

บทที่ 5

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ และมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษารูปแบบ การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ระดับ 3 – 6 จำนวน 345 คน การวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบธรรมดา (Sample Random Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เพื่อใช้อธิบายข้อมูลด้านลักษณะทางประชากร ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กร รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าที (t – test) และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้อธิบายความสัมพันธ์ของการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากร ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสาร รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ โดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากร

ผลจากการวิจัยพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปีมากที่สุด และมีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีในสาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ และรับราชการอยู่ในระดับตำแหน่ง 6 มีจำนวนมากที่สุด ส่วนในด้านของเงินเดือนนั้น นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 5 ปี

1.2 ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารในองค์การ

1.2.1 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์การของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์การจากหัวหน้างานมากที่สุด

1.2.2 สื่อที่ให้ข้อมูลถูกต้องมากที่สุด คือ การประชุมต่าง ๆ หัวหน้างาน หนังสือเวียนและเอกสารเผยแพร่ หรือวารสารประจำเดือน

1.2.3 วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาใช้ติดต่อสื่อสาร หรือสั่งงานกับนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ มากที่สุด คือ การใช้หนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งให้ทราบ

1.2.4 วิธีการที่นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ชอบให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อสื่อสาร หรือสั่งงานกับตน มากที่สุดคือ การสั่งงานโดยหนังสือหรือลายลักษณ์อักษรแจ้งให้ทราบ และการเรียกประชุม

1.2.5 วิธีการที่นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ส่วนใหญ่ ใช้เมื่อไม่เข้าใจในคำสั่งของผู้บังคับบัญชา คือ การเดินเข้าไปถามหัวหน้าด้วยตนเอง

1.3 รูปแบบการสื่อสาร

1.3.1 ประเภทของการใช้ : การสื่อสารแบบเป็นทางการ

ผลการวิจัย พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ส่วนใหญ่ มีการสื่อสารแบบเป็นทางการอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย

1.3.2 ช่องทางการสื่อสาร : การสื่อสารสองทาง

ผลการวิจัย พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ส่วนใหญ่ มีการสื่อสารแบบสองทางอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.3 ทิศทางการสื่อสาร : การสื่อสารจากล่างขึ้นบน

ผลการวิจัย พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ส่วนใหญ่ มีการสื่อสารจากล่างขึ้นบน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก

สรุปได้ว่า จาก 3 รูปแบบนี้ นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ส่วนใหญ่ใช้การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนมากที่สุด

1.4 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันของผู้ร่วมงานทุกคน มากที่สุด

1.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ปานกลางค่อนข้างสูง และเมื่อจำแนกตามความพึงพอใจออกเป็นด้านต่าง ๆ จะได้ข้อสรุปดังนี้

1.5.1 นโยบายการบริหารของหน่วยงาน

นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง

1.5.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับสูง และเห็นว่างานที่ทำอยู่สามารถเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ให้พวกเขาได้เป็นอย่างดี รวมทั้งงานดังกล่าวยังเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถอีกด้วย

1.5.3 ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับสูง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายงานให้เขารับผิดชอบโดยตรง ตลอดจนมีความพึงพอใจเมื่องานที่ได้รับมอบหมายนั้นตรงตามความรู้ ความสามารถและสามารถใช้ความสามารถที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่

1.5.4 ความสำเร็จในงาน

นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับสูง มีความภูมิใจเมื่องานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ และเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรค เขาสามารถแก้ไขปัญหาลงมือลงไปได้ด้วยดี

1.5.5 ความมั่นคงในงาน

นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับสูง มีความพอใจต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานของตน และเห็นว่าหน่วยงานของตนมีความมั่นคงดีแล้ว

1.5.6 ความก้าวหน้าในงาน

นักสังคมสงเคราะห์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับสูง และเห็นว่าสามารถพัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้บังคับบัญชาต่อไปได้ รวมทั้งรู้สึกพอใจในความก้าวหน้าของงานที่ตนเองทำอยู่

1.5.7 เงินเดือน

นักสังคมสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับ แต่บางส่วน เห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับนั้นยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในอนาคตของเขาและครอบครัว

1.5.8 สภาพการทำงาน

นักสังคมสงเคราะห์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

1.5.9 การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

นักสังคมสงเคราะห์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูงโดยเห็นว่าตนเองเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านแล้ว สรุปได้ว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด ในขณะที่ มีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามการทดสอบสมมติฐาน

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน ในการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของ นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า เป็นไปตาม สมมติฐาน กล่าวคือ ถ้านักสังคมสงเคราะห์มีการสื่อสารสองทางและการสื่อสารจากล่างขึ้นบนใน ปริมาณมากจะทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารมาก แต่สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร แบบเป็นทางการกับความพึงพอใจในการสื่อสารนั้นเป็นความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักสังคมสงเคราะห์มีการสื่อสารแบบเป็นทางการมาก จะทำให้มีความพึงพอใจใน การสื่อสารน้อย

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของ นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดย ความเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า เป็นไปตาม สมมติฐาน กล่าวคือ ถ้านักสังคมสงเคราะห์ มีการสื่อสารสองทางและการสื่อสารจากล่างขึ้นบนใน ปริมาณมาก จะทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย แต่ความสัมพันธ์ระหว่าง การสื่อสารแบบเป็นทางการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นความสัมพันธ์เชิงลบใน ระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักสังคมสงเคราะห์มีการสื่อสารแบบเป็นทางการมากจะมีความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานน้อย

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานกล่าวคือ ถ้านักสังคมสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในการสื่อสารมาก ก็จะมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากเช่นกัน

สมมติฐานที่ 4 นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้นักสังคมสงเคราะห์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา สาขาวิชาที่จบ ระดับตำแหน่ง (ซี) ระดับเงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 รูปแบบการสื่อสารเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ได้มากที่สุด

ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการสื่อสารเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ได้มากที่สุด ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผล ข้อค้นพบที่น่าสนใจได้ดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสาร

เมื่อพิจารณาจากประเภทของการใช้พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ มีการสื่อสารแบบเป็นทางการ ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย การสื่อสารแบบเป็นทางการ เป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งเป็นการนำ และแจ้งนโยบายขององค์การไปสู่พนักงาน ตลอดจนการวินิจฉัย สั่งการ ผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา ขณะเดียวกันก็จะนำข้อเสนอแนะ การรายงานผลการปฏิบัติงานสู่ผู้บังคับบัญชาอีกด้วย การ

สื่อสารแบบทางการใช้เป็นหลักในการควบคุมการทำงานของหน่วยงาน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงาน หากไม่มีกฎเกณฑ์เหล่านั้นกำหนดไว้อย่างชัดเจนและแน่นอนแล้ว หน่วยงานหรือองค์การนั้นจะไม่มีระบบระเบียบ ทำให้ไม่สามารถกำกับควบคุมดูแลองค์การได้ และทำให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์โดยรวมได้ ดังนั้นในแต่ละหน่วยงานและองค์การน้อยนั้น จึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารแบบเป็นทางการ ซึ่งเป็นการสื่อสารจากองค์การถึงผู้ปฏิบัติงานสื่อสารเรื่องราวขององค์การสู่ผู้ปฏิบัติงานแต่จะมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับแต่ละองค์การว่าจะให้ความสำคัญมากน้อยเพียงใด (สมพงษ์ เกษมสิน 2521: 258)

ส่วนในด้านช่องทางการสื่อสาร ที่วิเคราะห์ในเรื่องการสื่อสารสองทางนั้น จากการวิจัยพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่จะมีการสื่อสารสองทางในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบุญเลิศ ศุภติลก (2523: 25) ที่กล่าวว่า การสื่อสารสองทางในองค์การนั้น ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรเป็นบุคคลที่กระตือรือร้น (Active) ในการแสวงหาและรับฟัง รวมทั้งกระจายข่าวสารไปยังตรงข้ามไม่ควรนิ่งเฉยหรือเฉื่อยชา (Passive) รอให้ข่าวสารมาถึงตัวเองตลอดเวลา จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ภายในองค์การให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบสองทาง คือมีการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับสามารถที่จะตอบสนองต่อกันได้ เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างถูกต้องระหว่างกัน มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลสองคน ผลของการสื่อสารจะปรากฏอยู่ในรูปของการเปลี่ยนแปลงระดับความรู้ ทักษะ การรับรู้ และพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ทราบว่าการสื่อสารนั้นเป็นอย่างไร จะได้ประเมินสถานการณ์และปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งจะสอดคล้องกับแบบจำลองของโรเจอร์ส (Rogers อ้างใน บุญเลิศ ศุภติลก 2523: 12) ที่ให้ความสำคัญกับผลของการสื่อสาร (Effect) และปฏิกิริยาโต้ตอบ (Feed back) ระหว่างผู้สื่อสารกับผู้รับสาร ทั้งนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของชนินาถ เจริญผล (2538) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงานในลักษณะการสื่อสารแนวนอน พบว่า พนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่สามารถพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน และมีสัมพันธภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับข้อเขียนของ กริช สืบสนธิ์ (2526: 111) ที่ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพการสร้าง ความเข้าใจระหว่างกันเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ ความพอใจและการปรับปรุงการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายสูงสุดขององค์การ ดังนั้น การสื่อสารสองทางที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานนั้น ย่อมสามารถช่วยให้เกิดความเข้าใจในเรื่องเดียวกันอย่างสอดคล้องต้องกัน ทำให้ช่วยลดความขัดแย้งทางความคิด ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการสื่อสาร

ดังนั้นการสื่อสารสองทางจึงเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ควรส่งเสริมให้เกิดขึ้นในองค์การ ส่วนการพิจารณาประเภทของทิศทางการสื่อสาร ที่วิเคราะห์ในเรื่องการสื่อสารจากล่างขึ้นบนนั้น จากการวิจัยพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ ส่วนใหญ่มีการสื่อสารจากล่างขึ้นบนอยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างสูง และจากการสื่อสารทั้ง 3 รูปแบบนั้น นักสังคมสงเคราะห์ ใช้การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถพูดคุย และมีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นของตนกับผู้บังคับบัญชา ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้ เกิดความใกล้ชิดระหว่างกัน ลดช่องว่างในการติดต่อสื่อสาร ทำให้เกิดช่องทางการกระจายข่าวสารที่มีประสิทธิภาพสูง ทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งยังช่วยรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลของผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชาอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ สมยศ นาวิการ (2527: 77) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชาที่มั่นคง มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัย ของ มุสดี รุมาคม (2520) พบว่า ถ้าหากผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้พนักงานทำการติดต่อสื่อสารและรับฟังสิ่งต่าง ๆ ด้วยความจริงใจ ทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ ทิศทางการสื่อสารในองค์การที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสพูดคุยแสดงความคิดเห็น ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมาวดี มาสิงบุญ (2535) พบว่า การเปิดโอกาสให้พยาบาลได้เสนอแนวคิดต่าง ๆ หรือมีโอกาสคุยกันเป็นการส่วนตัวจะช่วยให้สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลดียิ่งขึ้น พยาบาลผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าของหน่วยงานหรือโอกาสก้าวหน้าของผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งผลสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานทราบโดยทั่วกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการเปิดโอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นระหว่างกันของผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้สั่งงาน เพื่อความเข้าใจร่วมกันและให้เห็นไปในแนวทางเดียวกัน การปฏิบัติก็จะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ทิชาพร เลิศสมบุญ (2532) พบว่า การที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น มีผลให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้บังคับบัญชาที่เปิดโอกาสให้น้อย สอดคล้องกับ Burke, Geogopoulos and Willits (1984) พบว่า การเปิดโอกาสให้การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา โดยเฉพาะบรรยากาศที่ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับความพึงพอใจมาก เพราะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพภายหลังที่ได้ทำ

ความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชา ได้ทราบในสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาต้องการและเข้าใจในนโยบายของผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Michael J. Glauser (1984) อ้างใน กัลยิมา โตกะคุณะ (2541: 115) พบว่า การเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความพึงพอใจมากก็จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อช่องทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นระบบเปิดด้วยแล้ว จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะรายงานข่าวสารสู่ผู้บังคับบัญชา

ดังนั้น จึงควรรักษารูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนภายในองค์การไว้ เพราะเป็นการสื่อสารที่พึงมีอย่างยิ่งในองค์การ

2. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ในด้านความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การนั้น จะเห็นได้ว่านักสังคมสงเคราะห์สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานทุกคนมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของชนินาถ เจริญผล (2538) พบว่า พนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย สามารถพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน และมีสัมพันธภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เกิดจากความสมัครใจของแต่ละคนโดยไม่ต้องมีสิ่งจูงใจ บรรยากาศในการทำงานก็จะเป็นความเป็นกันเอง กระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะนำไปสู่ผลงานตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ของหน่วยงาน นักสังคมสงเคราะห์สามารถพูดคุยกันได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของกริช สืบสนธิ์ (2526) พบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เป็นสิ่งสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความเข้าใจกันจะเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ ความพึงพอใจและการปรับปรุงการทำงานให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การ สอดคล้องกับข้อคิดของอรุณ รักธรรม (2525) ที่ว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกที่มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันมิใช่เป็นการติดต่อเพียงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความชอบและความเชื่อถือระหว่างกันอีกด้วย

การที่นักสังคมสงเคราะห์มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมากที่สุดนั้น แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของนักสังคมสงเคราะห์เป็นไปด้วยดี เหตุผลอาจเป็นเพราะนักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่ เป็นนักสังคมสงเคราะห์ที่จบจากสถาบันเดียว

กัน คือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยเดียวในประเทศไทย ที่ผลิตบุคลากรในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ (แต่ในปัจจุบันมี มหาวิทยาลัยหัวเฉียวอีกสถาบันหนึ่งที่เปิดหลักสูตรนี้) ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความเป็นรุ่นพี่-รุ่นน้องสูง พบเจอกันเป็นประจำในระหว่างเรียนช่วยเหลือเกื้อกูลกันมาในความเป็นรุ่นพี่รุ่นน้องคณะและจากสถาบันเดียวกันจึงช่วยสร้างบรรยากาศของความเป็นเพื่อน เป็นพี่ เป็นน้อง ที่มีมิตรไมตรีต่อกันทำให้ช่วยลดความขัดแย้ง ส่งเสริมความเข้าใจและความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้ร่วมงาน ทั้งบรรยากาศในการทำงานและในที่ทำงานมีความเป็นกันเอง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2535) ที่ว่า พนักงานองค์กร ชนส่งมวลชน กรุงเทพมหานคร เห็นว่า การสื่อสารในองค์กรทำให้เขาเห็นด้วยหรือรู้สึกว่าเป็น ส่วนหนึ่งของงานในองค์กร และยังเห็นว่าการสื่อสารในองค์กรช่วยกระตุ้นหรือรื้อให้เกิดความกระตือรือร้น ที่จะนำไปสู่ผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

และอีกเหตุผลหนึ่งซึ่งสำคัญคือ ลักษณะงานสังคมสงเคราะห์นั้นเป็นงานที่ต้องทำร่วมกัน มีการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นทีม แต่ละกลุ่มต่างมีจุดมุ่งหมายหลักเหมือนกันก็คือ จะต้องช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการ เพื่อให้เขาสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของเขาให้ดีขึ้น และไม่เป็นภาระแก่สังคม จึงทำให้นักสังคมสงเคราะห์มีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานทุกคนมากที่สุด

นอกจากนี้ยังพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังักตกรมประชาสงเคราะห์ มีความพึงพอใจต่อเครื่องมือและคุณภาพของสื่อ น้อยที่สุด ซึ่งเห็นว่าคุณภาพของสื่อ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ไม่เพียงพอต่อความต้องการทำให้การสื่อสารในองค์กรเกิดความล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในด้านนี้น้อยที่สุด สอดคล้องกับข้อคิดของ กริช สืบสนธิ (อ้างถึงใน กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ, 2540: 82) ที่กล่าวว่า การขาดอุปกรณ์ในการสื่อสารเพราะผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสารไม่ตระหนักว่ามีปัญหาการสื่อสาร อาจเป็นเพราะผู้บริหารนี้กว่ามีการสื่ออย่างเดียวกัพอและคิดว่าการสื่อสารในองค์กรของตนมีประสิทธิภาพดีแล้ว

ดังนั้น การติดต่อสื่อสารรูปแบบใดที่ยังไม่เป็นที่พึงพอใจในระดับสูงต้องพยายามปรับปรุงให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อผลในการทำงานที่เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยพบว่านักสังคมสงเคราะห์ สังักตกรมประชาสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน วิทยานพบว่านักสังคมสงเคราะห์ สังักตกรมประชาสงเคราะห์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานและในด้านความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมาก

ที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านความมั่นคงในงานตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเซอร์จิโอวันนี (Thomas J. Sergiovanni, 1973) ที่ได้ทำการศึกษาถึงเรื่องของปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครู ในเขตการศึกษาต่าง ๆ ในรัฐนิวยอร์ก ผลการวิจัยพบว่า ครูมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือและความรับผิดชอบของงานมากที่สุด ผลงานวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชานิาด เจริญผล (2538) ที่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของการท่าเรือแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงานมากที่สุด รองลงมาคือ ความมั่นคงในงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายและจากทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานของ เฟรดเดอริค เฮอร์สเบอร์ก (Frederick Herzberg, 1959: 6) ที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานพบว่าปัจจัย 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จและความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยอนามัย ได้แก่ ความมั่นคงในงานซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารแบบเป็นทางการกับความพึงพอใจในการสื่อสารนั้น มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่า ถ้านักสังคมสงเคราะห์มีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการมาก จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารน้อย ในทางตรงกันข้าม ถ้านักสังคมสงเคราะห์มีการสื่อสารแบบเป็นทางการน้อย จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารมาก ส่วนการสื่อสารแบบสองทางและการสื่อสารจากล่างขึ้นบนนั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คือ ถ้านักสังคมสงเคราะห์มีการสื่อสารสองทางและการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมากจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารมาก

การสื่อสารแบบเป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการสื่อสารและของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีความเป็นทางการในการปฏิบัติหน้าที่การงานมาก ทำให้นักสังคมสงเคราะห์เกิดความรู้สึกอึดอัดในกฎเกณฑ์ต่าง ๆ สายการบังคับบัญชาและขั้นตอนในการสั่งงาน มีระเบียบกฎเกณฑ์มากทำให้การสื่อสารและการทำงานขาดความคล่องตัว เมื่อการสื่อสารแบบเป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจ

ในการสื่อสาร สามารถอธิบายได้อีกนัยหนึ่งว่า นักสังคมสงเคราะห์ พึงพอใจที่จะมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนั่นเอง เพราะการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์นั้นจำเป็นต้องคลุกคลีอยู่กับ การช่วยเหลือกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้มีปัญหาทางสังคม ผู้มีปัญหาครอบครัว และการให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ เช่น การให้คำปรึกษาผู้ติดเชื้อเอดส์ หญิงที่ถูกกระทำทารุณทางเพศ หญิงที่ตั้งครรภ์จากการถูกข่มขืน ฯลฯ ซึ่งล้วนแล้วแต่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย ทำให้ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานนั้นนักสังคมสงเคราะห์ต้องการที่จะมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ สามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในลักษณะเป็นกันเอง โดยไม่ต้องคำนึงถึงระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ทำให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี ช่วยลดความตึงเครียดจากการทำงานที่ต้องพบเจออยู่ทุกวัน ซึ่งสอดคล้องกับข้อเขียนของ อรุณ รักธรรม (2525) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในแบบไม่เป็นทางการ มิใช่เป็นการติดต่อเพียงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การเท่านั้น แต่ยังงานรวมถึงความชอบพอและความเชื่อถือในกลุ่มสมาชิกซึ่งอยู่ในระดับเดียวกัน ความสามัคคี ความเชื่อมั่นในหมู่สมาชิก การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความรักและความเข้าใจ กล่าวคือระบบที่ไม่เป็นทางการจะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรได้อย่างดี เพราะเขาจะรู้สึกว่ามี ความมั่นคงในการยอมรับ และมีความสัมพันธ์ระหว่างหมู่สมาชิก

การสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของนักสังคมสงเคราะห์ สังเกตกรมประชาสงเคราะห์ เนื่องจากนักสังคมสงเคราะห์สามารถพูดคุย แสดงความเห็น ชักถามข้อสงสัย และปรึกษาหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ได้ทั้งกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในเนื้อหาของตัวงานได้ถูกต้องตรงกัน เมื่อมีข้อสงสัยหรือข้อข้องใจในเรื่องใด ก็สามารถชักถามได้ทันที เป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้มีมากขึ้น ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารและการปฏิบัติงานในด้านสังคมสงเคราะห์ สอดคล้องกับ เขมาวดี มาสิงบุญ (2535) ที่ว่า การเปิดโอกาสให้พยาบาลให้เสนอแนวคิดต่าง ๆ หรือมีโอกาสคุยกันเป็นการส่วนตัว จะช่วยให้สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับพยาบาลดียิ่งขึ้น พยาบาลผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ การสื่อสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าของหน่วยงาน หรือโอกาสก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งผลสำเร็จของผู้ปฏิบัติให้ทราบโดยทั่วถึงกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา โฉมประเสริฐ (2540) ที่พบว่า ในการบริหารและการปฏิบัติการพยาบาล ควรเป็นการสื่อสารสองทางมากกว่า โดยเฉพาะในหอผู้ป่วย พยาบาลอยู่ให้การดูแลการพยาบาลสามารถก่อให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาสาระให้ถูกต้องตรงกันและเป็นการสร้างสัมพันธภาพให้มากขึ้นระหว่างพยาบาลด้วยกันเอง

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ เนื่องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นกันเอง เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และซักถามเมื่อไม่เข้าใจในต้วงานหรือไม่เข้าใจในคำสั่ง ส่งผลให้นักสังคมสงเคราะห์เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา โล่ห์ประเสริฐ (2540) พบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการ หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นหรือแสดงความรู้สึกในเรื่องงานได้อย่างสม่ำเสมอ

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารแบบเป็นทางการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ความสัมพันธ์เชิงลบอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งหมายความว่า ถ้านักสังคมสงเคราะห์ มีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการมาก จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อย ในทางตรงกันข้าม ถ้านักสังคมสงเคราะห์ มีการสื่อสารแบบเป็นทางการน้อยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ส่วนการสื่อสารแบบสองทางและการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนนั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง

การสื่อสารแบบเป็นทางการ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จึงสามารถอธิบายได้ว่า นักสังคมสงเคราะห์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ถ้ามีการสื่อสารแบบเป็นทางการน้อย หรืออีกนัยหนึ่งคือการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ จะสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง คุ่นเคย ใกล้ชิดสนิทสนม มีอะไรก็สื่อสารกันได้ แนะนำท้วงติงกันได้อย่างมีไมตรีจิต ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการนั่นเอง ดังนั้นการที่ผู้บังคับบัญชาจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่นั้น ผู้บังคับบัญช ควรนำการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มาใช้ควบคู่กับการสื่อสารแบบเป็นทางการ เพราะหากหน่วยงานใด ใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการมากเกินไป จะทำให้ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกอึดอัดใจ ขาดความเป็นกันเอง ทำให้สัมพันธ์ภาพห่างเหินและเกิดช่องว่างในการสื่อสารได้ สอดคล้องกับข้อเขียนของ กริช สืบสนธิ์ (2523: 27) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

มีส่วนช่วยทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เก็จวลิ จิตว์ฒนวิไล (2530) ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า หากข้าราชการมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมาก ก็มีแนวโน้มที่ข้าราชการจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงด้วยเช่นกัน ดังนั้น หากการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดี ความไว้นั่นเชื่อใจความพึงพอใจแล้ว การปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายย่อมเกิดขึ้นได้โดยไมยาก

การสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากมีการสื่อสารสองทางมาก นักสังคมสงเคราะห์จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เก็จวลิ จิตว์ฒนวิไล (2530) พบว่ารูปแบบการสื่อสารทั้งการสื่อสารสองทางและการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะในด้านของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารสองทาง ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้มากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว

การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ถ้านักสังคมสงเคราะห์มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนก็จะมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ มิเชล เจ กลอเซอร์ (Micheal J. Glaser อ้างใน ชาลิน นานา, 2539) พบว่า การเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศที่ผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดความพึงพอใจมากก็จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อช่องทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นระบบเปิดด้วยแล้วจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะรายงานข่าวสารสู่ผู้บังคับบัญชา

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 อธิบายได้ว่า เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยรวมทั้งกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ประกอบกับการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความเป็นกันเอง ไม่มีข้อขัดแย้ง ทุกคนสามารถพูดคุยแสดงความคิดเห็นต่อกันได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามมา นักสังคมสงเคราะห์สามารถ

ตัดสินใจวางแผน จัดการและปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ที่มีสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน ผู้มารับบริการและญาติของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น เป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ให้เป็นที่ยอมรับและนับถือแก่บุคคลทั่วไป ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ด้วยกันเองก็มีสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และสนับสนุนซึ่งกันและกัน ร่วมกันทำงานเป็นทีมและสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีระหว่างกัน ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาลิน นานา (2539) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ ในบริษัทอเมริกาและญี่ปุ่น พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับ มาร์กาเรท เค เดวิด (Margaret K. David, 1974) ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับเพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน หากทางปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นไม่มีอุปสรรค ดังนั้นความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจึงมักเป็นปรากฏการณ์ของความพึงพอใจในการทำงานด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ โกลด์ฮาเบอร์ และคณะ (Goldhaber and others, 1978) ศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า บุคลากรจะมีความพึงพอใจในงานหรือไม่นั้น ความพึงพอใจในการสื่อสารในส่วนของปริมาณข่าวสารที่ได้รับนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องอยู่อย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ มารยาท ปานูราช (2539) พบว่า เมื่อพนักงานการประสานนครหลวงมีการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ดีมีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การในระดับสูงแล้ว พนักงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ เป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด

สมมติฐานที่ 4 นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้นักสังคมสงเคราะห์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การที่ลักษณะทางประชากรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะกรมประชาสงเคราะห์มีรูปแบบและระบบการสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพ ทำให้ลักษณะทางประชากรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เพศ

จากผลการวิจัย พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อาจสันนิษฐานได้ว่า ปัจจุบันสังคมให้ความสำคัญเรื่องสิทธิมนุษยชนมากขึ้น เพศหญิงและเพศชายมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกัน เพศหญิงได้รับการยอมรับมากขึ้นกว่าในอดีต เพศหญิงในปัจจุบัน มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ดีไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าเพศชาย ผลการวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มารยาท ปานุราช (2539) เรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานนครหลวงที่พบว่า พนักงานการประสานนครหลวงที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกี้ยวลี จิตวัฒนวิไล (2530) พบว่า เพศ อายุ อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับและเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อายุ

จากผลการวิจัย พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มารยาท ปานุราช (2539) ที่พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานนครหลวง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกี้ยวลี จิตวัฒนวิไล (2530) ด้วยเช่นกัน

สถานภาพ

จากการวิจัยพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สันนิษฐานได้ว่า ถึงแม้ว่าจะมีภาระหน้าที่ทางครอบครัว หรือจะมีสถานภาพโสด แต่นักสังคมสงเคราะห์ทุกคน มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ตนปฏิบัติอยู่ ไม่นำปัญหาส่วนตัวมาปนกับเรื่องงาน ทำให้แม้ว่าจะอยู่ในสถานภาพใด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละคนก็ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา

จากการวิจัยพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ สันนิษฐานว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสาร และองค์ความรู้ต่าง ๆ มีการพัฒนาอย่างทั่วถึง เป็นลักษณะการสื่อสารไร้พรมแดน ทุกคนมีโอกาสที่จะเรียนรู้ และพัฒนาตนเองให้ด้านวิชาความรู้มากขึ้น มีความทัดเทียมกันในเรื่องโอกาสในการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มารยาท ปานูราช (2539) ที่กล่าวว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวงสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิเกียรติ ทองเพิ่ม (2529) ที่ได้เปรียบเทียบระดับการศึกษาของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยไม่พบความแตกต่างกันของระดับการศึกษาและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรชวัล หอมไกรลาส (2540) พบว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

จากการวิจัย พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สันนิษฐานว่า งานสังคมสงเคราะห์ เป็นงานที่มีลักษณะเป็นสหวิชาชีพ ที่ครอบคลุม ทุกองค์ความรู้เข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านจิตวิทยา สังคมวิทยา พัฒนาชุมชน ฯลฯ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ปฏิบัติงานถึงแม้ว่าจะไม่ได้จบในสาขาของจิตวิทยา แต่ในการทำงานก็ย่อมต้องคลุกคลีกับบุคคลในแวดวงจิตวิทยา ทำให้เกิดการเรียนรู้ทางอ้อม ประกอบกับการเรียนในรูปแบบหลักสูตรของสังคมสงเคราะห์ ตลอดระยะเวลา 4 ปี นั้นจะมีการสอนแบบองค์ความรู้ สหวิชาชีพ มีการบรรจุการสอนในด้านสังคมวิทยา จิตวิทยา พัฒนาชุมชน กระบวนการยุติธรรม ฯลฯ ลงใน

หลักสูตรเพื่อให้นักศึกษาที่จะเป็นบุคลากรทางสังคมสงเคราะห์นั้นต่างมีความรู้ในทุกแง่มุมของงานที่ต้องทำร่วมกับคนเพราะทุกคนที่เข้ามารับการบริการนั้นต่างมีปัญหาที่แตกต่างกันออกไปการแก้ปัญหาเหล่านั้นไม่สามารถแก้ที่จุดเดียวได้ ต้องนำองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ มาใช้ประกอบในการช่วยเหลือ ดังนั้นถึงแม้ว่านักสังคมสงเคราะห์จะจบจากสาขาที่แตกต่างกันก็ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นแตกต่างกัน

ระดับตำแหน่ง (ซี)

จากผลการวิจัย พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ที่มีระดับตำแหน่ง (ซี) ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สันนิษฐานว่า ไม่ว่านักสังคมสงเคราะห์ จะมีระดับตำแหน่งระดับใด การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ก็ย่อมที่จะยังใช้กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานอยู่ ถึงแม้ว่าบางหน่วยงานจะไม่ได้ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยตรงก็ตาม ดังนั้นระดับตำแหน่ง จึงไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของประสาน บุญเหมือน (2536) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตร ในสำนักงานตำรวจสันติบาล กรมตำรวจ พบว่า อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ เจษฎานนท์ (2542) เรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้กระบวนการทางสังคมศาสตร์ ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ พบว่า ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์

ระดับเงินเดือน

จากผลการวิจัย พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ที่มีระดับตำแหน่ง(ซี)ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สันนิษฐานว่า นักสังคมสงเคราะห์ แม้ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด ระดับเงินเดือนมากน้อยอย่างไร ต่างก็มีใจรักในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ที่อุทิศตนเพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในสังคม ให้สมตามเจตนารมณ์ของงานสังคมสงเคราะห์ ที่ว่า "ช่วยเหลือเขาให้เขาสามารถช่วยเหลือตนเองได้ (Help them to help themselves)" เพื่อให้เขาสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัวให้ดีขึ้น ไม่เป็นภาระหรือสร้างปัญหาให้กับสังคม นักสังคมสงเคราะห์ ต่างก็มีใจรักในวิชาชีพและต่างก็มีความพึงพอใจในการเป็นข้าราชการ ที่มีสวัสดิการ เป็นงานที่มั่นคงและสามารถก้าวหน้าในอาชีพได้ ดังนั้นระดับเงินเดือนจึงไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ เก็จวลิ จิตว์ฒนวิไล (2530) ที่ศึกษา รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะข้าราชการสาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าระดับเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากข้าราชการส่วนมากมีความพึงพอใจในการทำงานและการเป็นข้าราชการ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

จากการวิจัย พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของเก็จวลิ จิตว์ฒนวิไล (2530) พบว่า อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ เจษฎานนท์ (2542) พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการใช้กระบวนการสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5 รูปแบบการสื่อสารเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ได้มากที่สุด

ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการสื่อสารเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ได้มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะการสื่อสารจากล่างขึ้นบนนั้นเป็นตัวแปรที่อธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาสังคมสงเคราะห์ให้ได้มากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรใดด้านอื่น ๆ อีก 4 ตัวแปร

รูปแบบการสื่อสารในส่วนของทิศทางการสื่อสาร การสื่อสารจากล่างขึ้นบนนี้ นักสังคมสงเคราะห์ มีการสื่อสารจากล่างขึ้นบนอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก เมื่อนักสังคมสงเคราะห์มีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารว่ามีความเหมาะสมดี เกิดประโยชน์ต่อตนเองและหน่วยงานแล้วจะส่งผลให้นักสังคมสงเคราะห์มีการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพ ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถส่งข่าวสารย้อนกลับไปหาผู้บังคับบัญชาได้ การสื่อสารแบบนี้มักเป็นในรูปของรายงาน ผลการปฏิบัติงาน อุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ และการร้องทุกข์ การสื่อสารในแนวตั้งนี้ จะให้ทั้งข้อมูลในทางบวกและในทางลบแก่ผู้บังคับบัญชา หากเป็นข้อมูลทางบวกผู้บังคับบัญชาก็สามารถนำไปตัดสินใจได้ แต่ถ้าเป็นข้อมูลในทางลบผู้บังคับบัญชา จะได้ทราบและหาทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนนี้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา คือ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อเกิดความไว้วางใจแล้วผู้ได้บังคับบัญชา ก็สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เสรีตรงไปตรงมา ในขณะเดียว

กันผู้บังคับบัญชาที่รับทั้งข้อมูลและแปลความหมายได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับข้อเขียนของ เสนาะ ดิเยาว์ (2537) ที่ว่า ผลดีของการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน การสื่อสารในแนวตั้ง เป็นข่ายการสื่อสารที่ทำให้ผู้บริหารรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ มีทัศนคติกว้างไกลและนำไปใช้เป็นประโยชน์ ในการบริหารอย่างมากซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ประการคือ

1. ข้อมูลที่ส่งมาจากผู้ปฏิบัติงาน เป็นข้อมูลที่มีคุณค่าจะช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานนั้นนำไปใช้ในการตัดสินใจอย่างถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์
2. การสื่อสารในแนวตั้งทำให้ผู้บังคับบัญชารู้ทัศนคติแนวความคิด หรือพฤติกรรมตอบสนองที่มีต่อคำสั่งหรือนโยบายขององค์การ
3. การสื่อสารในแนวตั้งส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาที่แท้จริง เพราะผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับสถานการณ์มากที่สุด
4. การสื่อสารในแนวตั้งจะปลูกฝังและสร้างสรรค์ให้คนเกิดความรู้สึกจงรักภักดี และรู้สึกในดำเนินดีต่อองค์การ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานถามคำถาม ให้ข้อเสนอแนะ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ
5. การสื่อสารในแนวตั้งทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจความหมายในคำสั่งหรือแนวนโยบายต่าง ๆ ที่ส่งไปยังผู้ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาปฏิกิริยาตอบสนองจากข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ
6. การสื่อสารในแนวตั้ง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเผชิญปัญหาและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากงานได้อย่างมั่นคง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ารูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนนั้น เป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ได้มากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ จากผลการวิจัยพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในการสื่อสารแบบเป็นทางการในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย แสดงให้เห็นว่า บรรยากาศในการสื่อสารที่เป็นทางการขาดความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรนำการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมาใช้ในการองค์การให้มากกว่าความเป็นทางการ เพราะถ้าขาดนำมาใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับการทำงานแล้ว ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น แต่ต้องพึงระวังด้วยว่าการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการนั้นอยู่ในรูปแบบใด หากเป็นลักษณะซุบซิบนินทาหรือพุดคุยกันแต่ในเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในองค์การได้

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนั้น สามารถนำมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ได้ดังนี้ คือ

1.1 จัดการประชุมกลุ่มย่อยในลักษณะ "เสวนา" อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันตามโอกาสที่เหมาะสม

1.2 ผู้บริหารควรพยายามสร้างความคุ้นเคยกับข้าราชการทุกคน ซึ่งต่างระดับชั้นและสายงานกัน อย่างยุติธรรม และทัดเทียมกัน เช่น อาจร่วมรับประทานอาหารกลางวันร่วมกับข้าราชการระดับล่างลงมา อาจจัดกิจกรรมสังสรรค์บ้างเป็นครั้งคราว

2. จากการวิจัย พบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารมากที่สุด ผู้บังคับบัญชา จึงควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีโอกาสได้พบปะพุดคุยเพื่อปรึกษาหารือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงานให้อย่างชัดเจน หรือสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. ผู้บังคับบัญชาควรเน้นให้มีการสื่อสารสองทาง ให้เกิดขึ้นในองค์การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างอิสระ ทั้งผู้อยู่ในระดับเดียวกัน หรือกับผู้ที่อยู่ระดับที่สูงกว่า ตลอดจนให้เขาเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อคำนวณนโยบาย ระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการทำเป็นลักษณะประชาพิจารณ์ ให้เขารู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน จะส่งผลให้เขาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น อาจจัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น หรือจัดเวทีประชาพิจารณ์ในแต่ละหน่วยงานทั่วประเทศ เพื่อนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ เหล่านั้น มาหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่องานสังคมสงเคราะห์ โดยเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารจากล่างขึ้นบนในเชิงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

หรือคิดรูปแบบระบบการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานดังกล่าวของนักสังคมสงเคราะห์ จะส่งผลให้ความรับผิดชอบในงานสูงขึ้นด้วย

4. จากทรัพยากรของหน่วยงานที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งอุปกรณ์ สื่อต่าง ๆ ฯลฯ กรมประชาสงเคราะห์ ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเน้นการประสานงานในทุกเครือข่ายเข้าด้วยกัน โดยการจัดทำ Website เกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ เพื่อที่จะให้นักสังคมสงเคราะห์ทั่วประเทศได้มีผลการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในงานสังคมสงเคราะห์ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และเพื่อให้แต่ละคนทำความรู้จักกันในเครือข่ายงานของตน เช่น เครือข่ายผู้หญิงและเด็ก เครือข่ายผู้ติดเชื้อ HIV เป็นต้น เพื่อที่นักสังคมสงเคราะห์จะได้ช่วยเหลือผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ โดยการประสานงานในเครือข่ายที่ตนรู้จัก การประสานงานตรงนี้นั้น ควรจะมีสื่อต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ (Internet) รถประจำสำนักงาน ฯลฯ อุปกรณ์สำนักงานเหล่านี้ควรมีอย่างเพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของสังคมด้วย

4. ควรให้ความสำคัญต่อการสื่อสารภายในองค์กร อย่างสม่ำเสมอ ควรมีการฝึกอบรมให้แก่ นักสังคมสงเคราะห์ ให้มีการพัฒนาตนเอง ได้รับความรู้และสื่อสารสนเทศใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

5. ควรให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้นักสังคมสงเคราะห์ประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยวิธีการสื่อสารที่สามารถเสริมสร้างทักษะความรู้ ความชำนาญแก่นักสังคมสงเคราะห์ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เช่น ควรมีการฝึกอบรมและจัดสัมมนา ให้แก่นักสังคมสงเคราะห์ ให้มีการพัฒนาตนเอง ได้รับความรู้และการสื่อสารสนเทศใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ และนำรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมาประยุกต์ใช้คู่กับการสื่อสารแบบเป็นทางการ ไม่ว่าจะเป็นการประชุมกลุ่มย่อย การเรียกเข้าพบ การสนทนาตัวต่อตัวระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารรูปแบบนี้จะทำให้ได้รับความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามมา

6. ในแง่ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์นั้น ควรมีการทำงานเป็นทีม ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกอาทิตย์อย่างสม่ำเสมอ และเปิดโอกาสให้นักสังคมสงเคราะห์มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในนโยบายของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่ความรับผิดชอบในงานของนักสังคมสงเคราะห์

7. เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ควรมีการส่งเสริมให้นักสังคมสงเคราะห์ได้เรียนรู้งานสังคมสงเคราะห์จากผู้ที่ประสบ

ความสำเร็จมาก่อนหรือผู้ที่สั่งสมประสบการณ์ในการช่วยเหลือ case ต่าง ๆ ได้มาพูดคุย บอกเล่า ประสบการณ์ของตนแก่เพื่อนร่วมอาชีพได้ฟัง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นให้กัน การเรียนรู้จากผู้สำเร็จมาก่อนนี้ จะทำให้นักสังคมสงเคราะห์มีการเพิ่มทักษะในการทำงาน ที่เรียกว่า Job Enlargement และ Job Enrichment ซึ่งสามารถปฏิบัติให้เห็นเป็นรูปธรรมได้โดยการฝึกอบรมทั้งในและนอกสถานที่

8. จากผลการวิจัยพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันแสดงให้เห็นว่า ไม่ว่า นักสังคมสงเคราะห์เพศชายหรือหญิง อายุเท่าใด สถานภาพโสดหรือสมรส จะรับราชการมานานเพียงใด อยู่ในตำแหน่งและรับเงินเดือนเท่าใด ต่างก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทุกคนมีความพึงพอใจในความเป็นข้าราชการ พอใจในงานที่ตนทำอยู่ว่าดีแล้ว เมื่อเป็นเช่นนี้ ในส่วนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นคืออยู่แล้ว เป็นเพราะกรมประชาสงเคราะห์มีระบบและรูปแบบการสื่อสารที่ดีและเป็นตัวอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ดังนั้นจึงต้องส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ คือ การที่ผู้บังคับบัญชาให้ผู้บังคับบัญชาเข้าพบ การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร และการสื่อสารจากล่างขึ้นบน แต่ถึงอย่างไรก็ตาม ผู้บริหารควรกระตุ้นให้บุคลากรเหล่านี้เกิดความกระตือรือร้นในด้านความก้าวหน้าของงานที่ทำ เพื่อให้งานเกิดการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทุกคนเกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเองตลอดเวลา ทำให้องค์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งอาจทำได้โดย

8.1 ให้มีการจัดทำแผนงานของแต่ละคน และสนับสนุนให้พยายามปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น

8.2 จัดให้มีการประชุมเพื่อให้ข้าราชการแต่ละคนชี้แจงเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน ความคับข้องใจในการทำงานและปัญหาอื่น ๆ ซึ่งจะเป็นหนทางที่จะช่วยให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถได้ และยังเป็นการพัฒนากระบวนการสื่อสารสองทางจากล่างขึ้นบนนอีกทางหนึ่งด้วย ทำให้การแนะนำงานและการสอนงานจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปได้อย่างมาก ทั้งยังเป็นวิธีการที่สามารถพัฒนาทักษะการทำงานได้ด้วย

8.3 ปรับปรุงระบบการพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ เช่น ในการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน 2 ชั้นของทุกปี ควรพิจารณาจากคุณภาพของงานแทนการวัดจากปริมาณงานหรือระบบหมุนเวียน ดังที่เคยใช้กันมา เพื่อส่งเสริมขวัญ และกำลังใจให้แก่ผู้ที่มีความสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8.4 ส่งเสริมการพัฒนาข้าราชการในหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานในด้านการฝึกอบรม การศึกษาต่อ และการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

8.5 ควรส่งเสริมให้ข้าราชการในหน่วยงานมีค่านิยมของการประหยัด มัธยัสถ์ มีการจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการ เช่น สวัสดิการในการรักษาพยาบาล สวัสดิการในการฌาปนกิจศพ ฯลฯ และการส่งเสริมให้ข้าราชการเข้าร่วมกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ เพื่อเสริมกับเงินเดือนที่ได้รับซึ่งค่อนข้างต่ำและไม่เป็นที่พอใจเท่าใดนัก

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาดังกล่าวนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มิได้ศึกษาถึงผลที่ได้จากการปฏิบัติงานว่าจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือไม่ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงนั้นจะนำไปสู่ประสิทธิผลของการทำงานหรือไม่อย่างไร จึงควรศึกษาคุณภาพของงานและระดับความสำเร็จหรือการบรรลุเป้าหมายและความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของงานกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ ที่อยู่ในหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานขององค์การพัฒนาเอกชน (NGO) มีลักษณะอย่างไรและแตกต่างจากงานวิจัยนี้เพียงใด เพื่อหาแนวทางแก้ไขให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

3. เหตุที่การสื่อสารในกรมประชาสงเคราะห์ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเจาะลึกถึงสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคที่นักสังคมสงเคราะห์ สังักตกรมประชาสงเคราะห์ประสบอยู่ ในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การว่ามาจากสาเหตุใด และจะมีวิธีการแก้ไขอย่างไร

4. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำของข้าราชการ ทักษะการสื่อสารของข้าราชการคุณภาพชีวิตในที่ทำงาน รวมทั้งวัฒนธรรมขององค์การ เป็นต้น เพื่อที่จะได้ทราบว่าตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้กับปัจจัยการสื่อสาร ตัวแปรใดมีบทบาทมากน้อยกว่ากันเพียงใด