏิบัติงานโดยตรงได้มากขึ้น, นอกจากนี้ยังมีรูปแบบที่ AI ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือหลักในการให้บริการเบื้องต้น เช่น แชทบอทด้านสุขภาพจิต (เช่น Woebot และ Wysa) ที่ใช้เทคนิคการบำบัดทางความคิดและพฤติกรรมเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการโดยตรง (Reamer, 2023; Tomita et al., 2024; as cited in Badillo-Diaz, 2025) ดังนั้นในรูปแบบนี้ AI ทำหน้าที่เป็นกลไกหลักในการดำเนินงาน ขณะที่มนุษย์ยังคงมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแล ตรวจสอบความถูกต้อง และประเมินความเหมาะสมของการใช้งาน เพื่อให้การให้บริการยังคงเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและหลักจริยธรรม

2.3.2.3 รูปแบบการพึ่งพากันอย่างสมดุล (Collaborative Approach)

วิวัฒนาการของเทคโนโลยีนำไปสู่ความร่วมมือที่สอดคล้องประสานกันมากขึ้น โดยเน้นการทำงานร่วมกันระหว่างสหวิชาชีพ (interdisciplinary collaboration) ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์และนักเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาเครื่องมือที่ถูกต้องตามจริยธรรม (Hodgson et al., 2022; Patton et al., 2023; O’Leary & Tsui, 2023 as cited in Badillo-Diaz, 2025) ในลักษณะนี้ มนุษย์และปัญญาประดิษฐ์ต่างมีบทบาทที่เกื้อหนุนและเชื่อมประสานกันอย่างสมดุล โดยอาศัยจุดแข็งของแต่ละฝ่ายในการทำงานร่วมกัน ผ่านความร่วมมือข้ามสาขาวิชาชีพ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ รอบด้าน และเหมาะสมกับบริบทการปฏิบัติงานมากที่สุด

กล่าวคือ รูปแบบของความร่วมมือระหว่างมนุษย์กับ AI ทั้งสามรูปแบบสะท้อนระดับบทบาทที่แตกต่างกันของมนุษย์และ AI ตั้งแต่การที่มนุษย์เป็นแกนหลัก ไปจนถึงการทำงานร่วมกันอย่างสมดุล โดยมีเป้าหมายร่วมคือการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานและการตัดสินใจอย่างมีจริยธรรม นอกจากนี้ ยังชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการออกแบบการใช้งาน AI ให้สอดคล้องกับบริบทของงานสังคมสงเคราะห์ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้เท่าทันเทคโนโลยี (AI literacy) ควบคู่กับการกำกับดูแลที่เหมาะสม เพื่อให้การบูรณาการ AI เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการและไม่กระทบต่อคุณค่าหลักของวิชาชีพ

โดยสรุป แนวคิดความร่วมมือระหว่างมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ (Human-AI Collaboration) ในงานสังคมสงเคราะห์ เป็นกรอบแนวคิดสำคัญที่เน้นการผสานจุดแข็งของมนุษย์และเทคโนโลยีเข้าด้วยกันอย่างสมดุล เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการตัดสินใจในบริบทที่มีความซับซ้อน โดย AI ทำหน้าที่เป็น “เครื่องมือสนับสนุน” ที่ช่วยในการประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์แนวโน้ม และนำเสนอทางเลือกเชิงหลักฐาน ขณะที่มนุษย์ยังคงเป็น “ผู้กำกับและตัดสินใจหลัก” โดยอาศัยความรู้วิชาชีพ ประสบการณ์ สัญชาตญาณ รวมถึงการพิจารณาด้านคุณค่าและจริยธรรม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ AI ไม่สามารถทดแทนได้

ทั้งนี้ รูปแบบของความร่วมมือสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทของงาน ตั้งแต่รูปแบบที่มนุษย์เป็นศูนย์กลาง ซึ่งยับยั้งบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ในการควบคุมและตรวจสอบการใช้ AI อย่างใกล้ชิด รูปแบบที่ AI มีบทบาทเด่นในงานเฉพาะด้าน เช่น งานธุรการหรือการให้บริการเบื้องต้น เพื่อช่วยลดภาระงานและเพิ่มเวลาในการทำงานเชิงลึกกับผู้ใช้บริการ ไปจนถึงรูปแบบการพึ่งพากันอย่างสมดุลที่ทั้งมนุษย์และ AI ทำงานร่วมกันอย่างสอดประสาน รวมถึงการทำงานข้ามสหวิชาชีพในการออกแบบและพัฒนาเครื่องมือที่เหมาะสมและมีจริยธรรม

การนำแนวคิดนี้ไปใช้ในทางปฏิบัติ จำเป็นต้องคำนึงถึงบริบทของงานสังคมสงเคราะห์ โดยเฉพาะความละเอียดอ่อนของผู้ใช้บริการ ความหลากหลายทางสังคมและวัฒนธรรม ตลอดจนความเสี่ยงด้านอคติของข้อมูลและการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ดังนั้น การใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบจึงต้องมาพร้อมกับการกำกับดูแลที่เหมาะสม ความโปร่งใสในการใช้งาน และการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การพัฒนาศักยภาพของนักสังคมสงเคราะห์ในด้านความรู้เท่าทัน AI (AI literacy) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ความร่วมมือดังกล่าวเกิดประโยชน์สูงสุด โดยผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถเข้าใจข้อจำกัดของเทคโนโลยี ประเมินความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และเลือกใช้ AI อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์จริง ควบคู่ไปกับการยึดมั่นในหลักจริยธรรมและคุณค่าของวิชาชีพ

ดังนั้น แนวคิด Human-AI Collaboration จึงไม่ใช่เพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการงานสังคมสงเคราะห์เท่านั้น แต่เป็นการออกแบบความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และ AI อย่างมีเป้าหมาย เพื่อให้

เกิดการทำงานร่วมกันที่ “เสริมพลัง” มากกว่าการ “ทดแทน” อันจะนำไปสู่การพัฒนาระบบบริการที่มีประสิทธิภาพ เท่าเทียม เป็นธรรม และยังคงยึดมนุษย์เป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริงในระยะยาว

2.4 อุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์

แม้ว่าปัญญาประดิษฐ์จะมีศักยภาพในการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ในหลายมิติ แต่การนำ AI มาใช้ในการปฏิบัติงานจริงยังเผชิญกับความท้าทายและอุปสรรคที่หลากหลาย โดยสามารถจำแนกอุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ ออกเป็น 4 มิติสำคัญ ได้แก่ มิติความรู้และทักษะ มิติจริยธรรมและผลกระทบทางสังคม มิติโครงสร้างองค์กรและทรัพยากร และมิติการปฏิบัติงานและการยอมรับ

2.4.1 มิติที่ 1 ความรู้และทักษะ (Knowledge & Skills)

ความท้าทายด้านความรู้และทักษะเป็นอุปสรรคพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการนำ AI มาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์ Long และ Magerko (2020) ชี้ให้เห็นว่าการขาด AI Literacy หรือความรู้เท่าทัน AI ซึ่งครอบคลุมสมรรถนะ 17 ประการ ตั้งแต่การทำความเข้าใจธรรมชาติของ AI ไปจนถึงการตีความข้อมูลอย่างมีวิจารณญาณ เป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้บุคลากรวิชาชีพไม่สามารถประยุกต์ใช้ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในบริบทของสังคมสงเคราะห์ Ahn et al. (2025) ระบุว่านักสังคมสงเคราะห์จำนวนมากยังขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำงานของ AI ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการนำ AI ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ในมิติของการยอมรับเทคโนโลยี Davis (1989) เสนอ Technology Acceptance Model (TAM) ซึ่งอธิบายว่าการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัยหลัก คือ การรับรู้ว่าคุณประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ว่าคุณประโยชน์ใช้งานได้ง่าย (Perceived Ease of Use) เมื่อนักสังคมสงเคราะห์รับรู้ว่าคุณประโยชน์ AI มีความซับซ้อนและต้องใช้ทักษะสูง การรับรู้ว่าคุณประโยชน์ใช้งานง่ายย่อมลดลง ส่งผลให้แนวโน้มการนำ AI ไปใช้ลดลงตามไปด้วย Venkatesh et al. (2003) ได้ขยายกรอบแนวคิดดังกล่าวผ่าน Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) โดยเพิ่มปัจจัย Effort Expectancy หรือความพยายามที่ต้องใช้ในการเรียนรู้เทคโนโลยี และ Facilitating Conditions หรือเงื่อนไขสนับสนุนจากองค์กร เช่น การฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่ว่านักสังคมสงเคราะห์ที่ขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะด้าน AI มีแนวโน้มที่จะปฏิเสธการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวในการปฏิบัติงาน

2.4.2 มิติที่ 2 จริยธรรมและผลกระทบทางสังคม (Ethical & Social Concerns)

ความกังวลด้านจริยธรรมและผลกระทบทางสังคมเป็นความท้าทายที่มีความเฉพาะเจาะจงสูงในบริบทของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เนื่องจากงานสังคมสงเคราะห์เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลอ่อนไหวของผู้ใช้บริการกลุ่มเปราะบาง UNESCO (2021) ได้กำหนดกรอบจริยธรรม AI ระดับสากล

ที่ครอบคลุมหลักการสำคัญ ได้แก่ ความเป็นส่วนตัว ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความเป็นธรรม ซึ่งเป็นประเด็นที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนนำ AI มาใช้ในการให้บริการ

ประเด็นที่ได้รับความสนใจเป็นพิเศษในวรรณกรรมคือปัญหา Algorithmic Bias หรืออคติในอัลกอริทึม Barocas et al. (2023) อธิบายว่าอคติดังกล่าวมักเกิดจากชุดข้อมูลที่ใช้ฝึก AI ซึ่งสะท้อนความเหลื่อมล้ำที่มีอยู่เดิมในสังคม ส่งผลให้ระบบ AI อาจเลือกปฏิบัติต่อกลุ่มผู้ใช้บริการบางกลุ่ม เช่น กลุ่มชาติพันธุ์ ผู้มีรายได้น้อย หรือผู้พิการ โดยไม่ตั้งใจ ซึ่งขัดต่อหลักความยุติธรรมทางสังคมอันเป็นคุณค่าแกนกลางของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์อย่างชัดเจน

นอกจากนี้ IFSW (2018) ได้กำหนดหลักจริยธรรมวิชาชีพสังคมสงเคราะห์สากลที่เน้นการปกป้องสิทธิและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ รวมถึงหลักการ Self-determination หรือสิทธิในการตัดสินใจด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจถูกกระทบเมื่อการตัดสินใจทางวิชาชีพถูกมอบหมายให้ระบบ AI Reamer (2023) ขยายความเพิ่มเติมว่าความกังวลว่าการใช้ AI อาจขัดต่อจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้นักสังคมสงเคราะห์ลังเลในการนำ AI มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องการการตัดสินใจเชิงคุณค่าและจริยธรรม

2.4.3 มิติที่ 3 โครงสร้างองค์กรและทรัพยากร (Organization & Resources)

ความพร้อมขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำ AI มาใช้ในการปฏิบัติงาน Weiner (2009) เสนอทฤษฎี Organizational Readiness for Change ซึ่งอธิบายว่าความพร้อมขององค์กรในการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย 2 องค์ประกอบสำคัญ คือ Change Commitment หรือความมุ่งมั่นและการสนับสนุนจากผู้นำองค์กร และ Change Efficacy หรือความเชื่อมั่นว่าองค์กรมีขีดความสามารถในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงได้สำเร็จ การขาดนโยบายที่ชัดเจนและการสนับสนุนจากผู้บริหารจึงเป็นอุปสรรคเชิงโครงสร้างที่ส่งผลโดยตรงต่อการนำ AI มาใช้ในหน่วยงานสังคมสงเคราะห์ Mergel et al. (2019) ชี้ให้เห็นว่าการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลในภาครัฐต้องการ 3 องค์ประกอบพื้นฐาน ได้แก่ งบประมาณที่เพียงพอ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่เหมาะสม และบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัล การขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งย่อมส่งผลให้กระบวนการเปลี่ยนผ่านติดขัด ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ของหน่วยงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทยที่มักมีข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากรเฉพาะทาง ทั้งนี้ Venkatesh et al. (2012) ยืนยันผ่าน UTAUT2 ว่า Facilitating Conditions หรือเงื่อนไขสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลสำคัญต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรในระดับปฏิบัติการ กล่าวคือเมื่อองค์กรขาดนโยบาย งบประมาณ เครื่องมือ และผู้เชี่ยวชาญ แม้บุคลากรจะมีความต้องการใช้ AI ก็ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4.4 มิติที่ 4 การปฏิบัติงานและการยอมรับ (Practice & Adoption)

ความท้าทายในมิตินี้สะท้อนถึงการต้านทานนวัตกรรมในระดับการปฏิบัติงานจริง Ram และ Sheth (1989) เสนอ Innovation Resistance Theory (IRT) ซึ่งอธิบายว่าการต้านทานนวัตกรรม

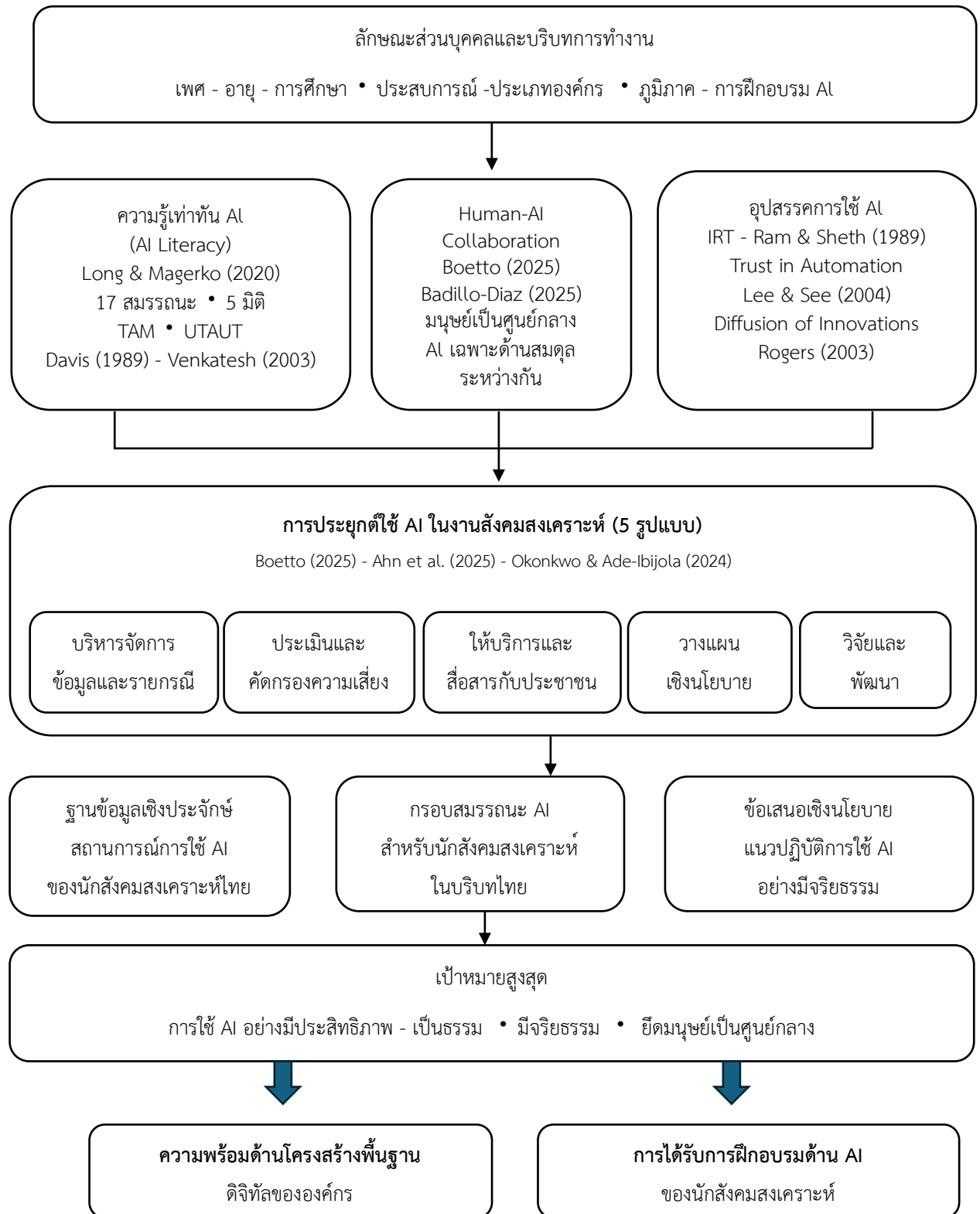
เกิดจากอุปสรรค 2 ประเภทหลัก คือ Functional Barriers หรืออุปสรรคเชิงหน้าที่ เช่น การรับรู้ที่ AI ไม่เหมาะสมกับลักษณะงานสังคมสงเคราะห์บางประเภท และ Psychological Barriers หรืออุปสรรคทางจิตวิทยา เช่น ความไม่มั่นใจในความถูกต้องของผลลัพธ์จาก AI และความไม่พร้อมในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน

ในส่วนของความไว้วางใจต่อระบบ AI Lee และ See (2004) อธิบายว่า Trust in Automation หรือความไว้วางใจในระบบอัตโนมัติประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ Performance หรือความเชื่อมั่นในความถูกต้องของผลลัพธ์ Process หรือความโปร่งใสของกระบวนการทำงาน และ Purpose หรือการรับรู้ว่าจุดมุ่งหมายของ AI สอดคล้องกับคุณค่าวิชาชีพ การที่นักสังคมสงเคราะห์หรือผู้ใช้บริการขาดความไว้วางใจใน AI ในมิติใดมิติหนึ่งย่อมส่งผลให้การยอมรับและการใช้งาน AI ลดลง

ประเด็นที่มีความเฉพาะเจาะจงอย่างยิ่งในบริบทสังคมสงเคราะห์คือความกังวลว่าการใช้ AI จะลดทอนคุณภาพของความสัมพันธ์เชิงบำบัด (Therapeutic Relationship) Boetto (2025) และ Badillo-Diaz (2025) ชี้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการซึ่งตั้งอยู่บนฐานของความเห็นอกเห็นใจ ความจริงใจ และการสื่อสารระหว่างมนุษย์ เป็นแกนกลางของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่ AI ยังไม่สามารถทดแทนได้ อุปสรรคดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด Compatibility ของ Rogers (2003) ในทฤษฎี Diffusion of Innovations ที่อธิบายว่านวัตกรรมที่รับรู้ว่ามีไม่สอดคล้องกับค่านิยม ประสพการณ์ และความต้องการของผู้ใช้จะได้รับการยอมรับต่ำกว่านวัตกรรมที่รับรู้ว่ามี Compatible กับบริบทการทำงาน

กล่าวโดยสรุป การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้เท่าทันปัญญาประดิษฐ์ (AI Literacy) และรูปแบบการประยุกต์ใช้ AI ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย รวมทั้งศึกษาทัศนคติของนักสังคมสงเคราะห์ต่อการทำงานร่วมกับ AI (Human-AI Collaboration) เพื่อทำความเข้าใจโอกาส ข้อจำกัด และความพร้อมในการนำ AI มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานวิชาชีพ นอกจากนี้ ยังได้รวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสำรวจ เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการใช้ AI อย่างเหมาะสม มีความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับหลักจริยธรรมวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ตลอดจนเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการพัฒนาระบบสนับสนุนการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ของประเทศไทยในอนาคต

2.5 กรอบแนวคิด



2.6 การดำเนินงาน

โครงการนี้ได้ดำเนินงานตามกรอบลำดับขั้นตอน 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ทบทวนวรรณกรรมและพัฒนากรอบแนวคิด ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ พัฒนาการรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ขั้นที่ 2 พัฒนาและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย สร้างแบบสอบถาม ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และทดสอบนำร่อง

ขั้นที่ 3 ขอรับรองจริยธรรมการวิจัย (Ethical Approval) จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 4 เก็บรวบรวมข้อมูล เผยแพร่แบบสอบถามออนไลน์ผ่านช่องทางของสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ อีเมลสมาชิก กลุ่ม LINE และเฟซบุ๊กของสภาวิชาชีพ ติดตามอัตราการตอบกลับ และปิดรับข้อมูลเมื่อได้ขนาดตัวอย่างตามที่กำหนด

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูล แปลผล และจัดทำรายงาน

โดยในกระบวนการดำเนินงาน คณะทำงานได้ใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เพื่อสนับสนุนขั้นตอนการสืบค้นข้อมูล การสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การเขียน การจัดระบบเอกสาร และตรวจสอบความถูกต้องทางภาษา ได้แก่ Claude (Anthropic, claude-sonnet-4-6, 2025) ChatGPT (OpenAI, GPT-4o, 2025) และ NotebookLM (Google, 2025) ทั้งนี้ คณะทำงานได้ทบทวน ตรวจสอบ และรับรองความถูกต้องของข้อมูลทุกส่วนด้วยตนเอง รวมถึงรับผิดชอบต่อการวิเคราะห์และการตีความผลการวิจัยทั้งหมด

2.7 นิยามเชิงปฏิบัติการ

1. การประยุกต์ใช้ AI (AI Application) หมายถึง การนำเครื่องมือหรือระบบปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จริง ครอบคลุม 5 รูปแบบ ได้แก่ (1) การบริหารจัดการข้อมูลและรายการ (2) การประเมินและคัดกรองความเสี่ยง (3) การให้บริการและสื่อสารกับประชาชน (4) การวางแผนและตัดสินใจเชิงนโยบาย และ (5) การวิจัยและพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ วัดจากความถี่และประเภทของเครื่องมือ AI ที่ใช้จริงในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา

2. การรู้เท่าทัน AI (AI Literacy) หมายถึง ระดับสมรรถนะของนักสังคมสงเคราะห์ในการประเมิน AI อย่างมีวิจารณญาณ สื่อสารและทำงานร่วมกับ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำ AI เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้ ตามกรอบสมรรถนะ 17 ประการ 5 มิติของ Long และ Magerko (2020) วัดโดยใช้แบบสอบถามมาตรวัด Likert 5 ระดับ (1 = ไม่รู้/ไม่เข้าใจเลย ถึง 5 = รู้/เข้าใจมากที่สุด)

3. การทำงานแบบผสมผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ (Human-AI Collaboration: HAIC) หมายถึง รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับระบบ AI ในลักษณะที่ต่างฝ่ายต่างเสริม

ศักยภาพซึ่งกันและกัน โดย AI ทำหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอทางเลือก ขณะที่นักสังคมสงเคราะห์ใช้วิจารณญาณและคุณค่าวิชาชีพในการตัดสินใจขั้นสุดท้าย วัดจากทัศนคติการทำงานร่วมกับ AI ใน 3 รูปแบบ ได้แก่ มนุษย์เป็นศูนย์กลาง AI เป็นแกนหลักในงานเฉพาะด้าน และการพึ่งพากันอย่างสมดุล

4. ความท้าทายในการใช้ AI (AI Challenges) หมายถึง อุปสรรคและข้อจำกัดที่นักสังคมสงเคราะห์รับรู้ในการนำ AI มาใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม 3 มิติ ได้แก่ (1) มิติความรู้และทักษะ (2) มิติจริยธรรมวิชาชีพ และ (3) มิติโครงสร้างองค์กรและทรัพยากร

5. นักสังคมสงเคราะห์ (Social Worker) หมายถึง บุคคลที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาตหรือเป็นสมาชิกสามัญของสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์อยู่ในขณะที่เก็บข้อมูล

2.8 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) พัฒนาขึ้น เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 6 ส่วน ลักษณะของแบบสอบถามในส่วนที่ 2-5 เป็นมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประเภทหน่วยงาน สังกัดภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน และกลุ่มผู้ใช้บริการหลัก ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 ระดับความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy) เป็นแบบวัดระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ AI ของนักสังคมสงเคราะห์ โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่

- 1 = ไม่รู้/ไม่เข้าใจเลย
- 2 = รู้น้อย
- 3 = ปานกลาง
- 4 = เข้าใจดี
- 5 = เข้าใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 การใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ เป็นแบบวัดระดับการใช้ AI ในการปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการข้อมูล การประเมิน การให้บริการ และการวางแผนเชิงนโยบาย โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่

1 = ไม่เคยใช้เลย

2 = นาน ๆ ครั้ง

3 = เป็นครั้งคราว

4 = บ่อย

5 = เป็นประจำ

ส่วนที่ 4 ทักษะการทำงานแบบผสมผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ (Human-AI Collaboration) เป็นแบบวัดทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์และ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ ครอบคลุม 3 แนวคิด ได้แก่ (1) มนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human-Centric) (2) AI เป็นแกนหลักในงานเฉพาะด้าน (AI-Centric) และ (3) การพึ่งพากันอย่างสมดุล (Symbiotic) โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่

1 = น้อยที่สุด

2 = น้อย

3 = ปานกลาง

4 = มาก

5 = มากที่สุด

ส่วนที่ 5 อุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ เป็นแบบวัดระดับอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามเผชิญในการนำ AI ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุมด้านความรู้และทักษะ ด้านจริยธรรมและผลกระทบทางสังคม ด้านโครงสร้างองค์กรและทรัพยากร และด้านการปฏิบัติงานและการยอมรับ โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่

1 = ไม่เป็นอุปสรรคเลย

2 = เป็นอุปสรรคน้อย

3 = เป็นอุปสรรคปานกลาง

4 = เป็นอุปสรรคมาก

5 = เป็นอุปสรรคมากที่สุด

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความท้าทายและแนวทางในการพัฒนาการใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ จำนวน 2 ข้อ

บทที่ 3

ผลการสำรวจ

จากการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 895 คน ภายหลังจากตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล (Data Cleaning) ได้ตัดข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุวิชาชีพอื่นซึ่งไม่ปฏิบัติตามกลุ่มเป้าหมายของการสำรวจ จำนวน 87 คน ส่งผลให้เหลือแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งสิ้น 808 คน มีผลการสำรวจดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสิ้น 808 คน มีผลการสำรวจ ดังนี้

1. เพศและอายุ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 74.38) รองลงมาเป็นชาย (ร้อยละ 20.17) และ LGBTQIA+ (ร้อยละ 5.45) ช่วงอายุกระจายค่อนข้างสม่ำเสมอในกลุ่มวัยทำงาน โดยกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ 32.30) ตามด้วย 41-50 ปี (ร้อยละ 30.32) และ 18-30 ปี (ร้อยละ 26.86) ส่วนกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนรวมกันเพียงประมาณร้อยละ 10.5 (อายุต่ำสุด 18 ปี สูงสุด 66 ปี)

2. การศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี (ร้อยละ 66.21) รองลงมาปริญญาโท (ร้อยละ 32.43) และปริญญาเอกเพียงร้อยละ 1.36

3. ประสบการณ์ทำงาน พบว่า เกือบร้อยละ 40 มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปี (ร้อยละ 39.98) สะท้อนว่ากลุ่มตัวอย่างค่อนข้างไปทาง “คนรุ่นใหม่ในวิชาชีพ” ขณะที่ผู้มีประสบการณ์ 15-20 ปี มีสัดส่วนร้อยละ 14.60 (ช่วงต่ำสุด 1 เดือน สูงสุด 46 ปี)

4. หน่วยงานต้นสังกัด พบว่า เกือบทั้งหมดอยู่ในหน่วยงานภาครัฐ (ร้อยละ 96.78) มีเพียงส่วนน้อยจากมูลนิธิ/NGO/สถาบันการศึกษา เมื่อดูรายละเอียด อันดับต้น ๆ คือ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ร้อยละ 32.92), กระทรวงมหาดไทย (ร้อยละ 29.95), กรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 12.2) และกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ 10.15) โดยเมื่อดูระดับกรม พบว่ากรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ 28.84) ตามด้วยสำนักอนามัย (ร้อยละ 11.01)

5. ตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่ง “นักสังคมสงเคราะห์” โดยตรง (ร้อยละ 68.94) รองลงมาคือ “นักพัฒนาชุมชน” ในสายงานที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ 15.22) ส่วนที่เหลือกระจายในตำแหน่งสนับสนุน เช่น ผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์ ผู้บริหาร/หัวหน้าฝ่าย และสายวิชาการ/วิจัย

6. ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ พบว่า มีสัดส่วนใกล้เคียงกันมากระหว่างผู้ที่มี (ร้อยละ 49.88) และไม่มี (ร้อยละ 50.12) ใบอนุญาตฯ

7. **พื้นที่ปฏิบัติงาน** พบว่า กระจายทั่วประเทศ โดยกรุงเทพมหานครมีสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ 24.88) ตามด้วยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 23.64) ภาคกลาง (ร้อยละ 17.08) และภาคเหนือ (ร้อยละ 15.59)

8. **กลุ่มผู้ใช้บริการหลัก** (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า อันดับต้น ๆ คือ ผู้ประสบปัญหาสังคม (ร้อยละ 72.28) ผู้สูงอายุ (ร้อยละ 67.33) คนพิการ (ร้อยละ 65.35) ผู้ด้อยโอกาส/รายได้ต่ำ (ร้อยละ 64.11) และเด็กและเยาวชน (ร้อยละ 63.49) สะท้อนภาพงานที่ครอบคลุมกลุ่มเปราะบางหลากหลายกลุ่มพร้อมกัน

9. **ประสบการณ์อบรม AI** พบว่า ส่วนใหญ่ **ไม่เคย**ผ่านการอบรม AI มาก่อนถึงร้อยละ 71.66 มีเพียงร้อยละ 28.34 ที่เคยผ่านการอบรม

ซึ่งรายละเอียดข้อมูลปรากฏในตารางที่ 3.1 – 3.12 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวน ร้อยละ ของเพศ ผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	163	20.17
หญิง	601	74.38
LGBTQIA+	44	5.45
รวม	808	100.00

ตารางที่ 3.2 จำนวน ร้อยละ ของอายุ (ปี) ของผู้ตอบแบบสำรวจอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-30	217	26.86
31-40	261	32.30
41-50	245	30.32
51-60	83	10.27
60 ปีขึ้นไป	2	0.25
รวม	808	100.00

Minimum = 18 ปี, Maximum = 66 ปี

ตารางที่ 3.3 จำนวน ร้อยละ ระดับการศึกษาสูงสุด ของผู้ตอบแบบสำรวจ

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	535	66.21
ปริญญาโท	262	32.43
ปริญญาเอก	11	1.36
Total	808	100.00

ตารางที่ 3.4 จำนวน ร้อยละ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (เดือน/ปี) ของผู้ตอบแบบสำรวจ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (เดือน/ปี)	จำนวน	ร้อยละ
1 เดือน – 5 ปี	323	39.98
5 ปีขึ้นไป – 10 ปี	157	19.43
10 ปีขึ้นไป – 15 ปี	91	11.26
15 ปีขึ้นไป – 20 ปี	118	14.60
20 ปีขึ้นไป – 25 ปี	62	7.67
25 ปีขึ้นไป – 30 ปี	36	4.46
30 ปีขึ้นไป – 35 ปี	16	1.98
35 ปีขึ้นไป	5	0.62
รวม	808	100.0

Minimum = 1 เดือน, Maximum = 46 ปี

ตารางที่ 3.5 จำนวน ร้อยละ ประเภทองค์กร/หน่วยงาน

ประเภทองค์กร/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานภาครัฐ	782	96.78
มูลนิธิ	8	0.99
องค์กรไม่แสวงหากำไร (NGOs)	7	0.87
สถาบันการศึกษา	3	0.37
สภาวิชาชีพ / องค์กรวิชาชีพ	1	0.12

ตารางที่ 3.5 จำนวน ร้อยละ ประเภทองค์กร/หน่วยงาน (ต่อ)

ประเภทองค์กร/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
อื่น ๆ		
- เกษียณ	4	0.50
- สภากาชาดไทย	3	0.37
รวม	808	100.00

ตารางที่ 3.6 จำนวน ร้อยละ ของสังกัดและหน่วยงาน

สังกัดและหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	266	32.92
กระทรวงมหาดไทย	242	29.95
กรุงเทพมหานคร	99	12.25
กระทรวงยุติธรรม	82	10.15
กระทรวงสาธารณสุข	75	9.28
องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (NGO)	14	1.73
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	10	1.24
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	8	0.99
สภากาชาดไทย	5	0.62
เกษียณ/อิสระ	4	0.5
กระทรวงกลาโหม	2	0.25
กระทรวงแรงงาน	1	0.12
รวม	808	100.00

ตารางที่ 3.7 จำนวน ร้อยละ ของสังกัดระดับรองของผู้ตอบแบบสำรวจ

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	233	28.84
สำนักอนามัย	89	11.01
สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	82	10.15
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	76	9.41
กรมราชทัณฑ์	72	8.91
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	57	7.05
กรมกิจการเด็กและเยาวชน	32	3.96
กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	32	3.96
กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว	16	1.98
กรมกิจการผู้สูงอายุ	14	1.73
สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	14	1.73
องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (NGO)	14	1.73
กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	10	1.24
มหาวิทยาลัย	9	1.11
กรมอนามัย	8	0.99
กรมการปกครอง	6	0.74
กรมควบคุมโรค	5	0.62
เกษียณ/อิสระ	4	0.5
สำนักพัฒนาสังคม	3	0.37
กรมการพัฒนาชุมชน	2	0.25
กรมการแพทย์	2	0.25
กรมสุขภาพจิต	2	0.25
สำนักการแพทย์	2	0.25
สำนักงานเขต	2	0.25
สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม	2	0.25

ตารางที่ 3.7 จำนวน ร้อยละ ของสังกัดระดับรองของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย	1	0.12
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	1	0.12
สำนักงานประกันสังคม	1	0.12
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	1	0.12
สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	1	0.12
ไม่ระบุ	15	1.86
รวม	808	100.00

ตารางที่ 3.8 จำนวน ร้อยละ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
นักสังคมสงเคราะห์	557	68.94
ตำแหน่งอื่นๆ		
1. นักพัฒนาชุมชน (นักพัฒนาชุมชน, นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ, นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ, นักพัฒนาชุมชน, นักพัฒนาชุมชน, พัฒนาชุมชน, พช.)	123	15.22
2. สายสังคมสงเคราะห์ (ผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์, ผู้ช่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์, ช่วยปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์, พนักงานช่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์, พนักงานช่วยงานสังคมสงเคราะห์, พนักงานด้านสังคมสงเคราะห์, ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์, เจ้าหน้าที่สนับสนุนปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์, พนักงานจ้างเหมาบริการด้านสังคมสงเคราะห์, แทนนักสังคมสงเคราะห์)	31	3.84
3. ผู้บริหาร/หัวหน้าฝ่าย (ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม, ผู้อำนวยการ, หัวหน้าฝ่ายสังคมสงเคราะห์, หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน, หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสวัสดิการสังคม, นักบริหารงานสวัสดิการสังคม, รอง สวป.)	21	2.60

ตารางที่ 3.8 จำนวน ร้อยละ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

	ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
4. ตำแหน่งเฉพาะอื่น ๆ	(ผู้จัดการโครงการ, ผู้รับผิดชอบงานสวัสดิการ, พนักงานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก, พนักงานช่วยงานด้านสุขภาพ, พนักงานช่วยงานด้านสาธารณสุข ฯลฯ)	17	2.10
5. ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน	(ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน, ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน)	16	1.98
6. นักพัฒนาสังคม	(นักพัฒนาสังคม, นักพัฒนาสังคมชำนาญการ, นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ, ช่วยปฏิบัติงานนักพัฒนาสังคม)	12	1.49
7. เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน	(เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน, เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนชำนาญงาน, เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนปฏิบัติงาน, จพง.พัฒนาชุมชน)	10	1.24
8. สายวิชาการ/วิจัย	(นักจัดการงานทั่วไป, นักวิเคราะห์นโยบายและแผน, นักวิจัย, ผู้ช่วยนักวิจัย, นักวิชาการ, อาจารย์, ครู)	9	1.11
9. เจ้าหน้าที่ธุรการ/สนับสนุนงาน	(เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล, เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา, เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์..., ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ, จ้างเหมากรอสวัสดิการสังคม)	8	0.99
10. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน	(ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน)	4	0.50
รวม		808	100.00

ตารางที่ 3.9 จำนวน ร้อยละ ของการมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ของผู้ตอบแบบสำรวจ

การมีใบอนุญาตฯ	จำนวน	ร้อยละ
มี	403	49.88
ไม่มี	405	50.12
รวม	808	100.00

ตารางที่ 3.10 จำนวน ร้อยละ ภูมิภาคที่ปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ภูมิภาค	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	201	24.88
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	191	23.64
ภาคกลาง	138	17.08
ภาคเหนือ	126	15.59
ภาคใต้	70	8.66
ภาคตะวันออก	61	7.55
ภาคตะวันตก	21	2.60
รวม	808	100.00

ตารางที่ 3.11 จำนวน ร้อยละ กลุ่มผู้ใช้บริการหลักของผู้ตอบแบบสำรวจ

กลุ่มผู้ใช้บริการหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประสบปัญหาสังคม	584	72.28
ผู้สูงอายุ	544	67.33
คนพิการ	528	65.35
ผู้ด้อยโอกาส/ผู้มีรายได้น้อย	518	64.11
เด็กและเยาวชน	513	63.49
สตรี	433	53.59
ผู้ป่วย (กาย/จิต)	348	43.07
ใช้กับตนเอง	100	12.38
ผู้ต้องขัง และบุคคลในครอบครัวของผู้ต้องขัง	38	4.70
ผู้ขายและสารเสพติด	24	2.97
บุคคลไร้ที่พึ่ง/ขอทาน	6	0.74
ประชาชนทั่วไป	5	0.62
คนต่างด้าว/ต่างชาติ/ชาติพันธุ์/ผู้หนีภัยจากการสู้รบ	5	0.62
บุคลากร (นักสังคมสงเคราะห์) เพื่อนร่วมงาน	4	0.50
องค์กรเครือข่าย	3	0.37
ไม่มีการใช้ระบบ AI	2	0.25
ครอบครัว	1	0.12

ตารางที่ 3.12 จำนวน ร้อยละ สถานะการผ่านการอบรม AI

สถานะการผ่านการอบรม AI	จำนวน	ร้อยละ
เคย	229	28.34
ไม่เคย	579	71.66
รวม	808	100.00

3.1.1 ข้อสังเกต

1. ผู้ตอบแบบสำรวจเกือบร้อยละ 72 ไม่เคยผ่านการอบรมการใช้ AI มาก่อน ซึ่งเป็นคำตอบที่สามารถอธิบายได้ว่า เพราะอะไรระดับการใช้งาน AI จริง (ส่วนที่ 3) จึงอยู่ในระดับต่ำมาก ประเด็นที่น่าสนใจ คือ การขาดการอบรมเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ระดับการใช้งาน AI อยู่ในระดับต่ำ หรือเป็นเพียงหนึ่งปัจจัยร่วมกับอุปสรรคเชิงโครงสร้างที่พบในผลการสำรวจส่วนที่ 5

2. สัดส่วนผู้มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพอยู่ที่ประมาณ 50 : 50 หากแต่ตำแหน่ง “นักสังคมสงเคราะห์” โดยตรง มีถึงร้อยละ 68.94 ของกลุ่มตัวอย่าง หมายความว่า มีนักสังคมสงเคราะห์ จำนวนไม่น้อยที่ยังไม่มีใบอนุญาตฯ ประเด็นที่น่าสนใจ คือ ความรู้เท่าทัน AI (ส่วนที่ 2) ทักษะติดต่อ Human-AI Collaboration (ส่วนที่ 4) และการใช้งาน AI จริง (ส่วนที่ 3) ของกลุ่มที่มีใบอนุญาตฯ กับกลุ่มที่ไม่มี แตกต่างกันหรือไม่ หากมีใบอนุญาตฯ สัมพันธ์กับการยึดมั่นจริยธรรมวิชาชีพที่เข้มข้นกว่า อาจอธิบายได้ว่าทำไมทัศนคติแบบ Human-Centric ในส่วนที่ 4 จึงสูงมากในภาพรวม

3. กลุ่มอายุ 18 - 30 ปี มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 26.86 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มที่มักถูกคาดหวังว่าคุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัลมากกว่ากลุ่มอายุอื่น (กลุ่มคนที่เติบโตมาพร้อมเทคโนโลยีดิจิทัล) แต่ผลในส่วนที่ 3 กลับแสดงว่าการใช้งาน AI จริงในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำมากทุกด้าน คำถามคือ อายุ น้อยกว่าสัมพันธ์กับการใช้งาน AI ที่สูงกว่าจริงหรือไม่ในบริบทงานสังคมสงเคราะห์ หรือปัจจัยเชิงโครงสร้าง (ขาดการอบรม ขาดเครื่องมือ ขาดนโยบายหน่วยงาน) มีอิทธิพลเหนือกว่าปัจจัยด้านอายุจนทำให้แม้แต่กลุ่มคนรุ่นใหม่ก็ยังใช้ AI น้อยเช่นเดียวกับกลุ่มอายุอื่น

3.2 ระดับความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy)

ค่าเฉลี่ยคะแนน ระดับความรู้เท่าทัน AI มีดังนี้

- 4.21 – 5.00 มีความรู้เท่าทัน AI ระดับมากที่สุด
- 3.41 – 4.20 มีความรู้เท่าทัน AI ระดับมาก
- 2.61 – 3.40 มีความรู้เท่าทัน AI ระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 มีความรู้เท่าทัน AI ระดับน้อย
- 1.00 – 1.80 มีความรู้เท่าทัน AI ระดับน้อยที่สุด

ผลการสำรวจ พบว่า โดยภาพรวมนักสังคมสงเคราะห์ที่ตอบแบบสำรวจมีความรู้เท่าทัน AI อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) เมื่อพิจารณาแยกรายมิติ พบว่ามีมิติที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมและความรับผิดชอบวิชาชีพ (มิติ 4) และมุมมองต่อ AI ในภาพกว้าง (มิติ 5) มีคะแนนสูงกว่ามิติอื่นจนขยับขึ้นไปอยู่ในระดับ “มาก” โดยเฉพาะความเข้าใจที่ว่าการสังคมสงเคราะห์ยังต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ต่อผู้ใช้บริการตามหลักจริยธรรมวิชาชีพเสมอ แม้จะใช้ AI ช่วยก็ตาม (ค่าเฉลี่ย 3.76) ขณะที่มิติซึ่งเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานเชิงเทคนิค ของ AI เช่น การแยกแยะประเภทของ AI หรือรู้จักรูปแบบต่าง ๆ เช่น NLP กลับมีคะแนนต่ำที่สุดในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3.16-3.20) กล่าวโดยสรุป นักสังคมสงเคราะห์ “รู้ว่าควรใช้อย่างมีความรับผิดชอบ” มากกว่า “รู้ว่า AI คืออะไรและทำงานอย่างไร” ซึ่งเป็นรูปแบบความรู้ที่เอนเอียงไปทางจริยธรรมมากกว่าเทคนิค (ดังตารางที่ 3.13)

ตารางที่ 3.13 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy)

ความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy)	ระดับความรู้เท่าทัน AI										ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ไม่รู้/ไม่เข้าใจเลย		รู้น้อย		ปานกลาง		เข้าใจดี		เข้าใจมากที่สุด			
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มิติที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ AI												
1) สามารถแยกแยะได้ว่า เครื่องมือดิจิทัลที่ใช้ในงานสังคมสงเคราะห์ ชนิดใดใช้ระบบ AI และชนิดใดไม่ใช่	134	16.58	134	16.58	290	35.89	205	25.37	112	13.86	3.20	ปานกลาง
2) เข้าใจว่า “ความฉลาด” ของ AI แตกต่างจาก วิจารณ์งานเชิงวิชาชีพของนักสังคมสงเคราะห์อย่างไร	37	4.58	90	11.14	201	24.88	281	34.78	199	24.63	3.64	มาก
3) รู้จัก AI หลายรูปแบบที่อาจนำมาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์ได้ เช่น NLP หุ่นยนต์บริการ	95	11.76	189	23.39	290	35.89	173	21.41	61	7.55	2.90	ปานกลาง
4) สามารถแยกแยะได้ว่า AI แบบทั่วไป และ AI แบบเฉพาะทาง แตกต่างกันอย่างไร	105	13.00	169	20.92	309	38.24	154	19.06	71	8.79	2.90	ปานกลาง
รวม											3.16	ปานกลาง
มิติที่ 2 ความสามารถและข้อจำกัดของ AI												
1) สามารถประเมินได้ว่างานสังคมสงเคราะห์ประเภทใดเหมาะสมกับการใช้ AI	54	6.68	110	13.61	244	30.20	247	30.57	153	18.94	3.41	มาก
2) สามารถคาดการณ์ได้ว่า AI จะเปลี่ยนแปลงบทบาทและรูปแบบการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ในอนาคตอย่างไร	53	6.56	134	16.58	281	34.78	256	31.68	84	10.40	3.23	ปานกลาง
รวม											3.32	ปานกลาง



ความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy)	ระดับความรู้เท่าทัน AI										ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ไม่รู้/ไม่เข้าใจเลย		รู้น้อย		ปานกลาง		เข้าใจดี		เข้าใจมากที่สุด			
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มิติที่ 3 หลักการทำงานของ AI												
1) เข้าใจว่า AI แปลงข้อมูลจากงานสังคมสงเคราะห์ให้อยู่ในรูปแบบที่ระบบสามารถประมวลผลได้อย่างไร	63	7.80	142	17.57	318	39.36	204	25.25	81	10.02	3.12	ปานกลาง
2) เข้าใจว่า AI วิเคราะห์ข้อมูลและสนับสนุนการตัดสินใจในงานสังคมสงเคราะห์ได้อย่างไร	67	8.29	145	17.95	298	36.88	229	28.34	69	8.54	3.11	ปานกลาง
3) เข้าใจกระบวนการที่ AI เรียนรู้จากข้อมูลสังคมสงเคราะห์	74	9.16	158	19.55	289	35.77	222	27.48	65	8.04	3.06	ปานกลาง
4) ตระหนักว่านักสังคมสงเคราะห์มีบทบาทสำคัญในการกำกับ ตรวจสอบ และรับผิดชอบผลลัพธ์	61	7.55	100	12.38	234	28.96	254	31.44	159	19.68	3.43	มาก
5) เข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูล (Data) ที่ใช้ใน AI	73	9.03	121	14.98	272	33.66	247	30.57	95	11.76	3.21	ปานกลาง
6) ตระหนักว่าเมื่อใช้ AI ข้อมูลของผู้ใช้บริการอาจถูกนำไปใช้ในการเรียนรู้และพัฒนาระบบ	56	6.93	92	11.39	241	29.83	271	33.54	148	18.32	3.45	มาก
7) สามารถตีความและประเมินผลลัพธ์ที่ได้จาก AI อย่างมีวิจารณญาณ	64	7.92	101	12.50	281	34.78	256	31.68	106	13.12	3.30	ปานกลาง
8) เข้าใจว่า AI บางระบบสามารถดำเนินการในโลกจริงได้ เช่น หุ่นยนต์ช่วยเหลือ	57	7.05	113	13.99	256	31.68	267	33.04	115	14.23	3.33	ปานกลาง
9) เข้าใจว่าเซนเซอร์คืออะไร และระบบ AI ที่ใช้เซนเซอร์ สามารถนำมาใช้ในการดูแลกลุ่มเปราะบางได้อย่างไร	66	8.17	136	16.83	273	33.79	221	27.35	112	13.86	3.22	ปานกลาง
รวม											3.25	ปานกลาง



ความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy)	ระดับความรู้เท่าทัน AI										ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ไม่รู้/ไม่เข้าใจเลย		รู้น้อย		ปานกลาง		เข้าใจดี		เข้าใจมากที่สุด			
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มิติที่ 4 การใช้ AI อย่างเหมาะสมและมีจริยธรรม												
1) เข้าใจกฎหมายและแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เมื่อใช้ AI	63	7.80	117	14.48	250	30.94	232	28.71	146	18.07	3.35	ปานกลาง
2) เข้าใจว่า AI อาจมีอคติ (Bias)	84	10.40	145	17.95	261	32.30	209	25.87	109	13.49	3.14	ปานกลาง
3) เข้าใจว่านักสังคมสงเคราะห์ยังคงต้องรับผิดชอบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อผู้ใช้บริการตามจริยธรรมวิชาชีพ	44	5.45	72	8.91	198	24.50	216	26.73	278	34.41	3.76	มาก
รวม										3.42	มาก	
มิติที่ 5 ความเข้าใจและมุมมองต่อ AI												
1) เข้าใจว่าระบบ AI สามารถออกแบบ ปรับแต่ง และควบคุมได้โดยมนุษย์	48	5.94	104	12.87	242	29.95	246	30.45	168	20.79	3.47	มาก
รวม 5 มิติ										3.32	ปานกลาง	

3.3 การใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์

ค่าเฉลี่ยคะแนนระดับการใช้ AI

- 4.21 – 5.00 มีความถี่ในการใช้ AI อยู่ในระดับสูงมาก (ใช้เป็นประจำ)
- 3.41 – 4.20 มีความถี่ในการใช้ AI อยู่ในระดับสูง (ใช้บ่อย)
- 2.61 – 3.40 มีความถี่ในการใช้ AI อยู่ในระดับปานกลาง (ใช้เป็นครั้งคราว)
- 1.81 – 2.60 มีความถี่ในการใช้ AI อยู่ในระดับต่ำ (ใช้นาน ๆ ครั้ง)
- 1.00 – 1.80 มีความถี่ในการใช้ AI อยู่ในระดับต่ำมาก (ไม่เคยใช้เลย)

การใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ แม้ทัศนคติและความรู้เท่าทัน AI จะอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก แต่เมื่อดูพฤติกรรมการใช้งานจริง กลับพบว่าอยู่ในระดับต่ำทุกด้าน (ค่าเฉลี่ยรวม 2.10) โดยด้านที่ใช้ น้อยที่สุดคือ **การให้บริการและการสื่อสารกับประชาชน** (ค่าเฉลี่ย 1.89) โดยเฉพาะการใช้ AI ติดตามอาการหรือความก้าวหน้าของผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่เคยใช้เลยถึงร้อยละ 63.74 สะท้อนว่างานที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการยังคงเป็นพื้นที่ที่นักสังคมสงเคราะห์มีภาระวังในการนำ AI เข้ามา เกี่ยวข้องที่สุด (ดังตารางที่ 14)

ในทางกลับกัน ด้านที่มีการใช้ AI ค่อนข้างมากกว่าด้านอื่น (แม้ยังอยู่ในระดับต่ำ) คือ **การวิจัยและ พัฒนางานสังคมสงเคราะห์** (ค่าเฉลี่ย 2.49) ผ่านเครื่องมือ เช่น Copilot, NotebookLM, Perplexity ซึ่งเป็นงานเชิงเอกสาร/วิชาการมากกว่าเป็นงานที่กระทบผู้ให้บริการโดยตรง และที่น่าสนใจคือ ข้อคำถาม เดียวที่ขยับขึ้นมาอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (ค่าเฉลี่ย 2.62) คือ “พิจารณาความถูกต้องของผลลัพธ์จาก AI ก่อนนำไปใช้” ซึ่งบ่งชี้ว่าในกลุ่มผู้ใช้ AI อยู่บ้าง มีความระมัดระวังในการตรวจสอบผลลัพธ์ค่อนข้างสูง (ดังตารางที่ 14)

ตารางที่ 3.14 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของการใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์

[illegible]



การใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์	ระดับการใช้งาน AI										ค่าเฉลี่ย	ระดับการ ใช้งาน AI
	ไม่เคยใช้เลย (1)		นาน ๆ ครั้ง (2)		เป็นครั้งคราว (3)		บ่อย (4)		เป็นประจำ (5)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
4) ใช้ AI ระบุปัจจัยเสี่ยงที่อาจมองไม่เห็นจาก การประเมินทั่วไป	415	51.36	143	17.70	150	18.56	73	9.03	27	3.34	1.95	ต่ำ
5) พิจารณาความถูกต้องของผลลัพธ์จาก AI ก่อนนำไปใช้	317	39.23	88	10.89	138	17.08	119	14.73	146	18.07	2.62	ปานกลาง
รวม											2.07	ต่ำ
ด้านที่ 3 การให้บริการและการสื่อสารกับประชาชน												
1) ใช้ AI ในการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ	402	49.75	127	15.72	149	18.44	91	11.26	39	4.83	2.06	ต่ำ
2) ใช้ AI ช่วยตอบคำถามหรือให้คำแนะนำ เบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการ	417	51.61	138	17.08	141	17.45	77	9.53	35	4.33	1.98	ต่ำ
3) ใช้ AI สนับสนุนการให้คำปรึกษาหรือการดูแล ด้านจิตสังคม	448	55.45	141	17.45	132	16.34	132	16.34	27	3.34	1.86	ต่ำ
4) ใช้ AI ในการติดตามอาการหรือความก้าวหน้า ของผู้ใช้บริการ	515	63.74	113	13.99	108	13.37	49	6.06	23	2.85	1.70	ต่ำ
5) ใช้ AI เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการของกลุ่ม เปราะบาง	472	58.42	102	12.62	133	16.46	76	9.41	25	3.09	1.86	ต่ำ
รวม											1.89	ต่ำ
ด้านที่ 4 การวางแผนและตัดสินใจเชิงนโยบาย												
1) ใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนงานหรือ โครงการ	308	38.12	149	18.44	187	23.14	114	14.11	50	6.19	2.32	ต่ำ

การใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์	ระดับการใช้งาน AI										ระดับการ ใช้งาน AI	
	ไม่เคยใช้เลย (1)		นาน ๆ ครั้ง (2)		เป็นครั้งคราว (3)		บ่อย (4)		เป็นประจำ (5)			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
2) ใช้ AI สนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรหรือ กำลังคน	435	53.84	134	16.58	147	18.19	68	8.42	24	2.97	1.90	ต่ำ
3) ใช้ AI ช่วยติดตามและประเมินผลโครงการ หรือบริการ	396	49.01	138	17.08	85	10.52	85	10.52	38	4.70	2.05	ต่ำ
4) ใช้ AI ระบุปัญหาสังคมหรือความต้องการของ กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่	412	50.99	149	18.44	146	18.07	68	8.42	33	4.08	1.96	ต่ำ
รวม											2.06	ต่ำ
ด้านที่ 5 การวิจัยและพัฒนางานสังคมสงเคราะห์												
1) ใช้ AI เป็นเครื่องมือช่วยค้นคว้าหรือทบทวน วรรณกรรม	273	33.79	155	19.18	175	21.66	128	15.84	77	9.53	2.48	ต่ำ
2) ใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูลวิจัยหรือสรุปผล การศึกษา	307	38.00	157	19.43	168	20.79	116	14.36	60	7.43	2.34	ต่ำ
3) ใช้ AI ในการพัฒนาองค์ความรู้หรือแนวทาง ใหม่ในการทำงาน	248	30.69	146	18.07	195	24.13	134	16.58	85	10.52	2.58	ต่ำ
4) พัฒนาทักษะหรือความรู้ด้าน AI เพื่อใช้ในงาน สังคมสงเคราะห์	251	31.06	149	18.44	199	24.63	134	16.58	75	9.28	2.55	ต่ำ
รวม											2.49	ต่ำ
รวมทุกด้าน											2.10	ต่ำ



ตารางที่ 3.15 การใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์

การใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์	ชื่อ AI ที่ใช้งาน			
	ChatGPT	Claude	Gemini	AI ชื่ออื่น
ด้านที่ 1 การบริหารจัดการข้อมูลและรายกรณี				
1. ใช้ AI ช่วยจัดทำบันทึกหรือรายงานรายกรณี	✓	✓	✓	17ระบบกรมราชทัณฑ์, dola, Goggle sheets, Grok, notebook LM, การเขียนงานวิชาการ, ใช้เครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์, การเรียบเรียงคำพูด, แผนผังครอบครัว ในแอป F, พม.smary
2. ใช้ AI ช่วยสรุปข้อมูลหรือจัดระเบียบข้อมูลผู้ใช้บริการ	✓	✓	✓	17ระบบกรมราชทัณฑ์, dola, Excel, GG sheet, Goggle sheets, Microsoft Coilot, Notebook LM, พม.smart
3. ใช้ AI ช่วยติดตามนัดหมายหรือความก้าวหน้าของผู้ใช้บริการ	✓	✓	✓	Calender, GG calendar, Google map, line, Line oa, พม.smart, ระบบ บสด, ระบบบริการศูนย์อำนาจ, ระบบบริการศูนย์อำนาจ
4. ใช้ AI ช่วยประสานงานหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	✓	✓	✓	17ระบบกรมราชทัณฑ์, copilot, Goggle sheets, Line, NotebookLM
5. ใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้บริการ เพื่อวางแผนการช่วยเหลือ	✓	✓	✓	Canva, copilot, Grok, Notebook LM, พม.smart, ระบบ บสด., สร้างคำบรรยาย
ด้านที่ 2 การประเมินและคัดกรองความเสี่ยง				
1. ใช้ AI ช่วยคัดกรองหรือประเมินความเสี่ยงของผู้ใช้บริการเบื้องต้น	✓	✓	✓	Excel, Notebooklm, S.D.M.A., Social telecare, ใช้ออกแบบฟอร์มตอบแบบ



การใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์	ชื่อ AI ที่ใช้งาน			
	ChatGPT	Claude	Gemini	AI ชื่ออื่น
2.ใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	✓	✓	✓	Microsoft Copilot, NotebookLM, NotebookLM, พม.smart
3.ใช้ AI เป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจในการวางแผนช่วยเหลือ	✓	✓	✓	Canva, copilot, Microsoft Copilot, NotebookLM, Social telecare, พม.smart
4.ใช้ AI ระบุปัจจัยเสี่ยงที่อาจมองไม่เห็นจากการประเมินทั่วไป	✓	✓	✓	Canva, NotebookLM
5.พิจารณาความถูกต้องของผลลัพธ์จาก AI ก่อนนำไปใช้	✓	✓	✓	Canva, copilot, Grok, NotebookLM
ด้านที่ 3 การให้บริการและการสื่อสารกับประชาชน				
1.ใช้ AI ในการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ	✓	✓	✓	Auto message, Canva, Google App Script, Line Facebook, Line official, line umsc, notebooklm
2.ใช้ AI ช่วยตอบคำถามหรือให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการ	✓	✓	✓	Chatbot, Copilot, Line, Line official, line umsc, notebooklm
3.ใช้ AI สนับสนุนการให้คำปรึกษาหรือการดูแลด้านจิตสังคม	✓	✓	✓	AI info ใน google, copilot, Google app script, Line OA, notebooklm
4.ใช้ AI ในการติดตามอาการหรือความก้าวหน้าของผู้ใช้บริการ	✓	✓	✓	Line, Line OA, notebooklm
5.ใช้ AI เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการของกลุ่มเปราะบาง	✓	✓	✓	Canva, Google app script, Line OA, Map, notebooklm



การใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์	ชื่อ AI ที่ใช้งาน			
	ChatGPT	Claude	Gemini	AI ชื่ออื่น
ด้านที่ 4 การวางแผนและตัดสินใจเชิงนโยบาย				
1. ใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนงานหรือโครงการ	✓	✓	✓	Canva, copilot, Line OA, Notebook LM, Perplexity
2. ใช้ AI สนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรหรือกำลังคน	✓	✓	✓	Copilot, Line OA, Notebook LM
3. ใช้ AI ช่วยติดตามและประเมินผลโครงการหรือบริการ	✓	✓	✓	Canva} Care support, copilot, GG PLATFORM, Google Form, Notebook LM, Line OA, MSO Logbook
4. ใช้ AI ระบุปัญหาสังคมหรือความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่	✓	✓	✓	Copilot, Line OA, NotebookLM, google
ด้านที่ 5 การวิจัยและพัฒนางานสังคมสงเคราะห์				
1. ใช้ AI เป็นเครื่องมือช่วยค้นคว้าหรือทบทวนวรรณกรรม	✓	✓	✓	Copilot, Google AI, Google search, Grok, Line OA, Notebook LM, Perplexity, Sci space, Elicit
2. ใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูลวิจัยหรือสรุปผลการศึกษา	✓	✓	✓	Copilot, Google search, Grok, Line OA, Notebook LM, Perplexity
3. ใช้ AI ในการพัฒนาองค์ความรู้หรือแนวทางใหม่ในการทำงาน	✓	✓	✓	Copilot, Dashbord แผนที่กลุ่มเปราะบาง, Grok, Line OA, NotebookLM, Perplexity
4. พัฒนาทักษะหรือความรู้ด้าน AI เพื่อใช้ในงานสังคมสงเคราะห์	✓	✓	✓	Canva, copilot, Google Tool, google โหมด AI, Grok, Line OA, Notebook LM

3.4 ทักษะคติต่อการทำงานแบบผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์

ค่าเฉลี่ยคะแนน ระดับทัศนคติ

- 4.21 – 5.00 มีทัศนคติต่อการทำงานแบบผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ในระดับมากที่สุด
- 3.41 – 4.20 มีทัศนคติต่อการทำงานแบบผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ในระดับมาก
- 2.61 – 3.40 มีทัศนคติต่อการทำงานแบบผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 มีทัศนคติต่อการทำงานแบบผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.80 มีทัศนคติต่อการทำงานแบบผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ทักษะคติต่อการทำงานแบบผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ (Human-AI Collaboration) ผู้ตอบแบบสำรวจมีทัศนคติเชิงบวกต่อแนวคิด Human-AI Collaboration โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) แต่เมื่อแยกพิจารณาตามกรอบแนวคิด 3 กลุ่ม พบรูปแบบที่ชัดเจนคือแนวคิดเน้น “มนุษย์เป็นศูนย์กลาง” (Human-Centric) ได้คะแนนสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.25 - มากที่สุด) โดยเฉพาะความเห็นว่าการใช้ AI ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของมนุษย์เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ขณะที่แนวคิด “AI เป็นแกนหลัก” (AI-Centric) ได้คะแนนต่ำสุดในสามกลุ่ม (ค่าเฉลี่ย 3.54) และข้อที่คะแนนต่ำสุดในทั้งหมดคือ “มีความเชื่อมั่นในผลลัพธ์ที่ได้จาก AI” (ค่าเฉลี่ย 3.21) ส่วนแนวคิด “พึ่งพากันอย่างสมดุล” (Symbiotic) อยู่ตรงกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.85) ซึ่งทุกข้อในกลุ่มนี้ได้คะแนนใกล้เคียงกันมาก แสดงถึงความเห็นพ้องต้องกันสูงในแนวคิดการทำงานเสริมกันตามจุดแข็งของแต่ละฝ่าย (ดังตารางที่ 16)

กล่าวคือ นักสังคมสงเคราะห์ไทยยอมรับ AI ในฐานะ “ผู้ช่วย” ที่อยู่ใต้การกำกับของมนุษย์ได้ดี แต่ยังไม่ไว้วางใจให้ AI เป็น “ผู้ตัดสินใจหลัก” หรือแหล่งผลลัพธ์ที่เชื่อถือได้เต็มที่

ตารางที่ 3.16 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของทัศนคติต่อการทำงานแบบผสมผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์

ทัศนคติต่อการทำงานแบบผสมผสานมนุษย์กับ ปัญญาประดิษฐ์	ระดับทัศนคติ										ค่าเฉลี่ย	ระดับ ทัศนคติ
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มิติที่ 1 มนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human-Centric)												
1) เชื่อว่ามนุษย์ควรเป็นผู้ตัดสินใจหลักในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	15	1.86	28	3.47	125	15.47	211	26.11	429	53.09	4.25	มากที่สุด
2) AI ควรถูกใช้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน	23	2.85	36	4.46	153	18.94	205	25.37	391	48.39	4.12	มาก
3) การใช้ AI ควรอยู่ภายใต้การควบคุมและตรวจสอบของมนุษย์	17	2.10	25	3.09	96	11.88	154	19.06	516	63.86	4.39	มากที่สุด
4) งานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการควรใช้ วิจารณญาณของมนุษย์เป็นหลัก	13	1.61	29	3.59	112	13.86	182	22.52	472	58.42	4.33	มากที่สุด
5) เชื่อว่า AI ไม่สามารถทดแทนบทบาทของ นักสังคมสงเคราะห์ได้	19	2.35	42	5.20	156	19.31	164	20.30	427	52.85	4.16	มาก
รวม											4.25	มากที่สุด
มิติที่ 2 AI เป็นแกนหลักในงานเฉพาะด้าน (AI-Centric)												
1) เชื่อว่า AI สามารถเป็นเครื่องมือหลักในงานบางประเภทได้	27	3.34	54	6.68	241	29.83	266	32.92	220	27.23	3.74	
2) งานที่เป็นระบบหรือทำซ้ำสามารถให้ AI ดำเนินการแทนได้	21	2.60	71	8.79	244	30.20	250	30.94	222	27.48	3.72	มาก

ทัศนคติต่อการทำงานแบบผสมผสานมนุษย์กับ ปัญญาประดิษฐ์	ระดับทัศนคติ										ค่าเฉลี่ย	ระดับ ทัศนคติ
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
3) การใช้ AI สามารถเพิ่มความแม่นยำในการ วิเคราะห์ข้อมูล	20	2.48	62	7.67	264	32.67	264	32.67	177	21.91	3.64	มาก
4) มีความเชื่อมั่นในผลลัพธ์ที่ได้จาก AI	29	3.59	90	11.14	427	52.85	204	25.25	58	7.18	3.21	มาก
5) AI สามารถช่วยลดภาระงานของนักสังคม สงเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	30	3.71	80	9.90	353	43.69	245	30.32	100	12.38	3.38	มาก
รวม											3.54	มาก
มิติที่ 3 การพึ่งพากันอย่างสมดุล (Symbiotic)												
1) เชื่อว่าการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์และ AI จะให้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด	16	1.98	35	4.33	270	33.42	287	35.52	200	24.75	3.77	มาก
2) มนุษย์และ AI ควรทำงานเสริมกันตามจุด แข็งของแต่ละฝ่าย	11	1.36	35	4.33	230	28.47	301	37.25	231	28.59	3.87	มาก
3) การใช้ AI ควรผสมกับวิจารณญาณเชิง วิชาชีพของมนุษย์	18	2.23	41	5.07	225	27.85	264	32.67	260	32.18	3.88	มาก
4) พร้อมปรับรูปแบบการทำงานให้เหมาะสม กับการใช้ AI	11	1.36	36	4.46	236	29.21	292	36.14	233	28.84	3.87	มาก
5) การทำงานร่วมกับ AI สามารถพัฒนา คุณภาพบริการสังคมสงเคราะห์ได้	13	1.61	35	4.33	230	28.47	307	38.00	223	27.60	3.86	มาก
รวม											3.85	มาก
รวมทุกมิติ											3.88	มาก

3.5 อุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์

ค่าเฉลี่ยคะแนน ระดับอุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI

- 4.21 – 5.00 มีอุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI อยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.41 – 4.20 มีอุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI อยู่ในระดับมาก
- 2.61 – 3.40 มีอุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI อยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 มีอุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI อยู่ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.80 ไม่มีหรือมีอุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI อยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับส่วนที่ 5 อุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์ อุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.14) โดยมีมติที่เป็นอุปสรรคมากที่สุดคือ **จริยธรรมและผลกระทบทางสังคม** (3.33) ซึ่งนำโดยความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้บริการ (3.49 - ระดับ “มาก” และเป็นข้อเดียวในทั้งชุดที่ขยับขึ้นจากปานกลาง) ตามมาด้วย **มติการปฏิบัติงานและการยอมรับ** (3.18) และ **โครงสร้างองค์กรและทรัพยากร** (3.17) ที่ใกล้เคียงกัน ขณะที่ **มติความรู้และทักษะส่วนบุคคล** กลับเป็นอุปสรรคน้อยที่สุดในภาพรวม (2.90) แม้ผลจากส่วนที่ 2 จะแสดงว่าความรู้เชิงเทคนิคของ AI ยังอยู่ในระดับปานกลาง-ต่ำก็ตาม (ดังตารางที่ 17)

ทั้งนี้ รูปแบบที่เห็นชัดคือ อุปสรรคเชิง **โครงสร้าง/ระบบ** (ความเป็นส่วนตัวข้อมูล ความกังวลเชิงจริยธรรม การขาดนโยบายองค์กร) มีน้ำหนักมากกว่าอุปสรรคเชิง **ตัวบุคคล** (ขาดทักษะ ปรับตัวไม่ทัน) ซึ่งบ่งชี้ว่าปัญหาไม่ได้อยู่ที่ “นักสังคมสงเคราะห์ไม่พร้อม” แต่อยู่ที่ “ระบบและองค์กรอาจยังไม่มีความพร้อม”

ตารางที่ 3.17 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของอุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคมสงเคราะห์

อุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคม สงเคราะห์	ระดับอุปสรรค										ค่าเฉลี่ย	ระดับ อุปสรรค
	ไม่เป็นอุปสรรคเลย		อุปสรรคน้อย		อุปสรรคปานกลาง		อุปสรรคมาก		อุปสรรคมากที่สุด			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มิติความรู้และทักษะ												
1. ขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ AI	78	9.65	165	20.42	324	40.10	155	19.18	86	10.64	3.01	ปานกลาง
2.ขาดทักษะในการใช้งานเครื่องมือ AI	90	11.14	146	18.07	324	40.10	162	20.05	86	10.64	3.01	ปานกลาง
3.ไม่มั่นใจในการนำ AI ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง	87	10.77	162	20.05	340	42.08	142	17.57	77	9.53	2.95	ปานกลาง
4.มีข้อจำกัดในการเรียนรู้หรือปรับตัวกับเทคโนโลยี AI ใหม่	166	20.54	195	24.13	302	37.38	93	11.51	52	6.44	2.59	ปานกลาง
5. ขาดโอกาสในการฝึกอบรมหรือพัฒนาทักษะด้าน AI	107	13.24	168	20.79	306	37.87	131	16.21	96	11.88	2.93	ปานกลาง
										รวม	2.90	ปานกลาง
มิติจริยธรรมและผลกระทบทางสังคม												
1. ความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้บริการ	36	4.46	84	10.40	296	36.63	234	28.96	158	19.55	3.49	มาก
2. ความกังวลว่า AI อาจมีอคติ (bias)	44	5.45	109	13.49	331	40.97	206	25.50	118	14.60	3.30	ปานกลาง
3. ความกังวลว่า AI อาจส่งผลกระทบต่อความเป็นธรรมทางสังคม	51	6.31	109	13.49	351	43.44	199	24.63	98	12.13	3.23	ปานกลาง



อุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคม สงเคราะห์	ระดับอุปสรรค										ค่าเฉลี่ย	ระดับ อุปสรรค
	ไม่เป็นอุปสรรคเลย		อุปสรรคน้อย		อุปสรรคปานกลาง		อุปสรรคมาก		อุปสรรคมากที่สุด			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)							
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
4. ความกังวลว่า การใช้ AI อาจขัดต่อจริยธรรมวิชาชีพสังคมสงเคราะห์	45	5.57	102	12.62	348	43.07	200	24.75	113	13.99	3.29	ปานกลาง
รวม											3.33	ปานกลาง
มิติโครงสร้างองค์กรและทรัพยากร												
1. หน่วยงานขาดนโยบายหรือแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้ AI	85	10.52	129	15.97	336	41.58	172	21.29	86	10.64	3.06	ปานกลาง
2. หน่วยงานขาดงบประมาณสนับสนุนด้าน AI	73	9.03	101	12.50	327	40.47	174	21.53	133	16.46	3.24	ปานกลาง
3. หน่วยงานขาดเครื่องมือหรือเทคโนโลยี AI ที่เหมาะสม	76	9.41	114	14.11	317	39.23	175	21.66	126	15.59	3.20	ปานกลาง
4. หน่วยงานขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารในการใช้ AI	100	12.38	142	17.57	321	39.73	146	18.07	99	12.25	3.00	ปานกลาง
5. หน่วยงานขาดบุคลากรหรือผู้เชี่ยวชาญด้าน AI	64	7.92	99	12.25	296	36.63	188	23.27	161	19.93	3.35	ปานกลาง
รวม											3.17	ปานกลาง
มิติการปฏิบัติงานและการยอมรับ												
1.มองว่า AI ยังไม่เหมาะสมกับลักษณะงานสังคมสงเคราะห์บางประเภท	46	5.69	116	14.36	314	38.86	212	26.24	120	14.85	3.30	ปานกลาง

อุปสรรคในการประยุกต์ใช้ AI ในงานสังคม สงเคราะห์	ระดับอุปสรรค										ค่าเฉลี่ย	ระดับ อุปสรรค
	ไม่เป็นอุปสรรคเลย		อุปสรรคน้อย		อุปสรรคปานกลาง		อุปสรรคมาก		อุปสรรคมากที่สุด			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)							
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
2. มีความกังวลต่อความถูกต้องของผลลัพธ์จาก AI ในการใช้งานจริง	41	5.07	99	12.25	361	44.68	194	24.01	113	13.99	3.30	ปานกลาง
3. ผู้ใช้บริการอาจไม่ไว้วางใจการใช้ AI ในการให้บริการ	40	4.95	97	12.00	358	44.31	197	24.38	116	14.36	3.31	ปานกลาง
4. การใช้ AI อาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการลดลง	50	6.19	116	14.36	326	40.35	182	22.52	134	16.58	3.29	ปานกลาง
5.มีความไม่พร้อมในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อใช้ AI	137	16.96	181	22.40	333	41.21	101	12.50	56	6.93	2.70	ปานกลาง
										รวม	3.18	ปานกลาง
										รวมทุกมิติ	3.14	ปานกลาง

3.6 ความท้าทายในการนำ AI มาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์

ตารางที่ 3.18 ความท้าทายในการนำ AI มาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์

ประเด็นหลัก	ความท้าทาย
1. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความลับของผู้ใช้บริการ	ข้อมูลส่วนบุคคล, ความลับของเคส, PDPA, ข้อมูลรั่วไหล, ความปลอดภัยทางไซเบอร์, ข้อมูลกลุ่มเปราะบาง, การเปิดเผยข้อมูลในระบบ AI
2. จริยธรรมวิชาชีพและการรักษาความเป็นมนุษย์	ความเป็นมนุษย์, Empathy, จรรยาบรรณ, สิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ใช้บริการ, AI ไม่สามารถเข้าใจอารมณ์และบริบทชีวิต, AI ควรเป็นผู้ช่วยไม่ใช่ผู้ตัดสินใจ
3. ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ และอคติของ AI	AI Hallucination, Bias, ข้อมูลผิดพลาด, ข้อเท็จจริงกับข้อคิดเห็น, ความแม่นยำของข้อมูล, การตรวจสอบผลลัพธ์ก่อนใช้งาน
4. การใช้วิจารณญาณและการตัดสินใจเชิงวิชาชีพ	ไม่ควรพึ่ง AI มากเกินไป, การใช้ดุลยพินิจ, การคิดวิเคราะห์ของนักสังคมสงเคราะห์, AI ไม่ควรตัดสินใจแทนมนุษย์
5. ความรู้ ทักษะ และความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน	การอบรม AI, AI Literacy, ความรู้ความเข้าใจในการใช้ AI, ทักษะของบุคลากร, ช่องว่างระหว่างวัย, การเรียนรู้เทคโนโลยี
6. ข้อจำกัดของ AI ในการเข้าใจบริบทของผู้ใช้บริการ	เข้าใจเคสไม่ลึกพอ, เข้าใจภาษากายไม่ได้, วิเคราะห์อารมณ์ไม่ได้, ความแตกต่างของแต่ละเคส, งาน Case by Case
7. นโยบาย องค์กร และทรัพยากรสนับสนุน	แนวปฏิบัติการใช้ AI, งบประมาณ, ลิขสิทธิ์โปรแกรม, เครื่องมือ AI, ความพร้อมของหน่วยงาน, ระบบกลาง
8. การกำหนดขอบเขตการใช้ AI ให้เหมาะสมกับงาน	งานไหนควรใช้ AI, AI ใช้ได้บางขั้นตอน, การแบ่งประเภทงาน, ใช้ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลแต่ไม่ใช่ให้คำปรึกษา
9. ประสิทธิภาพและการประยุกต์ใช้ AI ในการทำงาน	สรุปข้อมูล, วิเคราะห์ข้อมูล, วางแผนโครงการ, จัดทำเอกสาร, ประเมินความเสี่ยง, เชื่อมโยงฐานข้อมูล, ประหยัดเวลา
10. ผลกระทบต่อบทบาทวิชาชีพและสัมพันธภาพกับผู้ให้บริการ	ความไว้วางใจ, สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ให้บริการ, การลดบทบาทวิชาชีพ, การพึ่งพา AI มากเกินไป

3.7 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

ตารางที่ 3.19 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. พัฒนาความรู้และทักษะด้าน AI ของ นักสังคมสงเคราะห์	จัดอบรม, Workshop, อบรมอย่างต่อเนื่อง, หลักสูตรระยะสั้น, ฝึกปฏิบัติจริง, สร้าง AI Literacy, อบรมทุกจังหวัด, ผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้
2. กำหนดแนวทาง มาตรฐาน และ จริยธรรมในการใช้ AI	จัดทำคู่มือ, Do & Don't, กำหนดขอบเขตการใช้ AI, แนว ปฏิบัติ, มาตรฐานวิชาชีพ, จริยธรรม, การกำกับดูแลการใช้ AI
3. ใช้ AI เป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ใช่ ทดแทนนักสังคมสงเคราะห์	ใช้ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล, งานเอกสาร, คัดกรองเบื้องต้น, ประมวลผล, วางแผนโครงการ แต่การประเมิน การให้ คำปรึกษา และการตัดสินใจยังเป็นหน้าที่ของนักสังคม สงเคราะห์
4. พัฒนาระบบข้อมูลและโครงสร้าง พื้นฐานด้าน AI	เชื่อมโยงฐานข้อมูล, ระบบข้อมูลกลาง, Dashboard, Family Tree, Big Data, ระบบติดตามผู้รับบริการ, ระบบบันทึกข้อมูล, ระบบแจ้งเตือน
5. พัฒนา AI ให้เหมาะสมกับบริบทงาน สังคมสงเคราะห์ของประเทศไทย	เข้าใจภาษาไทย วัฒนธรรมไทย บริบทชุมชน กลุ่มเปราะบาง และลักษณะงานสังคมสงเคราะห์ของไทย
6. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	รักษาความลับ, PDPA, ตรวจสอบข้อมูลก่อนใช้งาน, ป้องกัน ข้อมูลผิดพลาด, ความปลอดภัยของข้อมูล, การตรวจทาน ผลลัพธ์จาก AI
7. ส่งเสริมการใช้ AI เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ลดภาระงานเอกสาร, สรุปข้อมูล, วิเคราะห์ข้อมูล, งานวิจัย, งานสถิติ, วางแผนเชิงนโยบาย, ประเมินโครงการ, งานนำ เสนอ, ลดระยะเวลาการทำงาน
8. ส่งเสริมความร่วมมือและการพัฒนา เชิงนโยบาย	ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน นักสังคมสงเคราะห์ นัก เทคโนโลยี นักกฎหมาย สถาบันการศึกษา การติดตาม ประเมินผล และผลักดันนโยบายการใช้ AI

บทที่ 4

บทสรุป

4.1 สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทยครั้งนี้ ดำเนินการโดยฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 808 คน ซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์ทั่วประเทศ ครอบคลุมทั้งหน่วยงานภาครัฐ มูลนิธิ และองค์กรไม่แสวงหากำไร ผลการศึกษาสะท้อนภาพสถานการณ์การประยุกต์ใช้ AI ในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ไทยที่สำคัญ 3 ประการ

ประการแรก นักสังคมสงเคราะห์ไทยมีความรู้เท่าทัน AI (AI Literacy) อยู่ในระดับปานกลาง โดยความเข้าใจเชิงจริยธรรมและความรับผิดชอบวิชาชีพอยู่ในระดับที่สูงกว่าความรู้พื้นฐานเชิงเทคนิคของ AI อย่างชัดเจน สะท้อนถึงจุดแข็งด้านรากฐานจริยธรรมวิชาชีพที่มีอยู่เดิม แต่ในขณะเดียวกันก็ชี้ให้เห็นความจำเป็นเร่งด่วนในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเชิงเทคนิคให้ทัดเทียมกัน

ประการที่สอง แม้กลุ่มตัวอย่างจะมีทัศนคติเชิงบวกต่อแนวทางการทำงานแบบผสมผสานมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์ (Human-AI Collaboration) ในระดับมาก โดยเฉพาะการยึดมั่นในหลักการที่มนุษย์เป็นศูนย์กลางและ AI เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนภายใต้การควบคุมของมนุษย์ แต่การนำ AI มาใช้ในทางปฏิบัติจริงกลับอยู่ในระดับต่ำมากในทุกด้านของงาน ทั้งการบริหารจัดการรายกรณี การประเมินความเสี่ยง การให้บริการประชาชน การวางแผนเชิงนโยบาย และการวิจัยพัฒนา ความไม่สอดคล้องระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมนี้นับเป็นข้อค้นพบสำคัญที่สุดของการสำรวจครั้งนี้

ประการที่สาม อุปสรรคสำคัญที่ขัดขวางการประยุกต์ใช้ AI มิได้อยู่ที่ความพร้อมหรือศักยภาพส่วนบุคคลของนักสังคมสงเคราะห์เป็นหลัก หากแต่อยู่ที่ปัจจัยเชิงโครงสร้าง ทั้งความกังวลด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้บริการ การขาดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนจากหน่วยงาน การขาดเครื่องมือ AI ที่ออกแบบมาเฉพาะสำหรับงานสังคมสงเคราะห์ ตลอดจนการขาดโอกาสในการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 71.66 ไม่เคยผ่านการอบรมด้าน AI มาก่อน

ผลการศึกษาเหล่านี้นำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้ AI อย่างมีจริยธรรมที่ครอบคลุมทั้งระดับบุคคล ระดับองค์กร และระดับวิชาชีพ โดยมีเป้าหมายร่วมกันคือการปิดช่องว่างระหว่างความพร้อมทางทัศนคติกับความพร้อมทางโครงสร้าง เพื่อให้วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ไทยสามารถ

ประยุกต์ใช้ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และยึดมั่นในหลักจริยธรรมวิชาชีพ ควบคู่ไปกับการรักษาแก่นแท้ของงานสังคมสงเคราะห์ที่ตั้งอยู่บนความสัมพันธ์ ความเข้าใจบริบทชีวิตของผู้ใช้บริการ และความเห็นอกเห็นใจซึ่งไม่อาจทดแทนได้ด้วยเทคโนโลยี

องค์ความรู้จากการสำรวจครั้งนี้จึงเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ชุดแรกที่สะท้อนสถานการณ์การประยุกต์ใช้ AI ของนักสังคมสงเคราะห์ไทยอย่างเป็นระบบ และคาดว่าจะพื้นฐานสำคัญสำหรับการวิจัยเชิงลึกในระยะต่อไป ตลอดจนการกำหนดทิศทางการพัฒนาศักยภาพและนโยบายด้าน AI ของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ไทยในอนาคต

4.2 ข้อเสนอแนะ

1. การเสนอแนะแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการใช้ AI อย่างเหมาะสมและมีความรับผิดชอบในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ของประเทศไทย

จากผลการสำรวจที่พบว่านักสังคมสงเคราะห์ไทยมีความรู้เท่าทัน AI ในระดับปานกลาง (3.32) มีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานร่วมกับ AI ในระดับมาก โดยเฉพาะแนวคิดที่ยึดมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (4.25) แต่กลับมีการใช้งานจริงในระดับต่ำมากทุกด้าน (2.10) และเผชิญอุปสรรคเชิงโครงสร้างมากกว่าอุปสรรคด้านทักษะส่วนบุคคล งานวิจัยนี้จึงมุ่งเสนอแนะแนวทางที่ตอบสนอง “ช่องว่างระหว่างความพร้อมทางทัศนคติกับความพร้อมทางโครงสร้าง” ดังกล่าว โดยมีกรอบการพัฒนา 3 ระดับ ได้แก่

1.1 ระดับบุคคล (นักสังคมสงเคราะห์)

(1) พัฒนาหลักสูตรอบรม AI Literacy ที่เน้นความรู้พื้นฐานเชิงเทคนิค (ซึ่งพบว่าอ่อนกว่าความรู้เชิงจริยธรรม) ควบคู่กับทักษะการประเมินผลลัพธ์จาก AI อย่างมีวิจารณญาณ

(2) ให้ความสำคัญกับกลุ่มที่ไม่เคยผ่านการอบรม AI มาก่อน (ร้อยละ 71.66 ของกลุ่มตัวอย่าง) เป็นกลุ่มเป้าหมายลำดับแรก

1.2 ระดับองค์กร/หน่วยงาน

(1) พัฒนาเครื่องมือ AI เฉพาะทางสำหรับงานสังคมสงเคราะห์ แทนการพึ่งพา General-purpose AI (เช่น Copilot, Canva) ที่ผู้ตอบส่วนใหญ่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

(2) จัดสรรงบประมาณและกำหนดนโยบายการใช้ AI ที่ชัดเจนในระดับหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคที่พบในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (3.17)

1.3 ระดับวิชาชีพ/นโยบายชาติ

(1) สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ควรมีบทบาทกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติการใช้ AI ในวิชาชีพ เพื่อรักษาสสมดุลระหว่างประสิทธิภาพการทำงานกับจริยธรรมวิชาชีพและการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการ

2. ข้อเสนอเชิงนโยบาย แนวปฏิบัติการใช้ AI อย่างมีจริยธรรม (Ethical AI Guidelines)

จากอุปสรรคด้านจริยธรรมและผลกระทบทางสังคมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในบรรดาอุปสรรคทั้งหมด (3.33) โดยเฉพาะความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้บริการ (3.49) ขอเสนอแนวปฏิบัติ 5 หมวด ดังนี้

2.1 หมวดที่ 1 หลักการพื้นฐาน (Guiding Principles)

(1) ยึดหลัก “มนุษย์เป็นศูนย์กลาง เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสนับสนุน” (Human-in-the-Loop) สอดคล้องกับทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่ยึดมั่นแนวคิดนี้สูงสุด (4.25) — AI ทำหน้าที่เป็นระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ไม่ใช่ผู้ตัดสินใจแทนนักสังคมสงเคราะห์

(2) นักสังคมสงเคราะห์ยังคงต้องรับผิดชอบผลลัพธ์สุดท้ายต่อผู้ใช้บริการเสมอ แม้จะใช้ AI ช่วยปฏิบัติงานก็ตาม (ซึ่งเป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยสูงสุดในส่วนความรู้เท่าทัน AI ที่ 3.76)

2.2 หมวดที่ 2 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความลับของผู้ใช้บริการ

(1) กำหนดแนวปฏิบัติเฉพาะสำหรับการใช้ AI กับข้อมูลอ่อนไหวของกลุ่มเปราะบาง (ผู้สูงอายุ คนพิการ เด็ก ผู้ประสบปัญหาสังคม) ให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

(2) ห้ามนำข้อมูลระบุตัวตนของผู้ใช้บริการป้อนเข้าเครื่องมือ AI สาธารณะ (Public AI Tools) โดยไม่ผ่านการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล (De-identification) ก่อน

(3) จัดทำคู่มือ/checklist การประเมินความเสี่ยงด้านข้อมูลก่อนนำ AI มาใช้ในแต่ละกรณี

2.3 หมวดที่ 3 ขอบเขตการใช้งานที่เหมาะสม

(1) กำหนดประเภทงานที่ **อนุญาต** ให้ใช้ AI ช่วย เช่น งานเอกสาร งานวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ งานทบทวนวรรณกรรม/วิจัย

(2) กำหนดประเภทงานที่ **ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษหรือไม่ควรใช้ AI แทนดุลยพินิจมนุษย์** เช่น การประเมินความเสี่ยง การตัดสินใจให้ความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้ AI น้อยที่สุดในงานลักษณะนี้อยู่แล้ว (ระดับ “ต่ำ” ทุกด้าน)

2.4 หมวดที่ 4 การกำกับดูแลและกลไกความรับผิดชอบ

(1) จัดตั้งคณะกรรมการหรือกลไกกำกับดูแลจริยธรรมดิจิทัล (Digital Ethics Committee) ในระดับหน่วยงานและระดับสภาวิชาชีพ

(2) กำหนดกระบวนการตรวจสอบผลลัพธ์จาก AI ก่อนนำไปใช้จริงเสมอ (Human Verification) สอดคล้องกับพฤติกรรมที่พบว่ากลุ่มที่ใช้ AI อยู่บ้างมีความระมัดระวังตรวจสอบผลลัพธ์ค่อนข้างสูง

2.5 หมวดที่ 5 การพัฒนาศักยภาพและความรู้เท่าทัน

(1) บรรลุความรู้เรื่อง AI Literacy และจริยธรรมการใช้ AI เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่องของสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

(2) ทบทวนแนวปฏิบัตินี้เป็นระยะ เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี AI ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

เอกสารอ้างอิง

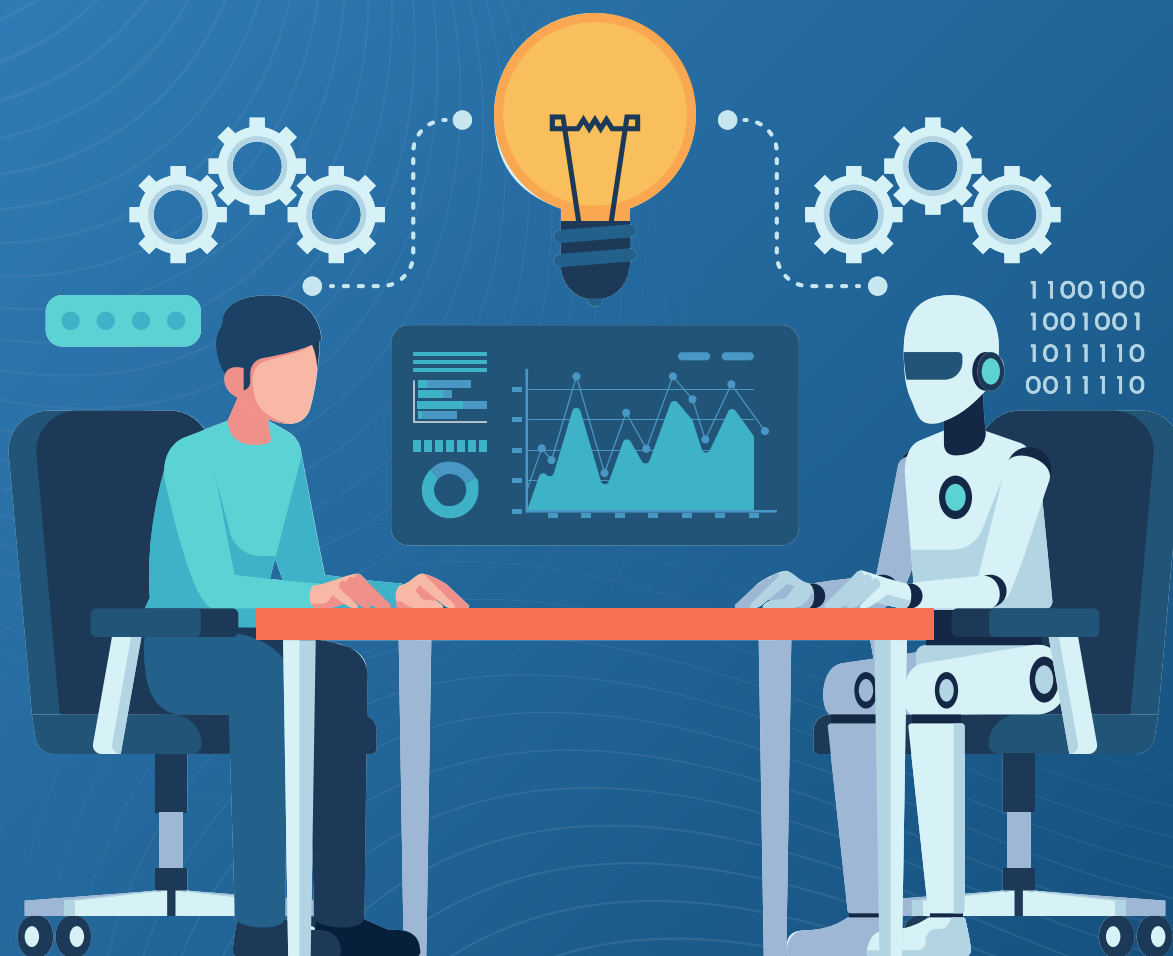
- สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์. (2568). สถิติสมาชิกสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2568. <https://www.swpc.or.th/statistic.php>
- สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์. (2568). สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ จับมือ BMS ลงนาม MOU พัฒนาระบบบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ใช้ระบบ AI. https://www.swpc.or.th/news_detail.php?id=6694
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2568). Platform Social Telecare เชื่อมโยงกับระบบการแพทย์ทางไกล. <https://www.thaihealth.or.th/platform-social-telecare/>
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2567). ปัญญาประดิษฐ์ (AI) คืออะไร. https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post/ปัญญาประดิษฐ์-ai-คืออะไร/
- Ahn, E., Choi, M., Fowler, P., & Song, I. H. (2025). Artificial intelligence (AI) literacy for social work: Implications for core competencies. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 16(1), 9–26. <https://doi.org/10.1086/735187>
- Ahn, E., Choi, M., Fowler, P., & Song, I. H. (2025). Artificial intelligence (AI) literacy for social work: Implications for core competencies. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 16(1), 9–26. <https://doi.org/10.1086/735187>
- Ahn, E., Choi, M., Fowler, P., & Song, I. H. (2025). Artificial intelligence (AI) literacy for social work: Implications for core competencies. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 16(1), 9–26. <https://doi.org/10.1086/735187>
- AI Thailand. (2024, 3 เมษายน). สถานการณ์ AI โลก และ ไทย ในวันที่ AI ไม่ใช่ทางเลือก แต่เป็นทางเลือกของคนปรับตัว. <https://ai.in.th/ai-situation-world-and-thailand-2024/>
- AI Thailand. (ม.ป.ป.). เกี่ยวกับแผน AI แห่งชาติ. แผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. ค้นเมื่อ 4 เมษายน 2569, จาก <https://www.ai.in.th/about-ai-thailand/>
- AI Thailand. (ม.ป.ป.). แผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศไทย พ.ศ. 2565–2570. <https://www.ai.in.th/about-ai-thailand/>
- Anthropic. (2025). Claude (claude-sonnet-4-6) [Large language model]. <https://claude.ai>

- Badillo-Diaz, M. A. (2025). The impact of AI technology on the social work profession: Benefits, risks, and ethical considerations. CW360°: Child Welfare and Technology (Spring 2025). Center for Advanced Studies in Child Welfare, University of Minnesota. <https://cascw.umn.edu/cw360deg-spring-2025/impact-ai-technology-social-work-profession-benefits-risks-and-ethical>
- Badillo-Diaz, M. A. (2025). The impact of AI technology on the social work profession: Benefits, risks, and ethical considerations. CW360°: Child Welfare and Technology. Center for Advanced Studies in Child Welfare, University of Minnesota.
- Barocas, S., Hardt, M., & Narayanan, A. (2023). Fairness and machine learning: Limitations and opportunities. MIT Press.
- Boetto, H. (2025). Artificial intelligence in social work: An EPIC model for practice. Australian Social Work, 1–14. Advance online publication. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2025.2488345>
- Boetto, H. (2025). Artificial intelligence in social work: An EPIC model for practice. Australian Social Work, 1–14. Advance online publication. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2025.2488345>
- Boetto, H. (2025). Artificial intelligence in social work: An EPIC model for practice. Australian Social Work. Advance online publication. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2025.2488345>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dynamic Intelligence Asia. (ม.ป.ป.). ปัญญาประดิษฐ์ (AI) คืออะไร หลักการทำงาน และการใช้ในอุตสาหกรรม. สืบค้น เมื่อ 31 มีนาคม 2569, จาก <https://www.dia.co.th/articles/what-is-artificial-intelligence/>
- Garkisch, M., & Goldkind, L. (2024). Considering a unified model of artificial intelligence enhanced social work: A systematic review. Journal of Human Rights and Social Work, 10, 23–42. <https://doi.org/10.1007/s41134-024-00326-y>
- Google. (2025). NotebookLM [AI-powered research tool]. <https://notebooklm.google.com>

- Hemmer, P., Schemmer, M., Kühl, N., Vössing, M., & Satzger, G. (2025). Complementarity in human-AI collaboration: concept, sources, and evidence. *European Journal of Information Systems*, 34(6), 979–1002.
<https://doi.org/10.1080/0960085X.2025.2475962>
- IFSW. (2018). Global social work statement of ethical principles. International Federation of Social Workers. <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- Kalota, F. (2024). A primer on generative artificial intelligence. *Education Sciences*, 14(2), 172. <https://doi.org/10.3390/educsci14020172>
- Khawaja, Z., & Bélisle-Pipon, J. C. (2023). Your robot therapist is not your therapist: Understanding the role of AI-powered mental health chatbots. *Frontiers in Digital Health*, 5, 1278186–1278186. <https://doi.org/10.3389/fdgth.2023.1278186>
- Kiettikunwong, N., Narot, P., & Deeod, P. (2025). Advancing disability inclusion in Thailand through AI for sustainable development. *International Journal of Developmental Disabilities*, 71(6), 919–928. <https://doi.org/10.1080/20473869.2025.2521666>
- Lai, V., Chen, C., Smith-Renner, A., Liao, Q. V. and Tan, C. (2023). Towards a Science of Human-AI Decision Making: An Overview of Design Space in Empirical Human-Subject Studies, *Proceedings of the 2023 ACM Conference on Fairness, Accountability, and Transparency*, p. 1369–1385.
- Lee, J. D., & See, K. A. (2004). Trust in automation: Designing for appropriate reliance. *Human Factors*, 46(1), 50–80. <https://doi.org/10.1518/hfes.46.1.50.30392>
- Long, D., & Magerko, B. (2020). What is AI literacy? Competencies and design considerations. *CHI '20*.
- Long, D., & Magerko, B. (2020). What is AI literacy? Competencies and design considerations. *Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1–16. <https://doi.org/10.1145/3313831.3376727>
- Long, D., & Magerko, B. (2020). What is AI literacy? Competencies and design considerations. *Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1–16. <https://doi.org/10.1145/3313831.3376727>

- Mathiyazhagan, S., & Patton, D. (2025). AI Literacy for Social Work. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 16(1).
- Mathiyazhagan, S., & Patton, D. (2025). Artificial Intelligence (AI) Literacy for Social Work: Implications for Core Competencies. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 16(1). <https://doi.org/10.1086/735187>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- OpenAI. (2025). ChatGPT (GPT-4o) [Large language model]. <https://chatgpt.com>
- Pandya, S. P. (2026). Social work practice in the era of artificial intelligence: Social workers' voices from South Asia. *Social Work*, 71(1), 69–80. <https://doi.org/10.1093/sw/swaf050>
- Ram, S., & Sheth, J. N. (1989). Consumer resistance to innovations: The marketing problem and its solutions. *Journal of Consumer Marketing*, 6(2), 5–14. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000002542>
- Reamer, F. G. (2023). Artificial intelligence in social work: Emerging ethical challenges. *Ethics and Social Welfare*, 17(1), 13–25. <https://doi.org/10.1080/17496535.2022.2148835>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sanook. (2569). ส่งลูกหลานเรียนเลย! ในอนาคต “1 อาชีพ” ที่ AI ไม่มีวันทำแทนมนุษย์ได้อย่างแน่นอน. <https://www.sanook.com/news/9875362/>
- Schmager, S., Pappas, I. O., & Vassilakopoulou, P. (2025). Understanding Human-Centred AI: a review of its defining elements and a research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 44(15), 3771–3810. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2024.2448719>
- Sheikh, H., Prins, C., & Schrijvers, E. (2023). *Mission AI: The new systems technology*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-21448-6_2
- Social Work England. (2025). The emerging use of artificial intelligence (AI) in social work. <https://www.socialworkengland.org.uk/about/publications/the-emerging-use-of-artificial-intelligence-ai-in-social-work/>

- Terveen, L. G. (1995). Overview of Human-Computer Collaboration, Knowledge-Based Systems 8: 67–81.
- UNESCO. (2021). Recommendation on the ethics of artificial intelligence. UNESCO.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137>
- United Nations Sustainable Development Group. (2024). Southeast Asia provides fertile ground for women to benefit from AI.
<https://unsdg.un.org/latest/stories/southeast-asia-provides-fertile-ground-women-benefit-ai>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425–478.
<https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. MIS Quarterly, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Vössing, M., Kühl, N., Lind, M. and Satzger, G. (2022). Designing Transparency for Effective Human-AI Collaboration, Information Systems Frontiers 24: 877–895.
- Weiner, B. J. (2009). A theory of organizational readiness for change. Implementation Science, 4(1), 67. <https://doi.org/10.1186/1748-5908-4-67>



***A Survey of the Application of Artificial Intelligence (AI)
in Social Work Practice in Thailand***

**ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ
สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์**

กรกฎาคม 2569