

## บทที่ 1

### บทนำ



#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของหน่วยงานใดก็ตาม ส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคลากรของหน่วยงานเป็นสำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากไม่ว่าหน่วยงานนั้นจะมีเงินทุน เทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์เพียงใดก็ตาม แต่หากผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ในหน่วยงานขาดความรู้ความสามารถและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจให้เป็นที่ไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ และสมิทธี (Harry Clay Smith, 1965: 114-135) กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการบ่งถึงความพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้นว่าตอบสนองความต้องการของเขาเพียงใด จะเห็นได้ว่าผลงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้น ส่วนหนึ่งต้องเกิดจากความพึงพอใจก่อน หรือกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นเครื่องชี้วัดอย่างหนึ่งของผลการปฏิบัติงาน

ดิงท็อนันต์ เกตุวงศ์ (2519: 26) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ว่า การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น การติดต่อสื่อสารธรรมดาโดยการใช้คำสั่งอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอจำเป็นต้องมีการใช้หลักจิตวิทยา มนุษยวิทยา และสังคมวิทยาเข้ามาช่วยในการสื่อสารด้วย เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ และการที่จะทำให้มนุษย์ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยหลักวิชาการด้านต่าง ๆ เข้ามาช่วย จึงจะทำให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การใช้หลักการสื่อสารที่มีมนุษยสัมพันธ์ช่วยกระตุ้นในการออกคำสั่งและการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความเต็มใจในการปฏิบัติงานด้วย

การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ในการสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ นักสังคมสงเคราะห์ต้องนำการสื่อสารภายในองค์กรและภายนอกองค์กรมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

กรมประชาสงเคราะห์ เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจสำคัญในการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมและงานสังคมสงเคราะห์แก่ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสบปัญหาเดือดร้อนทั่วไป มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคคล กลุ่มและชุมชนให้สามารถพึ่งตนเองได้ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยใช้มาตรการด้านการป้องกัน การสงเคราะห์

คุ้มครอง รวมทั้งการฟื้นฟู ปรับสภาพและการพัฒนา ซึ่งอาศัยหลักการและวิธีการทางสังคมสงเคราะห์เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

กรมประชาสงเคราะห์มีประวัติความเป็นมา ดังนี้

กรมประชาสงเคราะห์จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2483 นับเป็นหน่วยงานของรัฐแห่งแรกที่ได้รับมอบหมายภาระหน้าที่โดยตรงในการดำเนินงานประชาสงเคราะห์ในประเทศไทย เพราะคำว่า "ประชาสงเคราะห์" หมายถึง การช่วยเหลือในด้านสวัสดิการ เช่น การบรรเทาทุกข์ ผู้ประสบภัยที่รัฐให้แก่ประชาชนที่ตกทุกข์ได้ยาก ซึ่งรัฐบาลให้ความสำคัญแก่หน่วยงานนี้มาก เพราะมีผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติ โดยส่งเสริมด้านสวัสดิการ ภาวะความเป็นอยู่ และยกระดับมาตรฐานการครองชีพของประชากรไทยด้านปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และสุขภาพอนามัย ตลอดจนพัฒนาความเป็นอยู่และอาชีพของประชากรเป็นสำคัญ (รุ่งทิวา สุดแดน, 2541: 77)

ในการดำเนินงานของกรมประชาสงเคราะห์ในปัจจุบัน ดำเนินงานโดยยึดหลัก วิสัยทัศน์ นโยบายการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์การพัฒนา ภารกิจหลักและหน้าที่ความรับผิดชอบโดยมีรายละเอียดดังนี้

วิสัยทัศน์และทิศทางแผนประชาสงเคราะห์แม่บท ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2545-2549) กำหนดทิศทางโดยนำวิสัยทัศน์ของกรมประชาสงเคราะห์ใน 10 ปีข้างหน้า ซึ่งเป็นการสังเคราะห์เชื่อมโยงความคิดของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของกรมประชาสงเคราะห์อย่างเป็นระบบ และเป็นที่ยอมรับร่วมกัน คือ เป็นองค์กรหลักในการจัดสวัสดิการสังคมและส่งเสริมให้มีเครือข่ายการดำเนินงาน เพื่อให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึงและได้มาตรฐาน

#### นโยบายการดำเนินงานของกรมประชาสงเคราะห์

1. มุ่งประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ
2. สร้างเอกภาพในการทำงาน
3. ทำงานร่วมกับองค์กรเอกชน
4. ให้ความสำคัญอาสาสมัครและศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน
5. ทำงานร่วมกับนักการเมือง
6. สนองงานพระราชดำริ
7. ทำงานให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ

การดำเนินงานของกรมประชาสงเคราะห์จะคำนึงถึงภาพรวมของการพัฒนางานสวัสดิการสังคมที่ผ่านมา สถานการณ์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนเงื่อนไข พันธะสัญญาที่มีผลกระทบต่องานสวัสดิการสังคมมาประกอบด้วย เพื่อให้แผนประชาสงเคราะห์แม่บท ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2545-2549) ชี้นำแนวทางการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผล อย่างเป็นรูปธรรมอันนำไปสู่การทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก เพื่อสนองความต้องการของสังคม มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้มีรายได้น้อยและผู้ประสบปัญหาทางสังคมอื่น ๆ และเป็นกรอบแนวทางให้หน่วยงานของกรมประชาสงเคราะห์ ปฏิบัติภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งเป็นเครื่องมือในการประสานนโยบายและแผนปฏิบัติการ สำหรับส่วนราชการ หน่วยงานภาคเอกชนและองค์กรส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการนำผลการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง ในการดำเนินการกิจหลักและการบริหารงาน มีการปรับปรุงองค์กรตามทิศทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ระบบข้อมูลที่ยังมีสถานการณ์ปัญหาสังคม รวมถึงการประเมินผล การพัฒนางานด้านสวัสดิการสังคมของแผนประชาสงเคราะห์แม่บทฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2540-2544) ประกอบกับการพิจารณาจัดทำแผนประชาสงเคราะห์แม่บทฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2545-2549) ให้มีความเด่นชัดและให้ความสำคัญเรื่อง การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ทั้งภาคประชาชน องค์กรเอกชนและสังคม เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการที่ครอบคลุมสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและบรรลุวิสัยทัศน์ของกรมประชาสงเคราะห์

### ยุทธศาสตร์การพัฒนาของกรมประชาสงเคราะห์

ยุทธศาสตร์การพัฒนาของกรมประชาสงเคราะห์ประกอบด้วย 2 ยุทธศาสตร์หลักคือ

1. การพัฒนาระบบการบริหารด้านสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มเป้าหมาย
  - 1.1 ยุทธศาสตร์การจัดสวัสดิการสังคมเพื่อให้บริการแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส
  - 1.2 ยุทธศาสตร์การจัดสวัสดิการสังคมเพื่อให้บริการแก่ผู้มีรายได้น้อยและผู้ประสบปัญหาทางสังคมอื่น ๆ
  - 1.3 ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างเครือข่ายด้านสวัสดิการสังคมทุกระดับ
2. การพัฒนาด้านการบริหารจัดการด้านสวัสดิการสังคม
  - 2.1 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
  - 2.2 ยุทธศาสตร์การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น

### แนวทางการพัฒนา

1. พัฒนาและปรับปรุงระบบ รูปแบบการบริการให้ครอบคลุม ทัวถึงและสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
2. สร้างตัวชี้วัดและกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของงาน และมีการติดตามประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ
3. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสวัสดิการสังคมเพื่อการบริหารจัดการอย่างเป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ
4. ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์
5. ส่งเสริมสถาบันครอบครัวและชุมชนให้มีความเข้มแข็งในการป้องกันและแก้ไขปัญหา และพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน
6. เสริมสร้างและพัฒนาเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ
7. พัฒนาคุณภาพ เสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรอย่างเป็นระบบ ทั้งการบริหารและการให้บริการ
8. พัฒนาโครงสร้างและบริหารจัดการให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

### ภารกิจหลักของกรมประชาสงเคราะห์

ภารกิจหลักของกรมประชาสงเคราะห์ประกอบด้วย

1. พัฒนาการจัดบริการด้านสวัสดิการสังคมอย่างทั่วถึงและได้มาตรฐาน
2. พัทักษ์ คุ่มครองสิทธิผู้ด้อยโอกาสให้ช่วยตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรี
3. ส่งเสริมความมั่นคงและศักยภาพของครอบครัวและชุมชน
4. เสริมสร้างเครือข่ายด้านสวัสดิการสังคมทุกระดับ
5. ปรับปรุงองค์การและการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

### หน้าที่ความรับผิดชอบของกรมประชาสงเคราะห์

หน้าที่ความรับผิดชอบของกรมประชาสงเคราะห์ ได้แก่

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก กฎหมายว่าด้วยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี กฎหมายว่าด้วยการฉ้อโกงสงเคราะห์ กฎหมายว่าด้วยการจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ เฉพาะใน

ส่วนที่เกี่ยวกับนิคมสร้างตนเอง กฎหมายว่าด้วยหอพัก กฎหมายว่าด้วยการควบคุมคนขอทาน กฎหมายว่าด้วยการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ดำเนินการเกี่ยวกับการสงเคราะห์และการจัดสวัสดิการแก่คนชรา คนไร้ที่พึ่ง สตรี ครอบครัวยุติธรรม ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ครอบครัวยุติธรรม รายได้น้อย และประชาชนผู้ประสบปัญหาทางสังคม

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการสงเคราะห์และพัฒนาชาวเขา

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการสงเคราะห์และฟื้นฟูผู้ประสบภัย

5. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์ของภาคเอกชน

6. พัฒนาระบบ รูปแบบ และวิธีการด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนดมาตรการป้องกันและแนวทางแก้ไขปัญหาสังคม ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับงานข้อมูลด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์

7. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมประชาสงเคราะห์ หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

วิชาชีพสังคมสงเคราะห์เป็นวิชาชีพหนึ่งที่ต้องอุทิศเวลาให้กับการทำงานติดต่อสัมพันธ์กับ "ผู้คน" เช่น ผู้ด้อยโอกาสในสังคม เด็ก สตรี คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ฯลฯ โดยนักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ (client) และกับญาติของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่แวดล้อมไปด้วยปัญหา ความเครียด ความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ในฐานะผู้ปฏิบัติงานนักสังคมสงเคราะห์ต้องมีใจรักในงาน มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ และมีทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งทักษะในการติดต่อสื่อสาร และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ (client) อย่างเต็มที่

จากสภาพปัญหาสังคมปัจจุบันที่ทวีความรุนแรงทำให้จำนวนผู้ใช้บริการของกรมประชาสงเคราะห์มีแนวโน้มเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ เพราะทำให้นักสังคมสงเคราะห์มีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนกรมประชาสงเคราะห์พัฒนาและขยายขอบเขตการดำเนินงาน สร้างฐานสวัสดิการสังคม โดยมุ่งที่จะช่วยเหลือประชาชน และสร้างความมั่นคงให้แก่ครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติ ซึ่งในการดำเนินงานของกรมประชาสงเคราะห์จำเป็นต้องมีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่สมบูรณ์ทั้งกำลังกาย กำลังใจ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงจะสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ และเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการของหน่วยงาน

การติดต่อสื่อสารเป็นส่วนสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา (กริช สืบสนธิ, 2525) การสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพมีผลต่อความพึงพอใจในงานและส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย ซึ่งการดำเนินงานและภารกิจหลักของกรมประชาสงเคราะห์นี้ คือการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในสังคมสร้างความมั่นคงให้แก่ชุมชนและสังคม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมให้ดีขึ้น ช่วยเหลือเขาให้เขาสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ (help them to help themselves) โดยการให้คำแนะนำ ปรีกษา รับฟังปัญหาและหาทางช่วยเหลือแนะนำ การสื่อสารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ จะทำให้นักสงเคราะห์สามารถสื่อสารการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาขอรับการช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพสนองตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของกรมประชาสงเคราะห์ ตามรูปแบบการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายที่มีคุณภาพ ทั้งยังเป็นการพัฒนาเครือข่ายการมีส่วนร่วมของคนทุกระดับเข้าด้วยกัน การสื่อสารจึงมีบทบาทสำคัญและเป็นเครื่องมือที่จะนำพากรมประชาสงเคราะห์ไปสู่ความคล่องตัวและสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์” ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันว่ามีสภาพเป็นอย่างไร และมีการติดต่อสื่อสารในลักษณะใด เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและปรับปรุงแนวทางการพัฒนาระบบการสื่อสารในองค์การ เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบ การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์

### ปัญหานำการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์เป็นอย่างไร
2. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์หรือไม่ เพียงใด

3. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ เพียงใด
4. ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่เพียงใด
5. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์หรือไม่ เพียงใด
6. ตัวแปรใด สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด

### สมมติฐานการวิจัย

1. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์
2. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์
3. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์
4. นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
5. รูปแบบการสื่อสารเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ได้มากที่สุด

### ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะนักสังคมสงเคราะห์ ที่สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ใน ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
2. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ระดับ 3-6 ของกรมประชาสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์

## นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

### รูปแบบการสื่อสาร

หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมทางการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน โดยการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ได้แก่ 1) ประเภทของการใช้ คือ การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวและแบบสองทาง 2) ช่องทางการสื่อสาร คือ การติดต่อสื่อสาร อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ 3) ทิศทางการสื่อสาร คือ การติดต่อสื่อสารจากแนวนบนลงล่าง การสื่อสารจากแนวล่างขึ้นบนและการสื่อสารในแนวนอน

### ความพึงพอใจในการสื่อสาร

หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของนักสังคมสงเคราะห์ที่ประเมินจากประสบการณ์ในการติดต่อสื่อสาร ที่มีความสัมพันธ์ต่ตัวแปรต่าง ๆ ในเชิงบวก คือ ความพึงพอใจต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับนโยบายหรือแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ของกรมประชาสงเคราะห์ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจต่อลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ความพอใจต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับกิจกรรมและความเคลื่อนไหวภายในกรมประชาสงเคราะห์ ความพึงพอใจต่อเครื่องมือและระบบสื่อสารที่เพียงพอต่อความต้องการ ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานระดับใกล้เคียงกัน

### ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของนักสังคมสงเคราะห์ต่องานที่ทำอยู่ ที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความพอใจในความสำเร็จในการทำงาน ความพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความพอใจในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความพอใจในความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับ ความพอใจในความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ ความพอใจในนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความพอใจในความมั่นคงในงาน ความพอใจต่อเงินเดือนค่าจ้าง และความพอใจในสภาพการทำงาน

### นักสังคมสงเคราะห์สังกัดกรมประชาสงเคราะห์

หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานประจำในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ระดับ 3-6 ซึ่งปฏิบัติงานทางสังคมสงเคราะห์ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค การปฏิบัติงานที่ซึ่งมีลักษณะที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่มีปัญหาทางสังคม และมีการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาทางสังคม เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมให้ดีขึ้น



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความสำคัญของการสื่อสารของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงแนวทางการพัฒนาระบบการสื่อสารในองค์การ และแนวทางการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงการสื่อสารให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ