



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในสังคมของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นสังคมที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนาก็ตาม ปัญหาใหญ่ที่สมาชิกของสังคมต้องเผชิญอยู่เป็นประจำ ได้แก่ ปัญหาความยากไร้ ความไม่รู้ และความเจ็บป่วย อันเนื่องมาจากสาเหตุทางประชากร เป็นต้นว่า การไม่มีงานทำเพราะขาดความรู้ ความชำนาญทางฝีมือ การไม่มีโอกาสได้เล่าเรียน การไม่รู้จักรักษาสุขภาพอนามัย เป็นต้น ผู้ที่ประสบปัญหาข้างต้น หากไม่ได้รับการสงเคราะห์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน หรือเพื่อช่วยให้เขาสามารถช่วยตัวเองได้ในอนาคตแล้ว ปัญหาสังคมที่ตามมาจะมีมากมาย เป็นต้นว่าปัญหาอาชญากรรม ปัญหาโสเภณี ปัญหาครอบครัวแตกแยก ปัญหาเด็กถูกทอดทิ้ง ปัญหายาเสพติดให้โทษ ปัญหาว่างงาน และอื่น ๆ ซึ่งมีส่วนทำให้สังคมปั่นป่วนวุ่นวาย

สังคมสงเคราะห์ศาสตร์" คือ วิชาที่ว่าด้วยการให้ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ให้พ้นจากความทุกข์ร้อน และพร้อมที่จะเผชิญปัญหาชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นวิชาที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมให้มนุษย์มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ส่งเสริมให้มนุษย์สร้างสรรค์ความเจริญ และความมั่นคงให้แก่สังคม จากจุดเล็ก ๆ คือ การช่วยให้มนุษย์สามารถช่วยตนเอง จะจรรโลงความเป็นปึกแผ่นของครอบครัว ของชุมชน ของสังคม และของประเทศชาติโดยลำดับ (วิจิตร ระวิวงศ์, 2529 : 1)

ตามความเป็นจริงนั้น การสังคมสงเคราะห์ไม่ได้หมายถึง เฉพาะแต่การช่วยเหลือผู้ที่ทุกข์ยากเดือดร้อน หรือมีปัญหาเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการใช้ความรู้ความสามารถนำทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคมหรือชุมชนมาเป็นปัจจัยส่งเสริมความผาสุก ความอยู่ดีกินดี ความเจริญก้าวหน้าของบุคคล และสวัสดิภาพของสังคมเป็นส่วนรวมด้วย นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ใช้ความรู้ที่เรียนมาทางสังคมสงเคราะห์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเดือดร้อนวุ่นวาย แก่ไข

ปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นแล้ว และ เสริมสร้างให้สังคมมีความปกติสุขด้วยวิธีการต่าง ๆ การสังคมสงเคราะห์ในความหมายที่กว้างจึงเกี่ยวข้องกับคนทุกคนทั่วไปในสังคม ไม่ว่าจะร่ำรวยยากจน ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะ "ผู้ให้" หรือ "ผู้รับ" และในภาวะปัจจุบันการสังคมสงเคราะห์ที่มีบทบาทสำคัญมากต่อการพัฒนาสังคมโดยการช่วยเหลือ แก้ไข และป้องกันมิให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้นในสังคม ซึ่งอาจกล่าวอย่างสรุปได้ว่า "สังคมสงเคราะห์ไม่ได้หมายถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว แต่หมายถึงการดำเนินการใด ๆ ในลักษณะป้องกันก่อนที่ปัญหาจะเกิด"

นักสังคมสงเคราะห์ในระยะหลัง ๆ หันมาทำความเข้าใจกับคำว่า "พัฒนาสังคม" มากขึ้น เมื่อหน่วยงานต่าง ๆ เริ่มมีการปรับนโยบายการปฏิบัติงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับแผนงาน และนโยบายในระดับสูงที่มุ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การดำเนินงานก็ยิ่งจะลงสู่ชุมชนมากขึ้น ทำให้บทบาทนักสังคมสงเคราะห์ต้องยิ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ให้เหมาะสมทันต่อเหตุการณ์สามารถทำงานร่วมกับบุคลากรต่างวิชาชีพได้อย่างดี โดยเปลี่ยนบทบาทจากเดิม เมื่อสมัยแรกเริ่มที่เคยให้บริการเฉพาะหน้าก็กลายมาเป็นการวางแผนป้องกันแก้ไขระยะยาว และมุ่งส่งเสริมให้บุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์, 2529 : 22)

E.F. Schumaker (1973) ได้กล่าวว่า "การให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่พึ่งตนเองได้ ย่อมเป็นการง่ายกว่าการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่พึ่งตนเองไม่ได้" ซึ่งคำพูดประโยคนี้ก็ตรงกับหลักการของงานสังคมสงเคราะห์ที่ว่า "ช่วยเหลือเขา เพื่อให้เขาช่วยเหลือตนเอง" (Help them to help themselves) เนื่องจากว่าเมื่อผู้นั้นสามารถพึ่งตนเอง และช่วยเหลือตนเองได้แล้ว ปัญหาต่าง ๆ ที่เขากำลังประสบอยู่นั้น เขาก็จะสามารถมองปัญหาได้อย่างถูกต้อง ลึกซึ้ง และมองเห็นสาเหตุที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง แล้วตัวเขาก็จะพร้อมที่จะร่วมมือกับเราเพื่อการแก้ไขปัญหานั้น ๆ ให้ลุล่วงไปในที่สุด ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์นั้นก็มิบทบาท เป็นเสมือนดั่ง เจ้าหน้าที่พัฒนา (Change Agent) นั้นเอง โดยที่จะมีหน้าที่ในการทำให้เกิดการยอมรับขึ้นในประชากรกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเจ้าหน้าที่พัฒนา จะเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่ดีขึ้น รวมทั้งยังป้องกันมิให้เกิดการยอมรับ หรือกระทำในสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา

และไม่พึงประสงค์ที่ได้เกิดขึ้นอีกด้วย โดยที่ Change Agent จะทำหน้าที่เป็นตัว เชื่อมระหว่างหน่วยงานพัฒนากับระบบสังคมของประชากรกลุ่ม เป้าหมาย(Client System)

นักสังคมสงเคราะห์จะมีบทบาทในการพัฒนาสังคม โดยการทำหน้าที่เป็นสื่อในการเปลี่ยนแปลงที่ดี โดยจะต้อง

1. ส่งเสริมสิทธิมนุษยชน จะต้องไม่ทำอะไรที่ขัดต่อความยุติธรรม คัดค้านการกระทำที่ไม่ยุติธรรม และสนับสนุนผู้ที่พยายามจะนำสังคมไปสู่ความยุติธรรม
2. ต้องเข้าใจธรรมชาติ และความต้องการของมนุษย์ ที่นักสังคมสงเคราะห์ จะเข้าไปเปลี่ยนแปลง
3. ชี้ปัญหา และกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องกับปัญหา เข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนแปลง และประโยชน์ที่จะได้รับการเปลี่ยนแปลง

โดยที่การพัฒนาในความหมายที่กว้างที่สุด ก็คือ การเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลในสังคม และวิถีทางที่คนในสังคมมีปฏิกริยาซึ่งกันและกัน ซึ่งสิ่งนี้จะ เป็นส่วนหนึ่งในการแสดงบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ที่ดีต่อสังคมอื่น เป็นสิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่ง และถ้าจะมองในแง่ของการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างกันแล้ว บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์นั้นจะเริ่มตั้งแต่การแสดงบทบาทต่อระดับจุลภาคในฐานะที่เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ สนับสนุนให้การศึกษา ในลักษณะที่เป็นผู้ติดต่อสื่อสาร (Communicator) ส่วนในระดับมหภาคนั้นนักสังคมสงเคราะห์ก็ยังทำหน้าที่เป็นปากเสียงให้กับผู้รับบริการ (Advocator) โดยสามารถชักชวนให้เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงที่จะมีผลต่อการเพิ่มคุณภาพชีวิตของบุคคล รวมทั้งยังเป็นผู้นำความคิดและกิจกรรม (Initiator) ให้กับคนในชุมชนอีกด้วย ถ้ามองบทบาทที่มีต่อองค์กรนักสังคมสงเคราะห์ก็จะมีบทบาทในการ เป็นผู้ประชาสัมพันธ์องค์กรให้สังคมภายนอกได้รู้จัก เข้าใจ และสนับสนุนองค์กร และช่วยรักษาภาพพจน์ขององค์กร ส่วนบทบาทที่มีต่อสังคมนั้นนักสังคมสงเคราะห์ก็จะทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูล เป็นผู้สนับสนุน (Persuader) เป็นผู้เปลี่ยนแปลงสังคม (Social Broker) ซึ่งในเรื่อง เหล่านี้ นักสังคมสงเคราะห์ย่อมที่จะไม่สามารถปฏิบัติงานเพียงลำพังได้ นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นที่จะต้องร่วมมือกับหลาย ๆ ฝ่าย ซึ่งก็ย่อมจะต้องมีสื่อมวลชน เข้าไปรวมอยู่ด้วย เนื่องจากกระบวนการสื่อสารนั้น เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อสังคมคือ

1. เป็นตัวเชื่อมโยง (Cement) ส่วนต่าง ๆ ของสังคมให้เป็นเอกภาพ อันหนึ่งอันเดียวกัน (Coherence)
2. ทำให้เกิดการไหลเวียนของสาร ซึ่งประชาชนสามารถเรียนรู้และมีประสบการณ์ทันโลก อันเนื่องจากการเป็นสังคมข่าวสาร (Information Societies)
3. เป็นใยประสาทให้กับการบริหารบ้านเมือง (The Nerves of Government) ทำให้ผู้ปกครอง หรือผู้บริหารรับรู้ปัญหา เสนอนโยบาย และสนองความต้องการอย่างถูกต้องกับผู้ใต้ปกครอง หรือประชาชน

สื่อมวลชนในฐานะที่เป็นช่องทางการสื่อสารนั้น ก็จะเป็นสื่อที่มีอำนาจในการกล่อมเกลาสังคม (Socialization) ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม การใช้อำนาจดังกล่าวไม่ว่าโดยการจัดงาน หรือการโน้มน้าวใจใด ๆ เป็นสิ่งที่สื่อมวลชนจะต้องรับผิดชอบในผลพวงที่ตามมา และการโน้มน้าวใจ (Persuasion) นอกเหนือจากการที่สื่อมวลชนสามารถเปลี่ยนแปลงสังคม สื่อมวลชนก็ยังสามารถควบคุมสังคมได้ในระดับหนึ่ง ทั้งนี้ เพราะสื่อมวลชนมีอิทธิพลในการสร้างการยอมรับ (Engineering & Consent) สื่อมวลชนจึงอาจถูกนำไปใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการโฆษณาชวนเชื่อในเป้าหมายที่ผู้ส่งสารต้องการ

ซึ่งแบบแผนของผลกระทบต่อสังคมที่ตามมาของการสื่อสาร อาจเกิดขึ้นได้จาก

4 ลักษณะคือ

1. แรงเสริม (Reinforce) ช่วยตอกย้ำพฤติกรรม หรือ นิสัยของผู้รับสารให้มั่นคงขึ้นกว่าเดิม
2. แรงกระตุ้น (Activate) ช่วยทำให้ผู้รับสาร เกิดมานะที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีพฤติกรรมตามความคาดหวัง หรือ ความจำเป็นของคนหรือของสังคม
3. แรงสร้างสรรค์ (Create) เป็นการสร้างพฤติกรรมต่อผู้รับสารในแนวทางใหม่ โดยไม่สนใจกับเงื่อนไขของสังคม และวัฒนธรรมเดิม
4. แรงเปลี่ยน (Convert) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสารแบบเดิมไปสู่รูปแบบใหม่

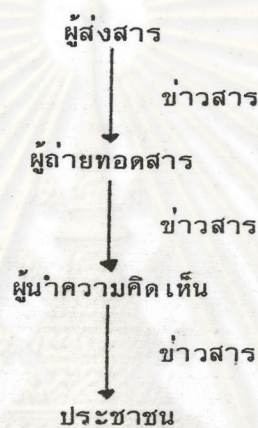
โครงสร้างสื่อมวลชนนั้น เปรียบเสมือน "นายทวาร หรือ ผู้กรองสาร" (Gatekeeper) ที่จะยอมให้ข่าวสาร เกี่ยวกับการพัฒนาประเทศจากหน่วยงานไหลเวียน

ไปสู่ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ ในสื่อมวลชนการออกข่าวแต่ละชั้นต้องผ่านการกรองสาร จากผู้สื่อข่าว โต้ข่าว และบรรณาธิการ เป็นต้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้กรองสารภายนอก ผู้สื่อข่าวจะเป็นผู้กำหนดและกลั่นกรองว่า ข่าวสารประเภทใดควรจะกระจายไปถึงประชาชน ในลักษณะเช่นไร และอาจมีผลกระทบอย่างไร ซึ่งการกรองสารนั้นไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้น ในขั้นตอนของผู้ส่งสาร เท่านั้น แต่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนของผู้รับสารก็ได้ เช่น นักสังคม สงเคราะห์ทำหน้าที่เป็นผู้กรองสารจากสื่อมวลชนไปยังผู้รับบริการ (Client) เป็นต้น

ผู้กรองสาร ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้รับสารในการคัดเลือก และถ่ายทอด ข่าวสาร (สาร) จากสื่อมวลชนให้ผู้รับสารทราบ โดยปกติแล้วผู้ทำหน้าที่เป็นผู้กรองสาร ก็ถือว่าเป็นผู้นำความคิดเห็น (opinion leader) ในสังคมและชุมชนทั้งหลายนั้นเอง ผู้นำความคิดเห็นจะต้องส่งข่าวสาร และมีอำนาจทั้งในการกระตุ้นให้ผู้ตาม เปลี่ยนทัศนคติ หรือขัดขวางยับยั้งทัศนคติบางอย่าง ผู้นำความคิดเห็นทำหน้าที่เหมือนผู้กรองสาร ด้วยการ เป็นผู้เลือกถ่ายทอดข่าวสารจากสื่อมวลชน หรือจากแหล่งข่าวที่ไม่เป็นทางการ ที่เห็นว่า เป็นประโยชน์ต่อคนในกลุ่ม ซึ่งถ้าพิจารณาในระดับมวลชนกลุ่มใหญ่ นักข่าวซึ่ง วิเคราะห์ข่าวต่าง ๆ รายงานข่าว ก็ถือเป็นผู้นำความคิดเห็น แต่ถ้า เป็นในระดับบุคคล นั้น มีอิทธิพลต่อการตีความหมายและปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (feedback) นักสังคมสงเคราะห์ ก็อาจถือได้ว่าทำหน้าที่นี้เช่นเดียวกัน

เนื่องจากบทบาทของผู้นำความคิดเห็น จะอยู่ในฐานะเป็นคนกลาง เชื่อมโยง สื่อมวลชนเข้าด้วยกันกับประชาชน และปฏิกิริยาสะท้อนกลับอาจ เป็นไปทั้งจากผู้รับสารไปยัง สื่อมวลชน จากผู้รับสารไปยังผู้กรองสาร หรือจากผู้กรองสาร ไปยังสื่อมวลชน ก็ได้ จะเห็นได้ว่าผู้กรองสาร จำนวนมากรับข่าวสารจากสื่อมวลชนจำนวนมาก และ ถ่ายทอดข่าวสารนั้นต่อไปยังประชาชนจำนวนมาก อิทธิพลของสื่อมวลชนที่มีต่อประชาชนนั้น ไม่ใช่อิทธิพลโดยตรง หากแต่เป็นอิทธิพลโดยอ้อม เพราะมีปัจจัยต่าง ๆ ที่สะกิดกันอิทธิพลของ สื่อมวลชน เช่น อิทธิพลของบุคคล(Personal Influence) อิทธิพลของสื่อมวลชน เป็น ไปโดยอ้อม เนื่องจากข่าวสารจากสื่อมวลชนไม่ได้ไปถึงประชากรทั่วไปในทันที หากแต่ต้องผ่าน ขั้นตอนอย่างน้อยที่สุด 2 ขั้นตอนและแต่ละชั้นตอนน่าจะมีบุคคลเป็นตัวแทรก เพื่อทำหน้าที่ในการ ถ่ายทอดข่าวสารไปยังประชาชนคนอื่น ๆ ในชุมชนหรือในสังคม บุคคลที่ทำหน้าที่ดังกล่าว ก็ถือว่า ผู้นำความคิดเห็นนั้นเอง นั้นเอง

จะเห็นได้ว่าสื่อมวลชนจะเข้ามาเกี่ยวข้องในการ เป็นสื่อกลางในการถ่ายทอด ข่าวสารในชั้นตอนหนึ่ง โดยที่สื่อมวลชนมีส่วนช่วยใน เรื่องของการให้ความรู้ การชักจูงใจ การให้ข่าวสาร รวมทั้งในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ด้วย ซึ่งจะเป็นการสนับสนุน และ เป็นการเสริมบทบาทซึ่งกันและกันระหว่างสื่อมวลชน และนักสังคมสงเคราะห์ ในขณะที่ ทำหน้าที่เป็นสื่อบุคคล หรือผู้นำความคิดเห็น เมื่อทั้งสองทำหน้าที่เสริมบทบาทซึ่งกันและกัน ผลที่ตามมาก็คือ การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ต้องการ บรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ที่ได้วางไว้



(Multi-step of Communication)

จากจุดมุ่งหมายของงานสังคมสงเคราะห์ที่ Allen Pincus และ Anne Minahan ได้กล่าวไว้ นั้นจะเห็นได้ว่า การที่จะได้ผลที่ได้ เป็นตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการนั้น สิ่งที่สำคัญก็คือ "การพัฒนาคน" ให้คนได้มีโอกาสที่ดีในชีวิต เพิ่มขีดความสามารถให้ได้รับความรู้ในด้านต่าง ๆ รวมทั้งบริการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อผลสำเร็จในการที่จะทำให้ประชาชนเหล่านั้นสามารถที่จะช่วยเหลือตนเองให้มากขึ้น โดยที่งานสังคมสงเคราะห์จะมีบทบาททั้งต่อผู้รับบริการโดยตรง ต่อสังคม และ ต่อองค์การ เช่น บทบาทที่มีต่อผู้รับบริการ คือ

- ประสานงานกับผู้รับบริการ และองค์การที่เกี่ยวข้อง
- ให้ความรู้แก่ประชาชน หรือผู้รับบริการ
- หาแหล่งทรัพยากร และทุน

บทบาทที่มีต่อสังคม คือ

- การสอดส่องดูแล
- การรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร
- การ เป็นผู้นำการ เปลี่ยนแปลง (Change Agent)

บทบาทที่มีต่อองค์กร คือ การรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมทั้งบทบาทในการสร้างความตระหนักสำนึก แก่ประชาชนในการพัฒนาตนเอง ครอบครัว และสังคมส่วนรวม เป็นการก่อให้เกิดการร่วมมือจากประชาชน ซึ่งกลวิธีในการสร้างความร่วมมือจากประชาชนวิธีหนึ่งก็คือ การปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร (Channels of Communication) ทุกระดับโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนให้หันมาสนใจ และรู้สึกมีส่วนร่วมรวมทั้ง เข้าใจในสิ่งต่างๆ รอบตัวมากขึ้น

ปัจจุบันความ เข้าใจภาพพจน์ของงานสังคมสงเคราะห์ในสายตาของประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยจะถูกต่อนัก ประชาชนส่วนมากยังมักคิดว่างานสังคมสงเคราะห์เป็นงานเกี่ยวกับการบริจาทรัพย์ สิ่งของ เพื่อช่วยเหลือให้ทานแก่ผู้เดือดร้อน เพียงประการเดียว รวมทั้งมองข้ามการให้ความช่วยเหลือของนักสังคมสงเคราะห์ไป โดยที่บุคคลส่วนมากเมื่อมีปัญหา เดือดร้อนมักจะนึกถึงบริการในด้านอื่นๆ ก่อน เสมอ ซึ่ง เรื่องนี้ก็จะ เป็นสาเหตุที่ต้องนำมาพิจารณาว่าใครคือผู้ให้ภาพพจน์ของงานสังคมสงเคราะห์กับสังคม จะเป็น ที่ตัวนักสังคมสงเคราะห์ที่จบจากสถาบันโดยตรง หรือสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่ไม่เอื้ออำนวยให้ นักสังคมสงเคราะห์ได้พิสูจน์ตัวเองอย่างเต็มที่ว่าสามารถทำประโยชน์ให้กับสังคมมากกว่า "การแจกของ" หรืออาจเป็นได้ว่าเพราะภาพพจน์ที่ผิด ๆ เกิดขึ้นเพราะการอ่อนใน เรื่องของ "การประชาสัมพันธ์" เนื่องจากคิดเอาเองว่าคนอื่นน่าจะเข้าใจสังคมสงเคราะห์ อย่างที่นักสังคมสงเคราะห์เองเข้าใจ ซึ่งในเรื่องนี้ สมศรี กันธมาลา อธิบดีกรมประชาสงเคราะห์ได้กล่าวถึงนโยบายการดำเนินงานของกรมประชาสงเคราะห์ไว้ประการ หนึ่งว่า " เรื่องการประชาสัมพันธ์ขอให้ถือเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากงานของกรมประชาสงเคราะห์ ซึ่งมีมากมาย และเกี่ยวข้องกับประชาชน แต่ประชาชนส่วนใหญ่เข้าใจว่างานของกรมประชาสงเคราะห์เป็นการช่วยเหลืออย่างเดียว คือ การแจกเครื่องอุปโภคบริโภคแก่

ผู้ประสพภัย การช่วยเหลือคนชราที่สถานสงเคราะห์บ้านบางแค การสงเคราะห์ช่วยเหลือเด็กที่สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี หรือการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทอดทิ้งที่สถานรับเลี้ยงเด็กอ่อนพญาไทเท่านั้น..." (วารสาร 50 ปี กรมประชาสงเคราะห์, 2533 : 63)

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ จะให้ได้ผลดีย่อมเริ่มด้วยการมีทัศนคติที่ดี แต่การมีทัศนคติที่ดีเท่านั้นไม่พอยังต้องมีค่านิยมที่ถูกต้อง เกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์อีกด้วย ค่านิยมเป็นสิ่งที่ลึกซึ้งกว่าทัศนคติ หากได้รับการปลูกฝังที่ถูกต้องภาพพจน์ที่เกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์และผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ก็จะดีด้วย

ค่านิยมของสังคมที่มีต่องานสังคมสงเคราะห์ และผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์
ในตนเอง

- เป็นงานของคุณหญิงคุณนาย
- เป็นงานที่ใครๆ ก็ทำได้
- เป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ ไม่สามารถแก้ปัญหาได้จริง
- ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความจริงใจ ทำงานเพื่อเอาหน้า และหวังสิ่งตอบแทนเฉพาะตัว

ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เองจะคิดอย่างไรกับทัศนคติของผู้อื่นที่มีต่องานของเขา และต่อตัวของเขาเอง ค่านิยมที่ผู้อื่นหรือสังคมที่มีต่อเขาในด้านลบ อาจส่งผลทางด้านพฤติกรรม เช่น การไม่สนใจในงานสังคมสงเคราะห์ และไม่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ไม่ให้ความร่วมมือในการรณรงค์ต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ยากจนเดือดร้อน เป็นต้น ถ้าเห็นว่าคุณค่าที่สังคมมีต่องานของเขาไม่ถูกต้อง ก็พร้อมที่จะโต้แย้ง หรือพิสูจน์ว่าไม่เป็นจริงหรือไม่ และจะพิสูจน์อย่างไรด้วยการโต้แย้ง หรือด้วยวิธีการทำงาน ซึ่งในสายตาของคนนอกอาจจะมองงานสังคมสงเคราะห์ไปในทาง

- เป็นอาชีพที่ไม่ทำทนาย เป็นอาชีพของผู้หญิง
- เกียรติภูมิต่ำ
- แก้ปัญหาปลายเหตุ เพราะช่วยไม่ได้จริงจัง
- เป็นงานของคุณหญิงคุณนาย พวกรำรวย ทำงานหวังเอาหน้า หรือสิ่งตอบแทน
- ขาดความจริงใจ เพราะอาจสับสนกับบทบาทของอาสาสมัคร
- เป็นงานที่ใคร ๆ ก็ทำได้

ซึ่งสาเหตุอาจมาจาก

1. ประชาชนไม่เข้าใจจุดหมาย และหลักการของการสังคมนาเคราะห์
2. ประชาชนสับสนในบทบาทของสังคมนาเคราะห์วิชาชีพและอาสาสมัคร
3. เป็นงานที่ไม่เห็นผลในทันที ต้องใช้ระยะเวลาอันยาวนานจึงไม่เห็นคุณค่าเท่าที่ควร
4. รัฐให้ความสำคัญกับการสังคมนาเคราะห์น้อย
5. การขาดคุณสมบัติบางประการของนักสังคมนาเคราะห์

จากสาเหตุในเรื่องของการอ่อนประชาสัมพันธ์จึง เป็นเรื่องที่น่าสนใจนำมาพิจารณาว่า เป็นเพราะสาเหตุใดที่ทำให้งานสังคมนาเคราะห์ที่ไม่ได้รับการมองที่ถูกต้อง สื่อมวลชนคงจะได้มีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอนของงานสังคมนาเคราะห์ ตั้งแต่ในเรื่องของการป้องกัน แก้อันตราย บำบัด หรือบริการ ตลอดไปจนถึงการส่งเสริมหรือพัฒนา โดยการใช้วิธีการผสมผสานกันตามความเหมาะสม เนื่องจากทุกวิชาชีพก็มีจุดมุ่งหมายที่ตรงกันที่ต้องการจะให้สังคมดีขึ้นไม่ว่าจะโดยวิธีการใดก็ตาม จะต้องรับผิดชอบร่วมกันที่จะให้สังคมดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการ สื่อมวลชนนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องและการช่วยเหลือสร้างภาพพจน์ให้ประชาชนมีต่องานสังคมนาเคราะห์มากขึ้นน้อยแค่ไหน และเป็นไปในแง่ใดจากการศึกษาโดยการสำรวจจากทัศนะของนักสังคมนาเคราะห์เอง รวมทั้งเป็นการสำรวจถึงทัศนะที่เป็นความต้องการที่มีต่อบทบาทของสื่อมวลชนที่มีต่องานสังคมนาเคราะห์ที่เป็นแนวโน้มที่จะเป็นไปได้ในอนาคตอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงบทบาทของสื่อมวลชนในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ภาพพจน์ของนักสังคมนาเคราะห์ ในทัศนะของนักสังคมนาเคราะห์วิชาชีพที่ได้คาดหวังไว้
2. เพื่อศึกษาถึงบทบาทของสื่อมวลชนในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ภาพพจน์ของนักสังคมนาเคราะห์ ในทัศนะของนักสังคมนาเคราะห์วิชาชีพตามที่สื่อมวลชนได้ปฏิบัติจริง
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบบทบาทที่เป็นจริง และบทบาทที่คาดหวังของสื่อมวลชนในการส่งเสริมการปฏิบัติงานและการเผยแพร่ภาพพจน์ของนักสังคมนาเคราะห์ ในทัศนะของนักสังคมนาเคราะห์วิชาชีพ

4. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพที่มีต่อการเสนอข่าวเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ของสื่อมวลชน

สมมติฐานในการวิจัย

1. บทบาทที่คาดหวัง และบทบาทที่เป็นจริงของสื่อมวลชนในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ในทัศนะของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ มีความแตกต่างกัน
2. บทบาทที่คาดหวัง และบทบาทที่เป็นจริงของสื่อมวลชนในการเป็นสื่อกลางถ่ายทอดความรู้แก่ประชาชน ในทัศนะของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพมีความแตกต่างกัน
3. บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของสื่อมวลชนในการเผยแพร่ภาพพจน์ของนักสังคมสงเคราะห์ ในทัศนะของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพมีความแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในการใช้เป็นแนวทางสำหรับการนำไปปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือวางแผนนโยบายการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. สื่อมวลชนจะได้รับทราบบทบาทที่ควรจะเป็นของตนเองที่จะมีต่องานสังคมสงเคราะห์ เพื่อการสร้าง ความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน และสามารถทำงานประสานกัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคคล และสังคมต่อไป
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับนักนิเทศศาสตร์พัฒนาการ ในการที่จะทำการศึกษาวิจัยในเรื่องที่คล้ายคลึงกัน เช่นนี้ต่อไป
4. ผลการวิจัยจะช่วยทำให้เกิดความกระจ่างเกี่ยวกับแนวคิดในเรื่องบทบาทหน้าที่ที่พึงประสงค์ของสื่อมวลชนต่อสังคม อันจะนำมาประยุกต์ใช้ในงานด้านการสื่อสารอื่น ๆ

ขอบเขตในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจทัศนคติของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ ที่ทำงานทางด้านสังคมสงเคราะห์ให้กับหน่วยงานทั้งของรัฐบาลและเอกชน เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

บทบาทที่คาดหวัง : บทบาทของสื่อมวลชนในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ภาพพจน์ของนักสังคมสงเคราะห์ ที่ถูกคาดหวังโดยนักสังคมสงเคราะห์ วิชาชีพ

บทบาทที่เป็นจริง : บทบาทของสื่อมวลชนในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ภาพพจน์ของนักสังคมสงเคราะห์ตามที่ เป็นจริงในสายตาของนักสังคมสงเคราะห์ วิชาชีพ

ทัศนคติ : ความคิดเห็นรวบรวมต่อสิ่งต่าง ๆ สถานการณ์ต่าง ๆ ของบุคคล ในที่นี้ หมายถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ซึ่งเป็นความรู้สึก เฉพาะตัวของ นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพที่มีต่อบทบาทของสื่อมวลชน

นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ : ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยการได้รับค่าจ้างเป็นการตอบแทนการให้บริการใน หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชน โดยใช้วิธีการทางสังคมสงเคราะห์เข้าช่วย

สื่อมวลชน : เป็นสื่อกลางถ่ายทอดข่าวสารโดยอาศัย วิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เพื่อที่จะเข้าถึงผู้รับสารจำนวนมาก

การเผยแพร่ภาพพจน์ : ลักษณะการนำเสนอเนื้อหาข่าวสารของสื่อมวลชน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์แล้วทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกไปในทางใด ทางหนึ่งต่อนักสังคมสงเคราะห์

การเป็นสื่อกลางถ่ายทอดความรู้ : การเสนอข่าวสารและสาระความรู้ของ สื่อมวลชนเพื่อการประสานความเข้าใจของประชาชนกับความเป็นไปต่าง ๆ ของสังคม หรือหน่วยงานในการเพิ่มพูนความรู้ในด้านต่าง ๆ

การประชาสัมพันธ์หน่วยงาน : การใช้สื่อมวลชนเพื่อการเผยแพร่ข่าวสาร แจ้งความ ประสงค์ แจ้งข่าวคราว ให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์กับประชาชน ทั่วไป ของหน่วยงานสังคมสงเคราะห์