

## บทที่ 2



### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวม ทฤษฎี แนวคิดตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีรูปแบบการสื่อสารในองค์กร

ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ส่วนที่ 3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 แนวคิดและทฤษฎีบทบาท

- บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์

- การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์

ส่วนที่ 5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร

##### 1.1 ความหมายของการสื่อสารในองค์กร

นานาทัศนะของการให้ความหมายและความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร บุคคลแรกคือ Chester I. Barnard ซึ่งเห็นว่าการติดต่อสื่อสารเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่าง ๆ ในองค์กรให้เข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และอาจช่วยให้สามารถปฏิบัติการสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ (Barnard, 1968: 142-149)

สำหรับ สมยศ นาวิกาน ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กรไว้ว่า เป็นการแสดงออกและการแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กร (สมยศ นาวิกาน, 2527: 4)

กรีซ สืบสนธิ มีทัศนะในเรื่องนี้ว่า การสื่อสารในองค์กร คือกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาวะแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนทัศนะไปตาม กาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (กรีซ สืบสนธิ, 2537: 64)

Andrew ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารในองค์การ ทั้งนี้เพราะว่าข่าวสารทั้งหมดภายในองค์การจะถูกส่งจากบุคคลหนึ่งหรือหลาย ๆ บุคคลไปสู่อีกบุคคลหนึ่งหรือคนหลาย ๆ กลุ่ม (Andrew, 1984: 280)

การสื่อสารในองค์การ จึงหมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานอันจะเป็นผลให้องค์การและสมาชิกในองค์การต่างบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งกันและกัน

## 1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารนับเป็นเรื่องที่สำคัญต่อชีวิตมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัย 4 ที่จำเป็นอันได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค เพื่อความอยู่รอดของชีวิตมนุษย์ การจะได้มาซึ่งปัจจัย 4 ดังกล่าวนั้น ย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือ เพื่อให้กิจกรรมต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จดำเนินต่อไป และในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม การสื่อสารจะเป็นพื้นฐานของการติดต่อของมนุษย์ ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนและประกอบด้วยคนจำนวนมากเท่าใดการสื่อสารยิ่งมีความสำคัญ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ รอบตัว ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจของสมาชิกในสังคมย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือแก้ปัญหา (ประมะ สตะเวทิน, 2526: 1-7)

การสื่อสารมีความสำคัญต่อมนุษย์ 5 ประการคือ

1. ความสำคัญต่อความเป็นสังคม การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นสังคม เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน เพื่อสร้างกฎเกณฑ์ของสังคม และพฤติกรรมของสมาชิกของสังคม อันจะทำให้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

2. ความสำคัญต่อชีวิตประจำวันตลอดเวลาตั้งแต่เราตื่นนอน เราทำการสื่อสารเป็นประจำ ทั้งในฐานะผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ทั้งในการทำงาน การสมาคมติดต่อกับบุคคลอื่นและการพักผ่อน

3. ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ เช่น ใช้ในการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้า และบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ใช้ในการโฆษณา ชักจูงใจผู้บริโภค และใช้ในการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ในการบริหารงาน และปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

4. ความสำคัญต่อการปกครอง ในการดำเนินการปกครองนั้น รัฐบาลจะต้องเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และได้รับความร่วมมือจากประชาชนรวมทั้งตรวจสอบประสามติเพื่อให้ทราบความรู้สึกนึกคิดของประชาชน

5. ความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ สังคมโลกปัจจุบันเป็นสังคมต่างประเทศ แต่ละประเทศจำเป็นต้องหาการสนับสนุนทางการเมืองจากประเทศอื่น ซึ่งทำให้จำเป็นต้องอาศัย การสื่อสารเป็นเครื่องมือ

งานสังคมสงเคราะห์เป็นงานหนึ่งที่ต้องใช้การสื่อสารบุคคลในทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจของเพื่อนมนุษย์ที่ประสบปัญหา การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์จะได้ผลดีและมีประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานจึงต้อง ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการทำงานอย่างเห็นได้ชัด

### 1.3 รูปแบบการสื่อสาร

ลักษณะหรือประเภทของการสื่อสารในองค์การสามารถจำแนกรูปแบบออกได้หลาย ลักษณะ ขึ้นอยู่กับว่าต้องการมุ่งพิจารณาในประเด็นใด โดยส่วนใหญ่แล้วจะจำแนกการสื่อสาร ภายในองค์การออกเป็น 4 ลักษณะคือ

1. จำแนกตามประเภทของการใช้
2. จำแนกตามช่องทางของการสื่อสาร
3. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร
4. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้

#### 1. จำแนกตามประเภทของการใช้

แบ่งออกเป็น 2 แบบคือ

1. การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่ง "เป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ชัดเจน" (สมพงษ์ เกษมสิน 2521: 258) อาจจะเป็นการสื่อสารที่มีลายลักษณ์อักษร เช่น ใบบประกาศแจ้งนโยบายหรือผลความก้าวหน้าขององค์กร บันทึกต่าง ๆ หรือ อาจจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษรอาศัยการพูดจา เช่น การสั่งงานโดยตรง คำแนะนำ ผ่านตามสายบังคับบัญชา

2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal or Personal Communication) หมายถึง การที่พนักงานติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์การเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีลักษณะทั้งจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน ตามแนวนอนและข้ามสายงาน โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อยมาก เนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็นทาง

การและส่วนตัวเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล ทิศทางของข่าวสารจึงไม่อาจคาดคะเนได้ โดย เดวิส และ โอ คอนเนอร์ (Davis and O'Connor อ้างใน กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ, 2540: 9) ได้ชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการไว้ดังนี้

1. ส่วนใหญ่ผ่านความเกี่ยวพันระหว่างกันทางวาจา
2. เป็นอิสระจากข้อจำกัดขององค์การและตำแหน่ง
3. ส่งข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว
4. มีลักษณะสยโยการสื่อสารที่เป็นลูกโซ่ เป็นการถ่ายทอดข่าวสารแก่บุคคลมากกว่าหนึ่งคน

5. มีโอกาสในความถูกต้องของข่าวสารน้อย
6. มีอิทธิพลทั้งทางด้านบวกและด้านลบต่อองค์การ

การสื่อสารแบบนี้มีหน้าที่สำคัญ คือ เป็นการรักษาความสัมพันธ์ทางด้านสังคมระหว่างพนักงาน ซึ่งบางครั้งอาจเกี่ยวกับงานด้วย การไหลของข่าวสารจะไปตามช่องทางที่ไม่เป็นทางการและไปได้รวดเร็วกว่าช่องทางที่เป็นทางการ ดังนั้นจึงควรมีการให้ความสนใจในเครือข่ายของการสื่อสารแบบนี้ เพราะเป็นการสื่อสารแบบปากต่อปาก ซึ่งเกิดจากความใกล้ชิด รู้จักกันดีในรูปแบบการซุบซิบนินทา นับว่าเป็นช่องทางกระจายข่าวสารที่มีประสิทธิภาพสูง เป็นเครื่องมือวัดขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี การซุบซิบนินทาทำให้เกิดข่าวลือ และมีอยู่บ่อย ๆ ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสนใจและการแก้ไขโดยการให้ข่าวสารที่ถูกต้องและอธิบายถึงข้อเท็จจริงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจ (กัลยิมา ไตกะคุณะ, 2541 : 23)

## 2. จำแนกตามช่องทางการสื่อสาร

แบ่งออกเป็น 2 แบบคือ

1. การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชา ถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งสู่ผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชา มีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับหรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสาร ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะเป็นไปในรูปของนโยบายคำสั่งของผู้บริหารระดับสูงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ที่อาจจะผ่านสื่อในประกาศต่าง ๆ หรือสื่อมวลชนเสนอข่าวสารสู่ประชาชนหรือรายงานข่าวสารขององค์การต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) คือการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน การสื่อสารสองทางผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (Feedback) ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็น

มากสำหรับการบริหาร เปรียบเสมือน หัวหน้าที่ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจากลูกน้องในขณะเดียวกันนั่นเอง การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ นับเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดี ป้องกันการตีความหมายไปคนละทิศละทาง ประการสำคัญ การสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญและการมีส่วนร่วมในงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งรูปแบบของการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานจะออกมาในลักษณะของการประชุมหรือปรึกษาหารือ

Leavitt (Marold J. Learitt อ้างใน พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ) การทดลองเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารแบบทางเดียว กับแบบสองทางปรากฏผลการทดลองว่า

1. การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารสองทาง
2. การสื่อสารสองทางมีความถูกต้องแม่นยำกว่าการสื่อสารทางเดียว
3. การสื่อสารสองทางสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับข่าวสารมากกว่าการสื่อสารทางเดียว
4. แม้ว่าการสื่อสารทางเดียวจะมีความถูกต้องแม่นยำน้อยกว่า แต่ก็มีความเป็นระเบียบมากกว่าการสื่อสารสองทาง ที่มักมีการรบกวนและยุ่งเหยิงมากกว่า

นอกจากนี้ เลวิตท์ (Leavitt) ยังให้ข้อเสนอแนะว่า "หากองค์กรต้องการความรวดเร็วและความถูกต้องอย่างง่าย ๆ ในการสื่อสารแล้ว การสื่อสารทางเดียวมีความเหมาะสมมากกว่า"

อย่างไรก็ดี ในเรื่องของการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ ควรจะเป็นการสื่อสารแบบสองทางมากกว่า โดยเฉพาะหัวหน้าหน่วยงานกับนักสังคมสงเคราะห์ที่ต้องรับนโยบายไปปฏิบัติงานกับบุคคลทั้งเด็ก ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ ผู้ประสบปัญหา ฯลฯ จะทำให้เกิดความเข้าใจในปัญหาได้ตรงกันและแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการอีกทั้งเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในหน่วยงาน

### 3. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร

แบ่งออกได้เป็น 4 ประเภทคือ

1) การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หรือการสื่อสารแนวตั้ง หมายถึง การส่งข่าวสารจากตำแหน่งที่สูงกว่ามายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า เป็นลักษณะการเคลื่อนที่ของข่าวสารไปตามสายการบังคับบัญชา (สมยศ นาวิกาน, 2527: 21) การสื่อสารแบบนี้มักจะเป็นไปในรูปแบบการแจ้งนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน การชักจูงความเข้าใจ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ (วุฒิชัย จ้านงค์, 2520: 116)

- เพื่อให้แนวปฏิบัติงานที่จำเพาะเจาะจงในการสั่งงาน
- เพื่อให้ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงานขององค์การ
- เพื่อให้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเหตุผลสำคัญของงาน
- เพื่อบอกผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเขา
- เพื่อให้ข่าวสารแบบอุดมการณ์ที่จะช่วยให้เขาซึ่งในเป้าหมาย

การสื่อสารจากบนลงล่างเป็นการสื่อสารแบบทางการที่ใช้กันมากในองค์การ และมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้การสื่อสารชนิดนี้มีข้อควรระวังคือ (เสนาะ ตีเขารวี, 2527: 434)

1. องค์การที่ใช้การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรมากเกินไป จะทำให้ขาดความเป็นกันเองกับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ความสัมพันธ์ห่างเหิน และเกิดช่องว่างในการสื่อสารได้

2. ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลมากเกินไป ทำให้เกิดปัญหาในการจดจำข้อมูลและนอกจากนี้ การออกหนังสือมากเกินไปก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา จนเห็นว่าข้อมูลเหล่านั้นไม่มีความสำคัญ

3. ระยะเวลาในการส่งข้อมูลไม่เหมาะสม ทำให้ข้อมูลตกหล่นและไม่ทั่วถึง

4. ข้อมูลผิดพลาดเกิดจากการกลั่นกรองจากบุคคลหลายระดับ

ประเภทของข้อมูลที่ผู้บริหารติดต่อกับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานขององค์การแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ (เสนาะ ตีเขารวี, 2537: 430-431)

1. ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน ซึ่งจะระบุวิธีการทำงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจว่า จะต้องทำงานอะไร ทำอย่างไร และอะไรคือผลงานที่ได้รับจากการทำงาน โดยรูปแบบของการสื่อสารอาจเป็นคำสั่ง คำอธิบาย หรือคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการทำงาน ซึ่งจะระบุข้อมูลให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่า งานของแต่ละคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานอื่น และตำแหน่งอื่นอย่างไร ทำไมจึงต้องทำงานนั้น งานที่ทำช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายอย่างไร เพื่อให้ผู้ทำงานตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำนั้น

3. ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติขององค์การ โดยแจ้งให้พนักงานทราบเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับเวลาทำงาน อัตราค่าจ้างและเงินเดือน ประโยชน์และบริการ การลาป่วย การลาภักดิ์ เรื่องสุขภาพและความปลอดภัย สภาพการทำงาน รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎเกณฑ์หรือระเบียบวินัยต่าง ๆ ขององค์การ ข้อกฎหมายและแนวปฏิบัติที่พนักงานควรปฏิบัติตัวทั้งในขณะทำงานและนอกเวลาทำงาน

4. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินพนักงาน ซึ่งมีอยู่ 3 ประเภทคือ

ก) พนักงานปฏิบัติงานได้ผลอย่างไร

ข) พนักงานควรปรับปรุงตัวเองอย่างไร

ค) องค์การจะสามารถช่วยให้พนักงานปรับปรุงตัวให้ดีขึ้นอย่างไร

การบอกให้พนักงานรู้ว่ากำลังทำอะไรอยู่นั้นมีความสำคัญที่แสดงถึงประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละคน

5. ข้อมูลเกี่ยวกับการก่อให้เกิดสำนึกในองค์การ ซึ่งนับว่าเป็นพลังอย่างหนึ่งขององค์การโดยการสร้างความรู้สึก ความจงรักภักดีต่อองค์การ สามารถทำได้โดยชี้แจงให้พนักงานเข้าใจภารกิจและวัตถุประสงค์ที่สำคัญขององค์การ สร้างให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในชื่อเสียงและการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์ความเจริญต่อสังคมที่องค์การนั้นตั้งอยู่ โดยองค์การจะต้องใช้การประชาสัมพันธ์ภายในองค์การก่อน แล้วบุคคลในองค์การก็จะเผยแพร่ชื่อเสียงต่อภายนอกในขั้นต่อไป นอกจากนี้การสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกที่จะพัฒนาตนเองโดยเฉพาะด้านความรู้ความสามารถเฉพาะตัว และการประสานงานกันโดยการจัดประชุมสัมมนาและการเผยแพร่ข่าวสาร

2) การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน (Upward Communication) หรือ การสื่อสารในแนวตั้ง หมายถึง การส่งข่าวสารจากระดับต่ำกว่า ไปยังระดับสูงกว่า คือผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ส่งข่าวสารย้อนกลับไปหาผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้รับ การสื่อสารแบบนี้มักเป็นไปในรูปแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน อุปสรรคขัดข้องในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะการปรึกษาหารือ และการร้องทุกข์ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานส่งให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารแยกเป็น 4 ประเภท คือ (เสนาะ ตีเขาว์, 2537: 434-436)

1. การแจ้งถึงสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาดำเนินการ คือ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าของงานและแผนการปฏิบัติงานในอนาคต
2. อธิบายถึงปัญหาการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานไม่อาจแก้ไข โดยหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร
3. ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงหน่วยงาน หรือองค์การโดยส่วนรวมให้ดีขึ้น
4. การเปิดถึงความคิดและความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์การ ให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารทราบ

การสื่อสารในแนวตั้งจะให้ทั้งข้อมูลในทางบวกและในทางลบแก่ผู้บริหาร หากเป็นข้อมูลในทางบวกผู้บริหารก็นำไปตัดสินใจได้ แต่ถ้าเป็นข้อมูลในทางลบผู้บริหารจะต้องแก้ปัญหาอย่างไร ก็ตามการสื่อสารในแนวตั้งมีข้อควรพิจารณา 2 ข้อคือ หลักของการสื่อสารในแนวตั้ง กับวิธีการที่ทำให้ได้รับข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บริหาร

หลักของการสื่อสารในแนวตั้ง ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารที่เป็นการที่จะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาคือ

1. จะต้องมีการกำหนดแผนงานการสื่อสารในแนวตั้งไว้ล่วงหน้า การกำหนดแผนของการสื่อสารในแนวตั้งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารเห็นความสำคัญและจะส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานร่วมมือในการส่งข้อมูล

2. แผนงานเกี่ยวกับการสื่อสารในแนวตั้ง จะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และผู้บังคับบัญชาจะต้องเต็มใจรับข้อมูล และตอบสนองโดยการดำเนินการทันที เป็นการให้ความสำคัญ และส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาส่งข้อมูลให้ทุกครั้งตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

3. ผู้บริหารจะต้องกำหนดช่องทางการสื่อสารที่ผู้ปฏิบัติงานจะติดต่อกับผู้บริหารไว้แน่นอนโดยอาศัยวิธีการตามปกติ เพราะหากกำหนดให้แตกต่างจากปกติ ผู้ปฏิบัติงานจะไม่กล้าติดต่อด้วย นอกจากนี้จะทำให้รู้ว่าเมื่อมีปัญหาที่จะปรึกษาควรติดต่อใคร

4. จะต้องยอมรับความคิดเห็นจากบุคคลในระดับล่าง ซึ่งอาจจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ผู้บริหารจึงต้องเตรียมพร้อมที่จะรับฟังโดยถือว่าข้อคิดเห็นทุกอย่างเป็นประโยชน์ เพื่อทราบถึงปัญหาที่แท้จริงจากข้อมูลที่ส่งขึ้นมาจากระดับล่าง

5. จะต้องรับฟังข้อมูลอย่างมีเป้าหมาย โดยปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และพิจารณาและค้นหาให้พบว่าเป้าหมายนั้นคืออะไร

6. เมื่อได้รับข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน จะต้องดำเนินการทันทีต่อปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ถ้าไม่อาจดำเนินการตามที่ผู้ปฏิบัติงานร้องขอ จะต้องแจ้งและอธิบายเหตุผลให้ทราบว่า เพราะเหตุใด มิฉะนั้นจะไม่มีใครส่งข้อมูลขึ้นมาอีกเลย

7. จะต้องปรับปรุงส่งเสริมให้มีการส่งข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา โดยการใช้ช่องทางและวิธีการสื่อสารหลาย ๆ วิธี ซึ่งตามปกติวิธีที่ใช้ได้ผลมากที่สุดคือ การสื่อสารด้วยวาจาและพบหน้ากัน แต่ก็ควรส่งเสริมให้ใช้วิธีการอย่างอื่นด้วยเช่น การร้องทุกข์ การสำรวจทัศนคติ การให้คำปรึกษาแนะนำ การรับประทานอาหารร่วมกันและดูรับความคิดเห็น เป็นต้น

วิธีการที่ทำให้ได้รับข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้คนในองค์กรติดต่อกันคือแรงจูงใจในตัวบุคคลนั่นเอง การที่คนติดต่อสื่อสารกันต่างก็มีเป้าหมายเพื่อสนองความต้องการของตนเอง และปรับปรุงสถานที่ทำงานของตนให้มาอยู่ ดังนั้นสิ่งที่เป็นพื้นฐานของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ก็คือความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อเกิดความไว้วางใจผู้บังคับบัญชาก็สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเสรีและตรงไปตรงมา ขณะเดียวกันผู้บังคับบัญชาก็รับฟังข้อมูลและแปลความหมายได้อย่างถูกต้อง แต่บรรยากาศของความไว้วางใจไม่เกิดขึ้นง่าย ๆ ถ้า



ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาของเขาคอยแต่จะตำหนิทำเดี๋ยว หรือเมื่อเสนอความเห็นขึ้นมาสู่ผู้บริหารก็จะถูกผู้บังคับบัญชาโดยตรงหมายหัว จะทำให้การส่งเสริมให้พนักงานร้องเรียนหรือรายงานความคับข้องใจไปยังฝ่ายบริหารไม่ได้รับการตอบสนอง

ผลดีของการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน การสื่อสารในแนวตั้งเป็นข่าย การสื่อสารที่ทำให้ผู้บริหารรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ มีทัศนคติกว้างไกลและนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารอย่างมากซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ประการคือ

1. ข้อมูลที่ส่งมาจากผู้ปฏิบัติงาน เป็นข้อมูลที่มีคุณค่าจะช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานนั้นนำไปใช้ในการตัดสินใจอย่างถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์
2. การสื่อสารในแนวตั้งทำให้ผู้บังคับบัญชารู้ทัศนคติแนวความคิด หรือพฤติกรรมตอบสนองที่มีต่อคำสั่งหรือนโยบายขององค์การ
3. การสื่อสารในแนวตั้งส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชารู้ปัญหาที่แท้จริง เพราะผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับสถานการณ์มากที่สุด
4. การสื่อสารในแนวตั้งจะปลูกฝังและสร้างสรรค์ให้คนเกิดความรู้สึกจงรักภักดี และรู้สึกในด้านดีต่อองค์การ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานถามคำถาม ให้ข้อเสนอแนะ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ
5. การสื่อสารในแนวตั้งทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจ ความหมายในคำสั่งหรือแนวนโยบายต่าง ๆ ที่ส่งไปยังผู้ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณา ปฏิกริยาตอบสนองจากข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ
6. การสื่อสารในแนวตั้ง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเผชิญปัญหาและสามารถแก้ปัญหา ที่เกิดจากงานได้อย่างมีนัย

ผลเสียของการสื่อสารในแนวตั้งซึ่งพบอยู่เสมอ ๆ ในการสื่อสารคือ สถานภาพของ ผู้บริหารกับของพนักงานแตกต่างกันมาก และไม่มีความคิดเห็นเพียงพอมือเหมือนกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจนำมาสรุปปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในแนวตั้งดังนี้คือ

1. พนักงานมักจะมีแนวโน้มที่จะไม่เปิดเผยความรู้สึกกับหัวหน้างานหรือผู้บริหาร เนื่องจากมีความรู้สึกว่าคุณพูดความจริง หรือแสดงความรู้สึกที่จริงอาจเกิดผลเสียในตอนหลัง ทางที่ดีไม่ควรพูดหรือแสดงความคิดเห็นออกมาจะดีกว่า ด้วยเหตุผลที่ว่าจะไม่ถูกเพ่งเล็งว่าเป็นคนเจ้าปัญหา
2. พนักงานมีความรู้สึกว่าผู้บริหารไม่สนใจปัญหาของพวกเขามากมายแท้จริง เพราะอยู่คนละฐานะกัน และไม่อาจตอบสนองข้อเรียกร้องหรือสิ่งที่พนักงานเสนอขึ้นมาได้

3. การขาดสิ่งจูงใจที่จะกระตุ้นให้พนักงานส่งข่าวสาร เนื่องจากขาดสิ่งตอบแทน ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมให้แก่ผู้ที่รายงานข่าวสาร จึงไม่รู้สึกระแวงหรือร้อนที่จะส่งข้อมูลข่าวสาร

4. พนักงานมีความรู้สึกว่าพวกเขา กับผู้บริหารเข้ากันไม่ได้ และผู้บริหารไม่ค่อยจะมีเวลาหรือยุ่งอยู่กับงานประจำมากเกินไป จนไม่มีเวลาที่จะรับฟังปัญหาของพนักงาน และมีความรู้สึกว่าผู้บริหารคอยแต่จะจับผิด เร่งการผลิต และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแต่อย่างเดียว จึงยากที่จะมองปัญหาในแนวเดียวกันได้

ข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารในแนวตั้งที่สำคัญคือ ควรนำเอาข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ตัดสินใจในการบริหารงานขององค์การ ข้อมูลเหล่านี้จะชี้ให้เห็นถึงแนวคิด ทักษะคติและความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน

### 3) การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)

คือการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันขององค์การ เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างพนักงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน มีผู้บังคับบัญชาเดียวกันและมีหน้าที่การงานในลักษณะเดียวกัน เป็นการสื่อสารเพื่อขอคำแนะนำและข้อมูล เป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อที่ไม่ขึ้นอยู่กับสายการบังคับบัญชา เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดเห็นกันเพื่อแก้ปัญหา เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงงาน เพื่อลดข้อขัดแย้งจากความคิดเห็นที่แตกต่าง และเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (เสนาะ ตีเขยว, 2527: 441-442)

#### วิธีการสื่อสารในแนวนอนมีดังนี้คือ

1. การประชุมกรรมการ
2. แลกเปลี่ยนความเห็นกันระหว่างหยุดพักงาน
3. การคุยกันทางโทรศัพท์
4. บันทึกรับข้อความ
5. กิจกรรมทางสังคม
6. หนังสือเวียนและบันทึกได้ตอบ
7. การร่วมมือและการประสานงาน
8. วงจรการควบคุมคุณภาพ

#### วัตถุประสงค์ของการสื่อสารตามแนวนอน

1. การประสานงานกัน เนื่องจากงานต่าง ๆ มีความเกี่ยวข้องกันและไม่มีใครที่จะทำงานเสร็จสมบูรณ์โดยไม่มีความสัมพันธ์กับงานอื่น หรือบุคคลอื่น

2. เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน โดยแผนงานที่ดีย่อมเกิดจากความคิดเห็นของคนหลายคนและจากข้อมูลหลาย ๆ แห่ง การแลกเปลี่ยนข้อมูลจะทำให้กิจกรรมของหน่วยงานเรียบร้อยสมบูรณ์

3. เพื่อแก้ปัญหา เนื่องจากการปฏิบัติงานทุกอย่าง ย่อมมีปัญหากเกิดขึ้นเสมอมากหรือน้อยแล้วแต่สถานการณ์และลักษณะงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกันก็จะใช้การสื่อสารในแนวนอนแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน

4. เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อมีการเปลี่ยนแผนงาน แนวปฏิบัติใด ๆ ในหน่วยงานบรรดาผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการพบปะหรือกัน เพื่อความเข้าใจร่วมกันและให้เป็นไปในแนวเดียวกัน

5. เพื่อลดข้อขัดแย้งจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ดังนั้นบรรดาสมาชิกจะต้องพบปะกันเพื่อตอรอง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อนำไปสู่ข้อตกลงร่วมกัน

6. เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งไม่เพียงแต่ในเวลาปฏิบัติงานเท่านั้นเพื่อส่งเสริมความเข้าใจและความสัมพันธ์ให้ดีขึ้นในหมู่ผู้ร่วมงาน

4) การสื่อสารแบบข้ามสายงาน (Cross-channel Communication) (เสนาะ ตีเยาว์, 2527: 445-446)

หรือเรียกอีกอย่างว่าการสื่อสารในแนวไขว้ ในองค์การส่วนใหญ่พนักงานต่างมีความจำเป็นที่จะต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลข้ามหน้าที่กันระหว่างบุคคลที่อยู่กันคนละหน่วยงานหรือคนละหน้าที่ ซึ่งการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงานนี้ อาจเป็นการสื่อสารข้ามหน่วยงานกันจากหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่ง หรือเป็นการข้ามสายงานจากบุคคลระดับผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลในระดับผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้

การสื่อสารในแนวไขว้จึงมีลักษณะเหมือนกับการลดขั้นตอน ซึ่งก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสีย ผลดีคือทำให้การสื่อสารรวดเร็วเพราะเป็นการส่งเสริมการสื่อสารในแนวตั้ง และแนวตั้งให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่ผลเสียก็คือทำให้ผู้บริหารระดับรอง ๆ ลงไปไม่มีความแน่นอนและรู้สึกวิตกกังวลว่าข้อมูลต่าง ๆ ถูกเสนอข้ามหัวโดยไม่มีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็น การสื่อสารข้ามสายงานที่เหมาะสมจึงควรใช้สำหรับพนักงานในระดับล่างของสายงาน เพราะหากต้องติดต่อผู้บังคับบัญชาแล้วส่งต่อไปตามสายงานจะทำให้เสียเวลามาก ทั้งนี้ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในแนวไขว้คือ

1. หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรมักจะมีความเห็นเข้าข้างตนเอง โดยถือว่างานของตนสำคัญกว่างานอื่น ๆ ใจแคบที่จะยอมรับบทบาทของผู้ที่ทำการสื่อสาร โดยหาว่าเป็นการก้าวก่ายหน้าที่

2. มักจะเกิดการเข้าใจผิดว่าผู้ที่มาติดต่อนั้นมาสั่งงานจึงไม่ยอมกระทำตาม เพราะคิดว่า หัวหน้าในสายงานเท่านั้นถึงจะสั่งการได้ ซึ่งทำให้งานบางอย่างล่าช้าโดยไม่จำเป็น

3. ปัญหาทางด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ที่ไปติดต่อ ซึ่งเป็นปัญหาเฉพาะตัวบุคคล

#### 4. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้

แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำและการเขียน (Verbal and Written Communication)  
หมายถึง การที่คนเราสื่อสารกันโดยอาศัยถ้อยคำภาษา อาจจะเป็นรูปภาษาพูดหรือภาษาเขียน ซึ่งการติดต่อระหว่างบุคคลส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบนี้ (บุญศรี ปราบณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัดน์กุล, 2538: 37)

ตัวอย่างการสื่อสารด้วยถ้อยคำ เช่น การพบปะเป็นรายบุคคล การพบปะเป็นกลุ่ม การประชุม การสัมมนา โทรศัพท์ เป็นต้น

ตัวอย่างการสื่อสารด้วยการเขียน เช่น คำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร หนังสือเวียน วารสาร ป้ายประกาศต่าง ๆ บันทึกข้อความ เป็นต้น

ในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ผู้บริหารหรือผู้นำควรต้องสร้างความสามารถในด้านต่อไปนี้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ อ่างในชาลิน นานา, 2539: 25)

- ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม ถูกหลักเกณฑ์
- ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้มีความหมาย
- ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับเวลาและโอกาส
- ความหมายที่ถ่ายทอดความคิดเป็นคำพูด ผู้นำจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านนี้

ให้มาก

2. การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Communication)

หมายถึงการที่คนสื่อสารกันโดยสารที่ส่งออกไปนั้นไม่ต้องใช้ถ้อยคำภาษา แต่ใช้อากัปกริยา สีหน้า ท่าทาง หรือสัญลักษณ์อื่น ๆ แทน

หากพิจารณาให้ดีการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดมีความสำคัญและประโยชน์เนื่องจาก

- อารมณ์ และความรู้สึกส่วนใหญ่แสดงออกโดยไม่ใช้ถ้อยคำได้ถูกต้องแน่นอนให้เป็นอย่างดี

- ลักษณะท่าทางบางอย่างเป็นเครื่องชี้ เพื่อการเสนอแนะและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

- คำพูดอาจบิดเบือนได้ง่ายกว่าการไม่ใช้คำพูด

ในทางปฏิบัติสมาชิกในองค์กรทุกๆ องค์กร จะใช้การสื่อสารลักษณะผสมผสานทุกประเภท ทั้งนี้เพื่อความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามมา ส่งผลให้งานที่ออกมาเกิดผลเป็นที่น่าพอใจ การจัดโครงสร้างของการติดต่อสื่อสารที่ทำอย่างรอบคอบ จะทำให้องค์กรมีความเข้มแข็ง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

นักทฤษฎีการสื่อสารในองค์กรได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการสื่อสาร (Communication Satisfaction) แตกต่างกันดังต่อไปนี้

Redding, Charles W (1973: 429) กล่าวว่าความพึงพอใจในการสื่อสาร หมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่บุคลากรในองค์กรนั้น ๆ มีต่อข่าวสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารอยู่นั้นว่า สามารถที่จะตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรภายในองค์กรนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารนั้นอย่างไร

สมยศ นาวิการ (2527: 103) ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด ๆ (การแสดงออกหรือการแปลความหมาย) ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่างหรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเราเมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

Evans, John W (1962: 772-782) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการสื่อสาร คือความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จไปได้

กัลยิมา โดกะคุณะ (2541: 34) กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับว่า สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรภายในองค์กร

หรือไม่ ถ้าข่าวสารที่บุคลากรได้รับสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรขององค์การ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่มีอยู่ในองค์การจึงนับว่ามีความสำคัญมาก หากบุคลากรขององค์การขาดข้อมูลข่าวสาร บุคลากรจะขาดแนวความคิดในการปฏิบัติงานและในการวางแผน เพื่อความก้าวหน้าของตนเองภายในองค์การ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นเรื่องของความคิดของบุคลากรแต่ละคนในองค์การที่มีการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์การ ซึ่งจะครอบคลุมถึงเนื้อหาของข่าวสารช่องทางการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานตลอดจนการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน ถ้าหากการติดต่อสื่อสารในองค์การสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึกก็จะเกิดเป็นความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นได้

## 2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ดาวนส์และฮาเซน (Downs and Hazen อ้างใน ถวิล เกื้อกุลวงศ์ 2530: 423-424) ได้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจของการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey) เรียกชื่อย่อว่า CSS เพื่อวัดการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารขององค์การซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการคือ

1. ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป เป็นคำถามที่สะท้อนถึงข่าวสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งหมดขององค์การ
2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลส่วนตัวงานและวิธีที่เขาถูกยอมรับโดยองค์การ
3. การประสานหล่อมลอมทางองค์การ เป็นการสะท้อนถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคลกับข่าวสารข้อมูลที่เขาได้รับเกี่ยวกับองค์การและสิ่งแวดล้อมด้านงานปัจจุบัน
4. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้บังคับบัญชา
5. บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร เป็นการสะท้อนถึงการติดต่อสื่อสารในระดับองค์การและส่วนตัวหรือขีดขั้นที่การติดต่อสื่อสารจูงใจและกระตุ้นพนักงานให้ประสพกับเป้าหมาย
6. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน
7. คุณภาพของสื่อ องค์ประกอบนี้สะท้อนถึงขีดขั้นที่ว่า พนักงานรับรู้รูปแบบหลักของการติดต่อสื่อสาร (บันทึกข้อความ, สิ่งตีพิมพ์) ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

8. การติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา เป็นการเน้นการติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้ได้บังคับบัญชา

### 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสาร

1. ความแตกต่างทางเพศ
2. ความแตกต่างทางด้านอายุ
3. ความแตกต่างด้านระดับการศึกษา
4. ความแตกต่างด้านสถานภาพหรือระดับตำแหน่งในองค์การ
5. ความแตกต่างของระยะเวลาในการทำงานในองค์การ

นอกจากนั้น นักวิชาการสื่อสารยังได้สร้างแนวคำถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ในองค์ประกอบไปด้วยลักษณะที่แตกต่างกันไป 6 ประการ ดังต่อไปนี้ (Wilo, 1978; Downs and Hazen, 1977; Beckstorm, 1980 อ้างใน สมยศ นาวีการ, 2527: 103-104)

1. ความพึงพอใจงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยเงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่งและตัวงาน ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของงานจะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยระดับของความพึงพอใจ ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคต และผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองค์การที่ได้รับจึงมีความสำคัญต่อแนวความคิดของความพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์การ

3. ความพึงพอใจความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วยรายการ เช่น สถานที่ของการติดต่อสื่อสารควรจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น การบอกกล่าวการเปลี่ยนแปลงเพื่อความมุ่งหมายของการปรับปรุงให้ดีขึ้น และกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร การได้รับการบอกกล่าวว่ามีเปลี่ยนแปลง มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารขององค์การ

4. ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทาง การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การ เช่น หนังสือพิมพ์ บันทึกรายการ และเอกสารลายลักษณ์อักษรอื่น ๆ ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับการมองของบุคคลว่าสื่อกลางขององค์การถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษรใช้ ถ้อยคำดีแค่นั้น คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และการมาถึงของข่าวสารอย่างทันท่วงที่ปัจจัยเหล่านี้ มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ

6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับ จากการอภิปรายและการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายว่า ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารในองค์การเกี่ยวกับความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการสื่อสาร จะมีปัจจัยเกี่ยวข้องคือปริมาณข่าวสาร ถ้าข่าวสารที่บุคลากรได้รับสอดคล้องกับความต้องการของ บุคลากรขององค์การ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารในองค์การจึงเป็นสิ่งที่ สำคัญมากเพราะนอกจากจะสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรแล้ว ยังเป็นสิ่งที่บุคลากรนำไปใช้ ในส่วนเกี่ยวข้อง ถ้าบุคลากรขาดข้อมูลข่าวสารก็จะขาดแนวคิดในการปฏิบัติงาน และแนวคิดใน การวางแผนงาน เพื่อความก้าวหน้าของงาน ดังนั้น องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาข่าวสารที่มีอยู่ใน องค์การ เพื่อให้บุคลากรขององค์การมีการรับและส่งข่าวสารระหว่างกันเพื่อให้องค์การดำรงอยู่ได้ ต่อไป

### ส่วนที่ 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในเรื่องของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ต่าง ๆ กันดังนี้คือ

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971 อ้างถึงใน กาญจนา โสฬ์ประเสริฐ, 2540: 26) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานด้วยตนเองมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

สมยศ นาวิการ (2533) กล่าวว่า ความพอใจในงานคือความรู้สึกดีโดยส่วนรวมของคนต่อ งานของพวกเขา เมื่อมีการพูดว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปเราจะหมายความว่าคนชอบ และให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขา

บีช (Beach, 1960) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานคือ ส่วนหนึ่งของขวัญใน การทำงานเป็นอิทธิพลเนื่องมาจากโครงสร้างของบุคคลลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ซึ่ง



ความพึงพอใจของบุคคลมักได้รับมาจากงานของเขาเอง ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

Nancy C. Morse (1955: 26) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานในเชิงจิตวิทยาไว้ว่า ต้องทำในทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้งานให้น้อยลง เพราะความตึงเครียดนี้มาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือหมดไปในที่สุด แต่กลับทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาแทนที่

นิติภูมิ นวรัตน์ (2534: 23) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีโดยส่วนรวมของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ และองค์ประกอบอื่น ๆ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

หทัยรัตน์ เจษฎานนท์ (2542: 30) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกและการมีทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานผลประโยชน์ตอบแทน ฯลฯ ถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม ก็จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายคำนิยามดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานของบุคคล หากหน่วยงานสามารถจัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ดีแล้วจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ผลงานย่อมตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้องค์การนั้น ๆ ขาดประสิทธิภาพได้ถ้าหากบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนอยู่เสมอ การปฏิบัติงานด้วยความเสียสละทั้งร่างกายและสติปัญญาจะมีประสิทธิภาพสูง ในขณะที่เดียวกันบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีคุณลักษณะตรงข้าม การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

### 3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับว่า ความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมาก ก็จะมี ความตั้งใจในการปฏิบัติงานมาก หากได้รับการตอบสนองน้อย ความตั้งใจในการปฏิบัติงานก็จะลดน้อยลงไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้ คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โดยปกติมนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป ฉะนั้นแนวความคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความรู้ความสามารถให้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจได้มี ทฤษฎีหลายทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ในที่นี้จะขอกล่าวเฉพาะทฤษฎีที่สำคัญดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) ของอับราฮัม เอช. มาสโลว์ (Abraham H. Maslow)
2. ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ - ค้ำจุน (Motivation - Hygiene Theory) ของ เฟรดเดอริก เฮอริช เบออร์ก (Federick Herzberg)

#### 1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับกัน อย่างแพร่หลายมานาน มาสโลว์ (Maslow, 1970: 122-124) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า มนุษย์มี ความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งที่จูงใจอยู่ เมื่อความต้องการระดับต่ำที่ได้รับ การตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป

มาสโลว์ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security or Safety needs) ถ้าหาก ความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการใน ขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึง ความก้าวหน้า และความอบอุ่นทางใจ

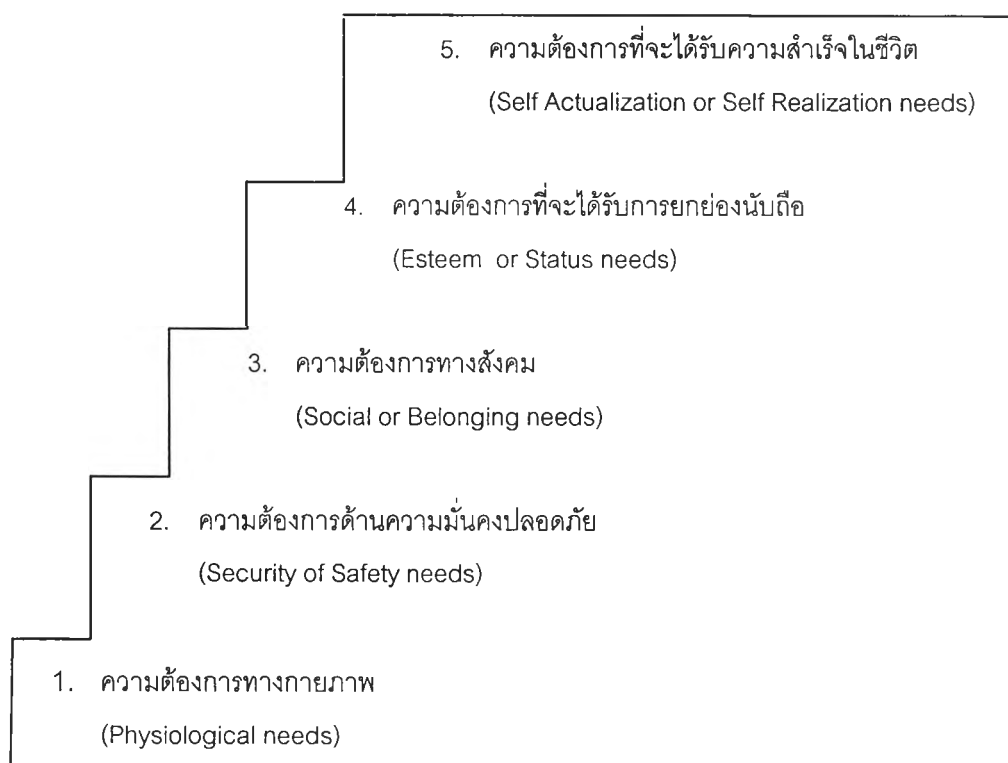
3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ ซึ่งหมายถึงการได้มิตรภาพจากบุคคล หรือกลุ่มที่ติดต่อสัมพันธ์ด้วย

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem or Status Needs) คือความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือยกย่องนับถือ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization or Self Realization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง อยากจะให้เกิดความสำเร็จนประกอบสิ่งใดที่ตนใฝ่ฝันเอาไว้ทุกสิ่งทุกอย่าง ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ดังกล่าวนี้ สามารถแสดงดังในแผนภูมิที่ 1

### แผนภูมิที่ 1

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์



ที่มา : A.H.Maslow (1970: 122-124 อ้างถึงใน ชนานูช ดิษฐเนตร, 2536: 47)

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน และในขณะที่ความต้องการของบุคคลเคลื่อนจากความต้องการระดับต่ำไปยังระดับสูงขึ้นไปนั้น ย่อมแสดงว่าความต้องการในระดับต่ำกว่า มีความสำคัญต่อบุคคลนั้นน้อยลง และความต้องการขั้นใดขั้นหนึ่ง ตั้งแต่ลำดับที่ 1 ถึง 5 จะมีความสำคัญ สำหรับการจูงใจแก่บุคคลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในแต่ละลำดับขั้น

ในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น นอกจากจะพิจารณาถึงความต้องการของมนุษย์แล้วยังต้องคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอื่น ๆ อีกด้วยซึ่งได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

## 2. ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอรัทเบอร์ก (The Motivation-Hygiene Theory)

Herzberg, Mausner and Snyderman (1966: 71-79) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน เพื่อใช้กับการบริหารงานในองค์การ ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษา Hierachy of Needs ของ Maslow เป็นการศึกษาดังความต้องการของคนโดยทั่ว ๆ ไป แต่การศึกษาของ Herzberg มีลักษณะที่เฉพาะกว่า เพราะเป็นการศึกษาดังความต้องการของคนในองค์การ หรือการจูงใจในการทำงานโดยเฉพาะ ซึ่งเรียกว่าทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation - Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory of Motivation)

เฮอรัทเบอร์ก และคณะ ได้ทำการศึกษาเพื่อที่จะตอบคำถามว่า "ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา" โดยสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน จากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม 11 แห่งใน Pittsberg/Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสอบถามแต่ละคนว่า "อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขาเหล่านั้นรู้สึกชอบหรือไม่ชอบงาน" ซึ่งผลการศึกษาสรุปลงได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) โดยมีรายละเอียดของ 2 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคคลชอบ และรักงาน นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งเสริมสร้างให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีดังนี้คือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่ทำงานได้สำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยหรือการยอมรับในความรู้ ความสามารถ

1.3 ลักษณะงานของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทหายหรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน อันมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ซึ่งถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลในองค์การ อาจทำให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้น ดังนั้นปัจจัยค้ำจุนจึงเป็นสิ่งที่จ้ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมีดังนี้คือ

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนรายได้ประจำหรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในองค์การ

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ฐานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.4 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การที่จะทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นคงในงาน

2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันเข้าใจซึ่งกันและกันสามารถที่จะทำงานร่วมกันได้

2.6 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations Subordinate) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดี และความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.7 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.8 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.9 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการหรือการบริหารงานขององค์การ และการติดต่อสื่อสารในองค์การ

2.10 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสง เสียง อุณหภูมิ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.11 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานของแต่ละบุคคล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังได้กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่าปัจจัยหรือองค์ประกอบเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กับตัวงานและสภาพแวดล้อมของงาน เป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่หากว่าผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่พึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดปัญหา และอุปสรรคที่สำคัญต่อผลงานในหน่วยงานหรือองค์การเหล่านั้นเป็นอย่างยิ่ง

ทั้งนี้ เมื่อนำเอาทฤษฎีจูงใจ และค้ำจุนของเฮอริชเบอร์กไปเปรียบเทียบกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ จะพบว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ของเฮอริชเบอร์กอยู่ในระดับเดียวกับความต้องการทางกายภาพ ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางสังคมของมาสโลว์ และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ของเฮอริชเบอร์กนั้นอยู่ในระดับเดียวกับความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิตซึ่งเป็นความต้องการในระดับสูงจนถึงขั้นสูงสุดของมาสโลว์

นอกจากนี้ Charles R. Milton (1981: 159) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ลักษณะงาน (Work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ เงินเดือน (Pay) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับอย่างเป็นธรรม ความทัดเทียมกันของรายได้ค่าตอบแทนในองค์การ และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

2. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

3. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าวถึงวิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน
4. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการ รักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างลาพักอื่น
5. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ บรรยากาศในการทำงาน ท่าเลที่ตั้ง และรูปแบบของอาคาร สถานที่ทำงาน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ดูแล ช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปด้วยความมีเทคนิค กลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร
7. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน
8. องค์การและการบริหารจัดการ (Company and Management) ได้แก่ นโยบายการบริหารงานขององค์การ เป้าหมายในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของผู้ศึกษา สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน มีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การ เพราะหากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และงานที่ทำแล้วย่อมทำให้เกิดขวัญและความตั้งใจในการปฏิบัติงานสูง ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การ สามารถทำให้การดำเนินงานใด ๆ บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้อย่างดีที่สุด เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เช่นเดียวกับการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ หากนักสังคมสงเคราะห์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากสามารถประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎี หลักการ วิธีการ และกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ตลอดจนทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม เป็นบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานของการปฏิบัติงานตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์ ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ

## ส่วนที่ 4 แนวคิดและทฤษฎีบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์

### 4.1 ความหมายของบทบาท

**ความหมายของบทบาท** พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปี พ.ศ. 2524 ได้อธิบายความหมายของคำว่าบทบาท (Role) คือหน้าที่หรือพฤติกรรมที่สังคมกำหนดและคาดหวังให้บุคคลกระทำ

Linton (1982: 175) กล่าวว่า บทบาทแสดงให้เห็นถึงลักษณะที่เป็นพลวัต (Dynamic) ของสถานภาพ แต่ละบุคคลได้รับการกำหนดสถานภาพ และครองสถานภาพนั้นโดยมีความสัมพันธ์กับสภาพอื่น ๆ เมื่อบุคคลใช้สิทธิและหน้าที่ ซึ่งประกอบกันขึ้นเป็นสถานภาพ บุคคลนั้นกำลังกระทำบทบาท

### **ทฤษฎีบทบาท**

ทฤษฎีบทบาทเป็นทฤษฎีทางสังคมวิทยา คำว่า "บทบาท" หมายถึง สิทธิ หน้าที่ในการประพฤติปฏิบัติของบุคคลหนึ่ง ที่มีต่อบุคคลอื่นในสังคม ตามสถานภาพของตนเอง ตัวอย่างของบทบาทได้แก่ บทบาทการเป็นบิดา หน้าที่ตามบทบาทก็ได้แก่ การเลี้ยงดูเอาใจใส่ในบุตรและภรรยา เป็นแบบอย่างที่ดีของบุตร บุคคลคนหนึ่งอาจจะสวมบทบาทหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน เช่น เป็นพ่อ เป็นครู เป็นสามี เป็นประธานสมาคม ฯลฯ โดยทั่วไป บทบาทเป็นความคาดหวังจากสังคมให้ต้องมีพฤติกรรมที่สอดคล้องไปตามบทบาทนั้น ๆ บทบาทอาจจำแนกได้เป็น 2 ประเภทคือ (1) บทบาทที่ได้จากตำแหน่ง และ (2) บทบาทที่ถูกกำหนดโดยบุคลิกภาพของบุคคล ได้แก่ ค่านิยมทัศนคติ และประสบการณ์ เป็นต้น (วันทนีย์ วาสิกะสิน, 2542 อ้างถึงใน พูนพร ศรีสะอาด, 2534: 50)

ทฤษฎีบทบาทเกี่ยวข้องกับทำให้แรงสนับสนุนทางสังคมโดยตรง เนื่องจากในเครือข่ายทางสังคมจะประกอบด้วยบทบาทต่าง ๆ มากมาย นอกจากนี้บุคคลยังเปลี่ยนแปลงบทบาทได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป บทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปย่อมมีผลต่อการสนับสนุนทางสังคมทั้งในด้านบวกและด้านลบ นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องมีความเข้าใจในทฤษฎีบทบาท เมื่อปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงเครือข่ายทางสังคมและการสนับสนุนทางสังคม (วันทนีย์ วาสิกะสิน, 2542 อ้างถึงใน พูนพร ศรีสะอาด, 2534: 110)





### ลักษณะของบทบาท

Broom และ Selznick (1977: 36) ได้กล่าวว่าบทบาทประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ 3 ประการดังนี้

1. บทบาทในอุดมคติ หรือสิ่งที่สังคมกำหนดไว้ (The Socially Prescribed of Ideal Role) เป็นบทบาทในอุดมคติที่มีการกำหนดสิทธิตามตำแหน่งของสังคมไว้
2. บทบาทที่ควรกระทำ (The Perceived Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าควรกระทำตามตำแหน่งที่ได้รับ ซึ่งอาจจะไม่เหมือนอุดมคติและอาจแตกต่างกันในแต่ละบุคคล
3. บทบาทที่กระทำจริง (The Performed Role) เป็นบทบาทที่บุคคลได้กระทำไปจริงซึ่งจะขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความคาดหวัง และการรับรู้ของแต่ละบุคคล ตลอดจนความกดดันและโอกาสในแต่ละสังคมในระยะเวลาหนึ่ง ๆ และยังรวมถึงบุคคล เอกภาพ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

และนิพนธ์ แจ็งเอี่ยม (อ้างถึงใน ชัยยุทธ เจียรศิริกุล, 2541: 32) ได้พิจารณาถึงบทบาท 3 ประเด็นด้วยกันคือ

1. บทบาทที่ถูกคาดหวัง (Prescribed Role) เป็นบทบาทที่ถูกกำหนดขึ้น และเกิดจากความคาดหวังของตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น บทบาทของตนในขณะที่เป็นวิทยากร เป็นครู อาจารย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น
2. บทบาทที่รับรู้จากตำแหน่ง (Subjective Role) เป็นบทบาทที่ตนเองรับรู้จากตำแหน่งของคนในลักษณะที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น บทบาทของความเป็นพ่อ เป็นลูก เป็นผู้นำ เป็นผู้ตาม เป็นต้น โดยที่ตนเองเป็นผู้แสดงบทบาทนั้นต่อบุคคลอื่น
3. บทบาทที่คนในสังคมกำหนด (Enacted Role) เป็นบทบาทที่บ่งถึงพฤติกรรมที่แน่นอนของบุคคล ตามกฎที่คนในสังคมได้สร้างขึ้น เช่น บทบาททางเพศหญิง ต้องทำเช่นไรในฐานะที่เป็นแม่บ้าน บทบาทนี้จะถูกพิจารณาในแง่ของบทบาทที่ถูกกำหนดขึ้น โดยสังคมมักจะกำหนดควบคู่กับสถานภาพของผู้นั้นด้วย

จะเห็นว่าลักษณะของบทบาทจะมีมิติอยู่ 3 มิติคือ บทบาทที่ยังไม่เกิดขึ้น บทบาทที่คาดว่าจะเกิดขึ้น หรือถ้าเกิดขึ้นแล้วจะเป็นสิ่งดีสิ่งถูกต้อง และบทบาทที่เกิดขึ้นจริงปฏิบัติและประพฤติดอกมาจริง

## 4.2 แนวคิดและทฤษฎีบทบาท

เพียร์สัน (Parsons, 1996) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านสังคมในลักษณะของการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม ซึ่งแน่นอนว่าผู้ที่เรามีปฏิสัมพันธ์ด้วยนั้นจะมีความคาดหวังในตัวบุคคลที่เขาติดต่อพูดคุยด้วยเสมอ นั่นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ในสังคม ทำให้มนุษย์ต้องเพิ่มบทบาทพิเศษของแต่ละบุคคล เพราะจะต้องติดต่อและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทำให้บุคคลในสังคม มีความจำเป็นต้องติดต่อสัมพันธ์กัน และบุคคลเหล่านั้นจะต้องมีความสนใจพิเศษต่อกัน (ชัยยุทธ ใจเกียรติกุล, 2541: 33)

จอร์จ เฮร์เบอร์ มีค (George Herbert Mead) เป็นผู้ค้นคิดทฤษฎีการปฏิสังสรรค์เชิงสัญลักษณ์กล่าวว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาได้แก่ความคิดเห็นหรือทัศนคติส่วนบุคคล และความคิดเห็นหรือทัศนคติเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมก็คือ การคาดหวังบทบาทนั่นเอง ส่วนปัจจัยทางสังคมได้แก่ ตำแหน่งสถานภาพที่บุคคลครอบครองอยู่ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับค่านิยม และบรรทัดฐานของสังคม

นักทฤษฎีบทบาทเน้นว่า ในขณะที่มนุษย์มีการปฏิสังสรรค์ในสังคม ซึ่งประกอบด้วยระเบียบแบบแผน กฎเกณฑ์ ค่านิยม และวัฒนธรรมต่าง ๆ นั้น มนุษย์จะตีความสิ่งที่มีอยู่ในสังคมออกมาเป็นสัญลักษณ์ และให้นิยามสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีการคาดหวังบทบาท (Role Expectation) จากคนในสังคมเหล่านั้น ต่อมาจะเกิดการสร้างภาพพจน์เกี่ยวกับตนเองขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกคิดที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองของสภาพสังคมดังกล่าว ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็คือพฤติกรรมบทบาทนั่นเอง ส่วนความรู้สึกนึกคิดที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาก็คือ การคาดหวังบทบาทของบุคคลผู้แสดงพฤติกรรมซึ่งได้รับอิทธิพลจากการคาดหวังบทบาทของคนในสังคม (ชัยยุทธ ใจเกียรติกุล, 2541: 32-33)

Alvin L. Bertrand (1972) ก็ได้กล่าวถึงบทบาท โดยมีบรรทัดฐานเป็นส่วนเชื่อมโยงกับบทบาทและมีส่วนสัมพันธ์กับตำแหน่งสถานภาพของบุคคลโดยอธิบายว่า บทบาทประกอบด้วยบรรทัดฐานต่าง ๆ และเมื่อผนวกบทบาทหลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกันก็จะเกิดตำแหน่งสถานภาพขึ้นมาหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ตำแหน่งสถานภาพประกอบด้วยบทบาท และบทบาทประกอบด้วยบรรทัดฐานและบทบาทเป็นมาตรฐานของพฤติกรรมที่คาดหวังไว้ (Expected Behavior) หรือเป็นการตัดสินใจแสดงพฤติกรรมให้ปรากฏ (Actual Behavior) ถ้าเป็นมาตรฐานของพฤติกรรมที่คาดหวัง ก็เป็นเพียงบรรทัดฐาน และบทบาทตามอุดมคติ (Idea) เท่านั้น แต่ถ้าเป็นการตัดสินใจแสดงพฤติกรรมให้ปรากฏเป็นบรรทัดฐาน และบทบาทตามความเป็นจริง (Real) การที่บรรทัดฐานและบทบาทเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม หรือการกระทำของบุคคลนี้ทำให้มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งสถานภาพ

ของบุคคลด้วย เพราะพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลที่แสดงออกมา ย่อมขึ้นกับตำแหน่งสถานภาพที่บุคคลนั้นครองอยู่ในตำแหน่งสถานภาพหนึ่ง ๆ นั้นจะประกอบไปด้วยบทบาทและบรรทัดฐานต่าง ๆ ซึ่งบทบาทและบรรทัดฐานดังกล่าวนี้มักแสดงออกในรูปของสิทธิและหน้าที่ของบุคคลผู้ครองตำแหน่งสถานภาพนั่นเอง (ชัยยุทธ เจียรศิริกุล, 2541: 34)

Allport (1937: 196-198) ก็ได้แนวคิดเกี่ยวกับการแสดงบทบาทของบุคคลว่าขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 อย่างดังต่อไปนี้

1. ความคาดหวังในบทบาท (Role Expectation) เป็นบทบาทตามความคาดหวังของผู้อื่นหรือบทบาทที่สถาบันองค์กร หรือกลุ่มสังคมคาดหวังในบุคคลปฏิบัติทำหน้าที่ ที่บุคคลนั้นครองตำแหน่งอยู่

2. การรับรู้บทบาท (Role Perception) เป็นการรับรู้ในบทบาทของตนว่าควรจะมีบทบาทอย่างไร และสามารถจะมองเห็นบทบาทของตนเองได้ตามการรับรู้ (Receiver Role) ซึ่งเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับความต้องการของบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ตลอดจนเป้าหมายในชีวิต และค่านิยมของบุคคลที่สวมบทบาทนั้น

3. การยอมรับบทบาทบุคคล (Role Acceptance) เกิดขึ้นได้เมื่อมีการสอดคล้องกันของบทบาทตามความคาดหวังสังคมและบทบาทที่ตนเองรับรู้อยู่ การยอมรับบทบาทนี้เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความเข้าใจในบทบาท และการสื่อสารระหว่างสังคมและบุคคลนั้น ทั้งนี้เพราะว่าบุคคลไม่ยินยอมทุกบทบาทเสมอไป แม้ว่าจะได้รับการคัดเลือก หรือถูกผลักดันจากสังคมให้รับตำแหน่งและมีบทบาทหน้าที่ปฏิบัติตาม เพราะถ้าหากบทบาทที่ได้รับนั้น ทำให้ได้รับผลเสียหรือเสียผลประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับความต้องการหรือค่านิยมของบุคคลนั้น ผู้ครองตำแหน่งอยู่ก็จะพยายามหลีกเลี่ยงบทบาทนั้นไม่ยอมรับบทบาทนั้น ๆ

4. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของบุคคล (Role Performance) เป็นบทบาทที่เจ้าของสถานภาพจริง (Actual Role) ซึ่งอาจเป็นการแสดงบทบาทตามที่สังคมคาดหวัง หรือเป็นการแสดงบทบาทตามการรับรู้และตามความคาดหวังของตนเอง การที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับระดับการยอมรับบทบาทนั้น ๆ ของบุคคลที่ครองตำแหน่งอยู่ ซึ่งเนื่องมาจากความสอดคล้องกันของบทบาทตามความคาดหวังของสังคม และการรับรู้บทบาทของตนเองเห็นได้ว่าบทบาทที่คนแสดงออกนั้นมีผลมาจากปัจจัย 2 ส่วนคือ ปัจจัยทางสังคมและปัจจัยของบุคคลนั้น ๆ (ชัยยุทธ เจียรศิริกุล, 2541: 35)

## บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ (Social Work Roles)

บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์มีดังนี้ (ระพีพรรณ คำหอม อ้างถึงใน ปานทิพย์ บุญยะสุด, 2540: 32-35)

### 1. ผู้เข้าถึงปัญหา (Outreach Worker)

นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ที่เข้าถึงปัญหาของบุคคล กลุ่ม หรือชุมชน โดยเป็นผู้ที่เข้าใจ และรู้ปัญหาของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อม

### 2. บทบาทเป็นตัวกลาง (Broker)

นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ที่อยู่เคียงข้างประชาชนผู้เดือดร้อน รักษาผลประโยชน์ให้กับ ผู้ใช้บริการ โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลาง ประนีประนอมระหว่างหน่วยงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่ ทางเลือกที่เหมาะสม

### 3. บทบาทเป็นผู้สื่อสาร (Mediator)

นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ดำเนินการช่วยเหลือระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่ม หรือชุมชน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถแก้ไขปัญหาของตนเองในรูปแบบที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผล จากการทำงานด้วยกันในฐานะผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ

### 4. บทบาทผู้พิทักษ์สิทธิ (Advocate)

นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ต่อสู้เพื่อสิทธิประโยชน์ และเกียรติภูมิของผู้ด้อยโอกาสผู้เสียเปรียบ การต่อสู้ในที่นี้หมายถึง การรักษาสิทธิของผู้ใช้บริการที่พึงจะได้รับจากรัฐในฐานะบุคคล กลุ่ม หรือชุมชน รวมทั้งการต่อสู้เพื่อเปลี่ยนแปลงกฎหมายหรือการเลือกปฏิบัติต่อชนชั้นในสังคม ซึ่งเป็นการเรียกร้องเพื่อความเป็นธรรม แต่ไม่ใช่เป็นการเรียกร้องเพื่อผลประโยชน์ที่มากจนเกินไป

### 5. บทบาทผู้ประเมินผล (Evaluator)

นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้รวบรวมข้อมูล ประเมินปัญหาของบุคคล กลุ่ม หรือชุมชน และช่วยให้เกิดกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินงานต่อไป

### 6. บทบาทผู้เคลื่อนไหว (Mobilizer)

นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้รวบรวม กระตุ้น และจัดระเบียบของกลุ่มหรือสร้างกลุ่มใหม่ เพื่อมาช่วยจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น กระบวนการเคลื่อนไหวของนักสังคมสงเคราะห์นั้นยังรวมถึง การเคลื่อนไหวเพื่อเปลี่ยนแปลงความคิดในระดับบุคคลด้วย

### 7. บทบาทผู้ให้ความรู้ (Educator)

นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้รวบรวมข้อมูล ให้ความรู้ และช่วยพัฒนาทักษะของผู้ใช้ บริการ ผู้ให้ความรู้จึงเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงของชุมชน โดยการให้ความร่วมมือ การให้กำลังใจ

กับผู้นำท้องถิ่น ทั้งนี้เพราะ ครูถือเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งของชุมชนที่มักจะได้รับ การยอมรับ เชื่อถือ จากคนในชุมชนเป็นอย่างดี

#### 8. บทบาทผู้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Changer)

นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงไปสู่ผู้ใช้บริการ โดยการเปลี่ยนรูปแบบ พฤติกรรม นิสัย และการยอมรับของบุคคลหรือกลุ่มจากสภาพที่เป็นปัญหาไปสู่การปรับตัวการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมใหม่ ซึ่งเป็นทางเลือกที่ผู้ใช้บริการเลือกเอง และถือว่าเกิดประโยชน์กับ ตนเองในระยะยาว

#### 9. บทบาทเป็นที่ปรึกษา (Consultant)

นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ที่ทำงานร่วมกับวิชาชีพอื่น หรือหน่วยงานอื่น ๆ โดยนักสังคม สงเคราะห์เป็นผู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับวิชาชีพอื่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา เพื่อ แก้ไขและป้องกันปัญหาความขัดแย้งโดยนักสังคมสงเคราะห์จะต้องวางตัวเป็นกลางประนีประนอม และต่อรองเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดให้กับทั้งสองฝ่าย

#### 10. บทบาทผู้วางแผนชุมชน (Community Planner)

นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ช่วยในการรายงานแผนงาน การวางโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการพัฒนาชุมชนซึ่งอาจจะเป็นการวางแผนร่วมกับคน ในชุมชนกลุ่ม หน่วยงานที่ให้บริการใน ชุมชน หรือหน่วยงานของรัฐและเอกชนซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมโดยรวม

#### 11. บทบาทผู้จัดการข้อมูล (Data Manager)

นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้รวบรวมข้อมูล แยกแยะประเภทของข้อมูลและวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้มา เพื่อนำไปสู่การวางแผน การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดบริการทางสังคมสงเคราะห์ และสวัสดิการสังคม

#### 12. บทบาทผู้บริหาร (Administrator)

นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้จัดการเกี่ยวกับองค์การสถาบันโครงการหรือหน่วยที่ให้ บริการ โดยทำหน้าที่ด้านการวางแผน จัดองค์การการควบคุมงาน การประสานงาน และ การติดตามประเมินผลการทำงานขององค์การ และบุคลากรในองค์การ เพื่อที่จะทำให้การจัด บริการทางสังคมสงเคราะห์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### 13. บทบาทผู้ให้การดูแล (Care Giver)

นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ที่เตรียมการด้านการดูแล ด้านกายภาพ ด้านการดูแล ด้านการเงิน ซึ่งอาจจะจัดขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐและเอกชนหรือชุมชนก็ได้

#### 14. บทบาทนักวิจัย (Researcher)

นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ที่ศึกษาวิจัย เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุง การจัดบริการ การพัฒนางาน และการพัฒนานโยบายสังคมให้กับผู้ใช้บริการรวมทั้งนำมาประกอบ การวางแผนพัฒนาการบริหารงานสวัสดิการให้กับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

#### 15. บทบาทผู้ร่างกฎหมาย (Bill Drafter)

นักสังคมสงเคราะห์มีส่วนช่วยในการร่างกฎหมาย เสนอแนะในการร่างปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกฎหมายสังคมให้ถูกต้อง เช่น พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี พ.ร.บ. คุ้มครองสิทธิเด็ก เป็นต้น

#### 16. บทบาทผู้ประสานงาน (Co-ordinator)

นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ติดต่อประสานงานกับระบบผู้ให้บริการ ระบบผู้ใช้บริการ และองค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดบริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการ ได้รับบริการจากองค์กรได้อย่างถูกต้องตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ

#### 17. บทบาทผู้สนับสนุน (Enabler)

โดยทั่วไปนักสังคมสงเคราะห์มักจะทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุน ให้กำลังใจกับผู้ใช้บริการ ในการแสวงหาทรัพยากรทางสังคม ซึ่งบทบาทนี้จะกระตุ้นผู้ใช้บริการได้ใช้ศักยภาพของตนเอง บทบาทนี้อาจจะรวมถึงการสนับสนุนกลุ่ม องค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ เช่น การให้การศึกษา การให้ความรู้ การจัดหาทรัพยากรสนับสนุนเพื่อให้เกิดกิจกรรมขึ้นในชุมชน เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย การพึ่งตนเองของผู้ใช้บริการ หรือชุมชนในระยะยาว

นอกจากบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ที่กล่าวมาแล้วนั้น นักสังคมสงเคราะห์แต่ละบุคคลยังมีบทบาทแตกต่างกันไปตามหน้าที่และความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติในองค์กร ซึ่งส่ง ผลต่อการใช้กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์

### การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์

การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ จะเป็นไปตามวิสัยทัศน์ นโยบายการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์การพัฒนา ภารกิจหลัก และหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมประชาสงเคราะห์

### ยุทธศาสตร์การพัฒนาของกรมประชาสงเคราะห์

ยุทธศาสตร์การพัฒนาของกรมประชาสงเคราะห์มีทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่

1. การทำงานเชิงรุกทุกด้าน
2. การทำงาน โดยใช้ระบบความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายในสังคม

3. เน้นการพัฒนาสถาบันครอบครัว (โดยเฉพาะการคุ้มครองสิทธิเด็กและสตรี)
4. ความเป็นเอกภาพในการทำงาน
5. ความถูกต้องทันต่อเหตุการณ์ของข้อมูลสารสนเทศ
6. แผนงานที่ชัดเจนนำการปฏิบัติ
7. เน้นการวิจัย และพัฒนา

### หน้าที่ ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติของนักสังคมสงเคราะห์ กรมประชาสงเคราะห์

นักสังคมสงเคราะห์ คือผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสงเคราะห์ผู้มีปัญหาทางสังคม เช่น เด็ก บุคคลวัยรุ่น คนชรา คนขอทาน โสเภณี ผู้ต้องขัง ผู้ป่วย คนพิการและทุพพลภาพ และประชาชนทั่วไปที่ไม่สามารถแก้ปัญหาของตนเองและครอบครัว หรือผู้ตกทุกข์ได้ยากในกรณีต่าง ๆ อันจะมีผลกระทบกระเทือนต่อสังคมโดยรวม พิจารณาปัญหาและให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือตามหลักการสังคมสงเคราะห์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ กรมประชาสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์จะมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันไปตามตำแหน่ง ของแต่ละบุคคลดังนี้ (รุ่งทิวา สุดแดน, 2541: 81-89)

#### ▷ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ 3

- หน้าที่และความรับผิดชอบ

ปฏิบัติงานขั้นต้นเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยใกล้ชิดและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

เป็นเจ้าหน้าที่ขั้นต้น ทำหน้าที่สัมภาษณ์ ศึกษา สอบประวัติ เกี่ยวกับผู้รับการสงเคราะห์ เพื่อประกอบการพิจารณาให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือโดยถูกต้องและเหมาะสม ออกเยี่ยมเยียน ติดตาม สืบเสาะหาข้อเท็จจริง แนะนำให้คำปรึกษาแก่ผู้รับการสงเคราะห์ เพื่อให้สามารถที่จะช่วยตนเองและครอบครัวได้ จัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้รับการสงเคราะห์และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

#### ▷ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ 4

##### - หน้าที่และความรับผิดชอบ

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าหน่วยงานระดับแผนก ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานสูง หรือในฐานะผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยงานซึ่งเป็นตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานเทียบได้ระดับเดียวกัน รับผิดชอบงานสังคมสงเคราะห์ โดยควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือปกครองผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวนหนึ่งหรือปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่ค่อนข้างยากมากโดยไม่จำเป็นต้องมีผู้กำกับตรวจสอบตรวจสอบ

##### - ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปฏิบัติงานที่ค่อนข้างยากมากเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ โดยปฏิบัติหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เช่น สัมภาษณ์ ศึกษา สอบประวัติเกี่ยวกับผู้รับการสงเคราะห์เพื่อประกอบการพิจารณาให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือโดยถูกต้องและเหมาะสม ออกเยี่ยมติดตามสืบเสาะหาข้อเท็จจริง แนะนำให้คำปรึกษาหรือแก่ผู้รับการสงเคราะห์ จัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับการสงเคราะห์ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทางด้านสังคมสงเคราะห์อื่น ๆ ให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

นอกจากอาจปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้นบ้างแล้ว ยังทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน วางแผน มอบหมายงาน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วย

ในฐานะผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยงาน ทำหน้าที่ช่วยหัวหน้าหน่วยงานปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

#### ▷ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ 5

##### - หน้าที่และความรับผิดชอบ

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าหน่วยงานระดับแผนก ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานสูงมาก หรือในฐานะผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งเป็นตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานเทียบได้ระดับเดียวกัน รับผิดชอบงานสังคมสงเคราะห์ โดยควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือปกครองผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวนพอสมควร หรือปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่ยากมาก โดยไม่จำเป็นต้องมีผู้กำกับตรวจสอบและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย



- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปฏิบัติงานที่ยากมากเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ โดยปฏิบัติหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เช่น ศึกษาและวิเคราะห์วิจัยด้านสังคมสงเคราะห์ เช่น การวางแผนดำเนินการให้การสงเคราะห์ การแยกประเภทและการปฏิบัติต่อผู้รับการสงเคราะห์ ช่วยแนะนำและให้คำปรึกษาหารือในการดำเนินการสงเคราะห์ตามหลักวิชาสังคมสงเคราะห์ ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนองค์การหรือมูลนิธิเพื่อการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น ดำเนินการและแก้ไขปัญหาคัดข้อต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์วิจัยด้านสังคมสงเคราะห์ ฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน นอกจากอาจปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้นบ้างแล้วยังทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน วางแผน มอบหมายงาน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ปัญหาคัดข้อในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วย

ในฐานะผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยงาน ทำหน้าที่ช่วยหัวหน้าหน่วยงานปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

▷ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ 6

- หน้าที่และความรับผิดชอบ

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าหน่วยงานระดับกอง ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานสูง รับผิดชอบงานสังคมสงเคราะห์ โดยควบคุมหน่วยงานหลายหน่วย และปกครองผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวนมากพอสมควร และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ควบคุมและปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ เช่น วางแผนการดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ การวิจัยและประเมินผลเกี่ยวกับการปฏิบัติการด้านสังคมสงเคราะห์ ตลอดจนการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปรับปรุงงานสังคมสงเคราะห์ รับผิดชอบและควบคุมการดำเนินการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับระบบประกันสังคม เป็นต้น ฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้งเข้าร่วมประชุมในการกำหนดนโยบายและแผนงานของส่วนราชการที่สังกัด และในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน นอกจากปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้นแล้วยังทำ

หน้าที่กำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน พิจารณาวางอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ติดต่อประสานงาน วางแผน มอบหมายงาน วินิจฉัย สั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

จากหน้าที่และความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติของนักสังคมสงเคราะห์ระดับตำแหน่ง 3-6 สรุปได้ว่า ในทุกระดับตำแหน่งของนักสังคมสงเคราะห์ย่อมต้องใช้กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงาน

### กระบวนการปฏิบัติงานทางสังคมสงเคราะห์

ได้มีผู้ศึกษากระบวนการปฏิบัติงานทางสังคมสงเคราะห์ไว้ดังนี้

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2540: 23-28) กล่าวว่า ในการให้ความช่วยเหลือผู้ขอรับบริการ (Client) นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องดำเนินงานไปตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

#### 1. การศึกษาหาข้อมูล (Fact Finding or Social Study)

ขั้นนี้เป็นขั้นแรกของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ก่อนการให้ความช่วยเหลือ นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องมีข้อมูลอย่างละเอียดเกี่ยวกับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชนที่ตนต้องเข้าไปให้ความช่วยเหลือหรือปฏิบัติงานด้วย เท่าที่ผ่านมาจะพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่มีประสบการณ์น้อยจะด่วนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาทันที โดยยังมิได้มีการศึกษาข้อมูลอย่างละเอียด การเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาก็จะมีแนวโน้มเข้าข้างนักสังคมสงเคราะห์ หรือมีอคติลำเอียง การรับวินิจฉัยปัญหาและให้ความช่วยเหลือโดยขาดข้อมูลที่ถูกต้อง จึงมักเป็นผลเสียมากกว่าผลดี ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรกระทำอย่างยิ่ง ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์ควรที่จะต้องศึกษาหาข้อมูลอย่างละเอียดรอบคอบ โดยศึกษาถึงปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในต่าง ๆ ของผู้ที่มาขอรับบริการอย่างละเอียดลึกซึ้งก่อนการวินิจฉัยและวางแผน จึงจะลงมือให้ความช่วยเหลือต่อไป การศึกษาหาข้อมูลจึงรวมถึงการสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน ดูสภาพแวดล้อมของผู้รับบริการด้วย

#### 2. การวินิจฉัยหรือประเมินปัญหา (Assessment)

ขั้นนี้เป็นขั้นที่สองของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ได้ข้อมูลแล้ว ควรนำข้อมูลนั้นมาวินิจฉัย หรือประเมินดูซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ควรจะวินิจฉัยปัญหาในด้านจิตใจและสังคม (Psycho Social Assessment) การวินิจฉัยปัญหาทางด้านจิตใจ (Psycho) หมายถึง การประเมินดูที่บุคลิกภาพของผู้ขอรับบริการ ซึ่งอาจเป็นบุคลิกเฉพาะของบุคคล ของกลุ่ม และของชุมชน โดยดูที่สิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ความสามารถของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน ในการที่แก้ไขปัญหาของเขา

2.2 พฤติกรรมหรือการทำหน้าที่ของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน ทั้งที่ปกติและที่ไม่ปกติ

2.3 ความสัมพันธ์ของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน กับสิ่งแวดล้อมหรือกับระบบอื่น ๆ สำหรับการวินิจฉัยปัญหาด้านสังคม (Social) นั้น หมายถึง การประเมินดูที่สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน (Client's Situation) เช่น พิจารณาดูว่า ครอบครัวของเขา โรงเรียนของเขา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเพื่อนบ้านในชุมชนหรือสิ่งแวดล้อมที่เขาอาศัยอยู่เป็นอย่างไร นักสังคมสงเคราะห์ต้องนึกถึงความสัมพันธ์ของผู้รับบริการที่มีต่อระบบต่าง ๆ ในสภาวะแวดล้อมของเขาและสภาวะแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นบุคคล ครอบครัว กลุ่ม หรือชุมชนนั้น ๆ ด้วย

ในการพิจารณาสภาวะแวดล้อมหรือสถานการณ์ของผู้รับบริการ สิ่งที่ต้องนำมาพิจารณามีดังนี้

1. บทบาทของผู้รับบริการ (บุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน ที่มีต่อสภาวะแวดล้อมรอบ ๆ ตัว)
2. เอกลักษณะประจำของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชนนั้น ๆ
3. ความรับผิดชอบของบุคคล กลุ่ม ชุมชน ในขอบข่ายทางสังคมที่ต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์

ด้วย

ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ถ้าจะให้ได้ดีจำเป็นต้องประเมินดูปัญหาของบุคคล กลุ่ม ชุมชน ให้ละเอียดรอบคอบและครอบคลุมทั้งด้านปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางจิตใจและสังคม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งซึ่งจะได้นำมาวางแผนให้ความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### 3. การวางแผนให้ความช่วยเหลือ (Planning for Intervention)

ขั้นนี้จัดว่าเป็นขั้นที่สำคัญ เมื่อได้ข้อมูลจากการสำรวจและวิเคราะห์มาอย่างถูกต้องแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องนำมาวางแผน และลงมือให้ความช่วยเหลือต่อไป การวางแผนให้ความช่วยเหลือจำเป็นที่จะต้อง

3.1 สรรวจดูทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีในบุคคล ในครอบครัว ในกลุ่ม ชุมชน หรือในสังคมนั้น ๆ ซึ่งทรัพยากรนี้หมายถึง ทั้งทรัพยากรภายใน (Internal resources) และทรัพยากรภายนอก (External resources) ทรัพยากรภายใน หมายถึง แรงจูงใจ โอกาส และความสามารถของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม หรือชุมชน ในการที่จะแก้ไขปัญหาของเขา ต้องดูพลัง ดูความพร้อมในการร่วมมือ

แก้ไขปัญหานั้น ๆ ให้ลุล่วงไป ส่วนทรัพยากรภายนอก หมายถึง ทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะสามารถนำมาใช้เสริมเพื่อให้การแก้ไขปัญหาลุล่วงไปได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนองค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่จะสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม หรือชุมชนนั้น ๆ นักสังคมสงเคราะห์ต้องสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหานั้น ๆ ให้ลุล่วงไป

3.2 สำรวจบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์เอง นักสังคมสงเคราะห์ควรต้องสำรวจบทบาทของตนและวางแผนบทบาทของตนเองให้เหมาะสมกับการแก้ไขปัญหานั้น ๆ โดยปกติแล้วนักสังคมสงเคราะห์มีบทบาทมากมายในการเข้าไปให้ความช่วยเหลือ อาจมีบทบาทเป็นปากเป็นเสียง (Advocator) เป็นผู้เปลี่ยนแปลงสังคม (Social Broker) เป็นผู้สนับสนุน (Persuader) เป็นตัวแทนของพ่อแม่ (Parent Figure) เช่น ผู้นำกลุ่ม (Group Leader) เป็นผู้จัดระเบียบชุมชน (Community Organisor) หรือมีอีกมากมายหลายบทบาท ในการวางแผนเพื่อให้ความช่วยเหลือนี้ นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องตัดสินใจว่า เขาจะเข้าไปให้ความช่วยเหลือใคร ที่ไหน เมื่อไร และผู้ขอรับบริการซึ่งอาจเป็นบุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชนนั้น ๆ จะมีส่วนร่วมอย่างไรบ้าง การวางแผนเข้าไปให้ความช่วยเหลือนั้น ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลมากกว่าสองคนขึ้นไป คือไม่ใช่เกี่ยวข้องกับระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ขอรับบริการเท่านั้น แต่จะต้องมีส่วนโยงไปถึงระบบต่าง ๆ อีกด้วย เช่น ระบบในครอบครัว กลุ่มและชุมชนนั้น ๆ ด้วย ดังนั้นการวางแผนเข้าไปให้ความช่วยเหลือจึงจำเป็นต้องมีการประเมินวินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ อย่างละเอียดถี่ถ้วนและรอบคอบ และประการที่สำคัญที่สุดก็คือ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับกรณีที่นักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้ลงมือให้ความช่วยเหลือ แต่ต้องดูว่าผู้ขอรับบริการยินยอมพร้อมใจที่จะมีส่วนร่วมต่อกระบวนการให้ความช่วยเหลือหรือไม่ อย่างไร

#### 4. การลงมือให้ความช่วยเหลือ (Intervention)

โดยปกติแล้วการให้ความช่วยเหลือมีเป้าหมายหลักอยู่ 2 ประการคือ

4.1 ช่วยในภาวะรีบด่วนหรือในภาวะวิกฤติ

4.2 ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระยะยาว

ช่วยในภาวะรีบด่วนหรือในภาวะวิกฤติ เป็นการให้ความช่วยเหลือระยะสั้น (Short Term Treatment) ภาวะวิกฤติ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยกะทันหัน และเหตุการณ์นั้นมีผลกระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก (การตาย) โรคระบาดในชุมชนห่างไกล น้ำท่วมหรือไฟไหม้ การหย่าร้างในครอบครัว และเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อคู่สมรสและครอบครัวอย่างกะทันหันต่าง ๆ เหล่านี้เป็นต้น

ในลักษณะเช่นนี้ นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องหามาตรการให้ความช่วยเหลืออย่างรีบด่วนและรวดเร็ว ต้องศึกษาถึงผลกระทบที่ก่อให้เกิดความกังวลใจต่อบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน ต้องประเมินดูว่าเขาจะมีความสามารถแก้ไขปัญหาลำนี้ได้อย่างไรบ้าง ต้องให้ผู้รับบริการรู้จักใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่ตนมีอยู่แล้วแก้ไขปัญหของตนเองให้ลุล่วงไป

สำหรับการให้ความช่วยเหลือระยะยาวนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่ง นักสังคมสงเคราะห์ต้องให้ความช่วยเหลือระยะยาวในกรณีที่เป็น เช่น ต้องคิดว่าบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชนนั้น ๆ จะเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น หรือพัฒนาขึ้นอย่างไร จะพัฒนาสังคมโดยส่วนร่วมได้อย่างไร ในปัจจุบันบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์มิได้เป็นผู้แก้ปัญหาแต่เพียงอย่างเดียว แต่มีบทบาทเปลี่ยนแปลงไปเช่น นักสังคมสงเคราะห์เป็นปากเป็นเสียงให้ เป็นผู้สนับสนุน เป็นผู้ประสาน เป็นผู้สอน เป็นผู้ให้การอบรม และเป็นผู้พัฒนาบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชนด้วย นักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์และสังคม จึงจำเป็นที่จะต้องมีความคิดที่เปลี่ยนแปลง ปฏิบัติงานให้คล่องตัวเหมาะสมทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในปัจจุบัน และสามารถตอบสนองของความจำเป็นของผู้ขอรับบริการได้ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีความคิดริเริ่ม และสามารถมองสถานการณ์ต่าง ๆ ให้กว้างไกลออกไป สามารถปรับบทบาทของตนให้ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันได้ด้วย

##### 5. การติดตามและประเมินผล (Follow up and Evaluation)

เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ได้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามกระบวนการที่ได้กล่าวมาแล้ว ขั้นตอนต่อไปที่นับว่ามีความสำคัญขั้นหนึ่งในการปฏิบัติงาน คือการติดตามผลเพื่อที่จะดูว่าการให้ความช่วยเหลือมีผลต่อผู้รับบริการหรือไม่อย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคใด ๆ เกิดขึ้นกับผู้รับบริการอีกหรือไม่ ผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ เช่น การดำเนินชีวิตในครอบครัว ในการทำงาน หากมีอุปสรรคเกิดขึ้น นักสังคมสงเคราะห์จะต้องร่วมมือกับผู้รับบริการจัดการแก้ไขอุปสรรคนั้นเสีย เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเผชิญปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง จนกระทั่งสามารถช่วยตนเองได้ในที่สุด

สำหรับกระบวนการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์ไม่ว่าจะเป็นระดับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม หรือชุมชนก็ตาม สิ่งที่สำคัญที่สุดในการเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์บรรลุผลก็คือ สัมพันธภาพ (Relationship) ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ เพราะถ้าหากผู้ขอรับบริการไม่มีศรัทธา ไม่มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวนักสังคมสงเคราะห์แล้ว การดำเนินงานย่อมไม่อาจลุล่วงไปได้ด้วยดี และจะประสบความล้มเหลว มีนักสังคมสงเคราะห์จำนวนมากต้องปิด case (Case Close) ไป หลังจากที่พักผู้ขอรับบริการเพียงครั้งเดียว ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การดำเนิน

งานไม่บรรลุเป้าหมาย ฉะนั้นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ การสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการนั่นเอง

ในการนี้นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องเป็นผู้สร้างบรรยากาศที่ดี โดยให้การต้อนรับผู้มารับบริการหรือผู้มาขอความช่วยเหลือด้วยความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ไม่อคติ ลำเอียง มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส แสดงความปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความจริงจังและจริงใจ ในกรณีที่มีการสัมภาษณ์ในสถานสงเคราะห์ (Agency) ก็จำเป็นต้องจัดสถานที่หรือห้องสัมภาษณ์ให้มิดชิดพอสมควร เพื่อมิให้ผู้อื่นรบกวนหรือได้ยินข้อความที่สนทนาในการสัมภาษณ์ นักสังคมสงเคราะห์ต้องพยายามหาทางผ่อนคลายความตึงเครียดและความวิตกกังวลของผู้รับความช่วยเหลือด้วยความสนใจและตั้งใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องเอาใจใส่ และสังเกตความรู้สึกที่เขาแสดงออกมา แล้วหาทางตอบสนองความรู้สึกดังกล่าวให้เหมาะสมและทันท่วงที โดยอาศัยเทคนิคต่าง ๆ ในการให้ความช่วยเหลือ

#### 6. การสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือ (Termination)

กระบวนการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ แต่มีบุคคลจำนวนมากมองข้ามความสำคัญของข้อนี้ไป การเริ่มต้นที่ดีมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานฉันใด การสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือก็ย่อมมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานฉันนั้น เพราะระยะการเริ่มต้นเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับความช่วยเหลือว่าจะดำเนินไปอย่างไร ดีหรือไม่มากนักน้อยเพียงใด ส่วนระยะการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือจะเป็นเครื่องกำหนดถึงการที่ผู้รับบริการจะสามารถดำรงรักษาวิธีการบำบัดไว้ หรือจะสูญเสียความสามารถนั้นไป

การสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือมีความสำคัญมาก เพราะเป็นประสบการณ์ร่วมกันระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการต้องแยกจากกันและสูญเสียสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย อย่างไรก็ตามไม่เพียงแต่ผู้รับบริการต้องแยกจากนักสังคมสงเคราะห์เท่านั้น ในด้านนักสังคมสงเคราะห์เองก็จำเป็นต้องแยกจากผู้รับบริการด้วยเช่นกันเมื่อกระบวนการในความช่วยเหลือได้สิ้นสุดลง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความรู้สึก (feeling) ความนึกคิด (thinking) ของทั้งสองฝ่าย เมื่อมีการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือประสบการณ์ในการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือนี้เป็นสภาพการณ์ที่มีลักษณะเฉพาะพิเศษ ไม่เหมือนขั้นตอนอื่นๆ นั่นคือ เป็นเรื่องที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องอาศัยความสามารถในการทำจิตใจให้เผชิญกับสภาพการณ์ที่ต้องสิ้นสุดสัมพันธภาพระหว่างกันและกัน

การสูญเสียจะมีความหมายมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับคุณภาพของสัมพันธภาพระหว่าง นักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการว่ามีลึกซึ้งเพียงใด

นักสังคมสงเคราะห์จะต้องไวต่อความรู้สึก รวมทั้งมีปฏิกิริยาตอบโต้ต่อความรู้สึกต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการสูญเสียสัมพันธภาพอันดีกับนักสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้ต้องอาศัยทั้งความรู้ และประสบการณ์ ข้อสำคัญนักสังคมสงเคราะห์ต้องระลึกเสมอว่า กระบวนการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือเป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สรุปในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์นั้น จำเป็นต้องกำหนดบทบาทที่ชัดเจนของนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อเป็นเป้าหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์"

งานวิจัยที่เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โสภาส บุตรภาค (2533) ทำวิจัยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารบุคคล ภายในกลุ่มกับความพึงพอใจในการทำงาน กรณีศึกษากรมชลประทาน" การวิจัยครั้งนี้พบว่า

- ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานจะไม่แตกต่างกันในบุคคลที่มีปัจจัยประชากร และ ปัจจัยสถานะบุคคลในองค์การที่แตกต่างกัน และบุคคลที่มีตำแหน่งงานสูง มีความอาวุโสจะลด ความไว้วางใจในการกล่าวเรื่องส่วนตัวของตนแก่เพื่อนร่วมงาน

- การที่บุคคลแสดงรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลที่แตกต่างกันมีผลกับความพึงพอใจ ในการทำงานที่ต่างกัน

- บุคคลที่มีปัจจัยประชากรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันโดยพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเพศหญิง บุคคลที่มีการศึกษาระดับ ปวช. ปวส. จะพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มปริญญาตรีและกลุ่มอื่น ๆ บุคคลที่มีภาระรับผิดชอบทาง ครอบครัว บุคคลที่มีอายุการทำงานมานาน มีรายได้ค่อนข้างสูงจะพึงพอใจในการทำงานมากกว่า กลุ่มอื่น

บุญณิกา วงศ์วานิช (2533) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพทางสังคม กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่ารูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แก้ววลี จิตวัฒน์วิไล (2530: 108-109) "รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะข้าราชการสาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์" การวิจัยครั้งนี้ต้องการทราบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร ลักษณะทางประชากรและสังคมของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไร อีกทั้งแรงผลักดันหรือสาเหตุที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจการทำงานมีอะไรบ้างหรือเป็นผลเนื่องมาจากอะไร จากการศึกษาวิจัย พบว่า

- หากข้าราชการมีการสื่อสารสองทางมาก ก็มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง
- หากข้าราชการมีการสื่อสารสองทางมาก ก็มีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบายการบริหาร เงินเดือน รายรับและสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความไม่พึงพอใจในการทำงาน
- หากข้าราชการมีการสื่อสารไม่เป็นทางการมาก ก็มีแนวโน้มที่ข้าราชการจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง
- หากข้าราชการมีการสื่อสารไม่เป็นทางการมาก ก็มีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบายการบริหาร เงินเดือน รายรับ และสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นดัชนีที่บ่งชี้ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชาลินี นานา (2539) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ เปรียบเทียบระหว่างบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน พบว่าบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกันมีความถี่ในการใช้ช่องทางการสื่อสารที่ค่อนข้างแตกต่างกัน บริษัทอเมริกันมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรมและสัมมนามากกว่าบริษัทญี่ปุ่น ในขณะที่ทั้งบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกันมีการประชุมร่วมกันภายในหน่วยงานในปริมาณที่ใกล้เคียงกัน รูปแบบการสื่อสารสองทาง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกและในเชิงลบกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน ทิศทางการสื่อสาร โดยรวมแล้วมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยทั้งสองบริษัท บรรยากาศการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยทั้ง



สองบริษัท ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้งสองบริษัท รูปแบบการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานทั้งสองบริษัทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรชวัล หอมไกรลาศ (2540) ที่ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม พบว่ารูปแบบการสื่อสารทั้งแบบทางการและการสื่อสารแบบสองทางมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ชนินาถ เจริญผล (2538) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป พบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสารแบบสองทางการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรนั้น พนักงานส่วนใหญ่รับรู้เรื่องการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ระดับต้นมากที่สุด พนักงานส่วนใหญ่พอใจในความสำเร็จของงาน และพนักงานชายมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรแตกต่างจากพนักงานหญิง

ทิชาพร เลิศสมบุญ (2532) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในการส่งเสริมอุตสาหกรรม พบว่า พนักงานสามารถรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานจากเอกสาร หรือหนังสือเวียน ส่วนการติดต่อสื่อสารในการส่งงานแบบเป็นลายลักษณ์อักษรที่การสื่อสารแบบทางการ จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด

Yates G. Goldharber and other (อ้างในชาลิน นานา, 2539: 48) ได้สรุปความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า บุคลากรจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่นั้น ความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสำคัญ

Robert and O'Reilly (อ้างในกาญจนา โฉมประเสริฐ, 2540: 39) พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปภายในองค์กรเกี่ยวข้องกับปริมาณการสื่อสาร ความเพียงพอของข่าวสาร และความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในการสื่อสารเกี่ยวข้องกับทิศทางของการติดต่อสื่อสาร กล่าวคือ บุคคลจะมีความพึงพอใจในการเป็นผู้ส่งสารไปยังบุคคลอื่น

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการสื่อสารกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มารยาท ปานุราช (2539) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง ส่วนลักษณะทางประชากรในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนอัตราเงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุญณิกา วงศ์วานิช (2533) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพทางสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนาการในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า รูปแบบการสื่อสารเป็นการสื่อสารสองทาง และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ พบว่า

- ด้านความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการบังคับบัญชามากที่สุด
- พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
- องค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร
- องค์ประกอบทางสังคมด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นตัวแปร ที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

สมศรี ศานติเกษม (2529) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ

งาน เพศ และอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนความสัมพันธ์ในทางลบที่เกิดขึ้นกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือระยะเวลาของการทำงาน

กัลยิมา โตทะคุณะ (2541) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย พบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทางและการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับบรรยากาศในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทย ในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ชาลิน นานา (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ ในบริษัทอเมริกาและญี่ปุ่น พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน

กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

### งานวิจัยที่เกี่ยวกับบทบาทและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์

สุรัตน์ โตตาบ (2522) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจภายนอก กับความพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน สถานภาพของตำแหน่งงาน เงินเดือน และสวัสดิการ การนิเทศงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน นโยบายของหน่วยงานและการบริหาร สถานภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

2. ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจภายในกับความพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ท่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยความพอใจภายนอกกับตัวแปรที่เป็นปัจจัยอิทธิพล มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุราชการ การศึกษา เงินเดือน มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการปฏิบัติงานด้วย กล่าวคือ นักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุสูง เงินเดือนสูง รับราชการนาน จะส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์และมีความพอใจในการปฏิบัติงานสูงด้วย

ชนานูช ดิสฺฐเนตร (2536) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (ฝ่ายกาย) สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (ฝ่ายกาย) และปัจจัยที่ (คาดว่าน่าจะ) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (ฝ่ายกาย) ลำดับแรก คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (ฝ่ายกาย) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลศูนย์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่านักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (ฝ่ายกาย) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลทั่วไป

ปัญญา แก้วพรพงศ์ (2537) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันมีความเข้าใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติมากกว่านักสังคมสงเคราะห์กลุ่มที่โอนย้าย ในเรื่องความก้าวหน้า นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันมีความพึงพอใจในหน้าที่ที่จะทำให้โอกาสเลื่อนระดับตำแหน่งเพิ่มขึ้นในอนาคตมากกว่านักสังคมสงเคราะห์กลุ่มที่โอนย้าย สำหรับด้านนโยบายและการบริหารนั้น นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันมีความพึงพอใจในการที่หน่วยงานมีนโยบายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานมากที่สุด คือ เรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อันดับรองคือ ความชอบในงานประเภทนั้นเหมือนกัน

หทัยรัตน์ เจษฎานนท์ (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ พบว่า นักสังคม

สงเคราะห์มีการใช้กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ขั้นตอน โดยมีการใช้กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ในขั้นตอนการศึกษาข้อมูลสูงสุด ส่วนขั้นตอนที่ใช้บ่อยที่สุดคือขั้นตอนการติดตามและประเมินผล นักสังคมสงเคราะห์ที่มีระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการใช้กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ไม่แตกต่างกัน

อุบล คล้ายฉิม (2538) ทำการศึกษาเรื่อง กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติ กรมราชทัณฑ์ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานคุมประพฤติ กรมราชทัณฑ์ ทั้ง 128 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานคุมประพฤติ กรมราชทัณฑ์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานคุมประพฤติ และตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน จะมีสภาพขวัญไม่แตกต่างกัน มีเพียงระดับการศึกษาเท่านั้นที่มีผลการทดสอบพบว่า มีความแตกต่างกัน ในด้านปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของกำลังขวัญ พบว่าพนักงานคุมประพฤติ กรมราชทัณฑ์ มีระดับกำลังขวัญสูงในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน สถานภาพและการยอมรับนับถือ การที่พนักงานคุมประพฤติ กรมราชทัณฑ์ ส่วนใหญ่มีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าสภาพกำลังขวัญของพนักงานคุมประพฤติ กรมราชทัณฑ์ ในปัจจุบันนี้อยู่ในสภาพที่ไม่ต่ำมากนัก ขณะเดียวกันก็ไม่ดีมากนัก จึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพยายามปรับปรุงสภาพกำลังขวัญให้ดีขึ้นและตลอดไป และพบว่าปัจจัยความต้องการของพนักงานคุมประพฤติ จากปัจจัยที่สำคัญที่สุดไปจนถึงปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุด ดังนี้คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือ ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ความร่วมมือกันของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านความพอใจในงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของรายได้จากการปฏิบัติงานตามลำดับ

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางชี้ให้เห็นว่ารูปแบบการสื่อสารความพึงพอใจในการสื่อสาร ลักษณะทางประชากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีกรอบแนวความคิดในการศึกษา ดังนี้

## กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

