



พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ
ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง

Actual and Expected Human Relations Behaviors of District Educational Supervisors
as Perceived by School Administrators and Teachers
in Changwat Trang

สมศักดิ์ ทองแก้ว

Somsak Thongkaew

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Master of Education Thesis in Educational Administration
Prince of Songkla University

2537

๑

เลขที่.....	B.2799.3.15	ท.55	2637	ด.2
Bib Key.....	59408			

(1)

ชื่อวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์
อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง
ผู้เขียน นายสมศักดิ์ ทองแก้ว
สาขาวิชา การบริหารการศึกษา

คณะกรรมการที่ปรึกษา

คณะกรรมการสอบ

.....
.....ประธานกรรมการ
(ดร. ผ่องศรี วาณิชย์สุวงศ์)

.....
.....ประธานกรรมการ
(ดร. ผ่องศรี วาณิชย์สุวงศ์)

.....
.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ บุญช่วย)

.....
.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ บุญช่วย)

.....
.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พล. แสงสว่าง)

.....
.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อำนวย บุญช่วย)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

.....
.....

(ดร. ไพรัตน์ สงวนไทร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อวิทยานิพนธ์	พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษา นิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง
ผู้เขียน	นายสมศักดิ์ ทองแก้ว
สาขาวิชา	การบริหารการศึกษา
ปีการศึกษา	2537

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง จากองค์ประกอบ 3 ด้านคือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง จำนวน 539 คน แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจรายการเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ ตอนที่ 2 แบบมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และในภาพรวมศึกษานิเทศก์มีหรือแสดงพฤติกรรมปานกลาง ส่วนพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวังผู้บริหารและครูกำลังคาดหวังว่าศึกษานิเทศก์อำเภอมีหรือแสดงพฤติกรรมมากกว่าพฤติกรรมที่เป็นจริง
2. พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ทั้งในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผู้บริหารกับครูมีทัศนคติต่อพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงของ
ศึกษานิเทศก์อำเภอ ทั้งในภาพรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. ผู้บริหารกับครูมีทัศนคติต่อพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวังของ
ศึกษานิเทศก์อำเภอ ทั้งในภาพรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

Thesis Title Actual and Expected Human Relations Behaviors
 of District Educational Supervisors as Perceived
 by School Administrators and Teachers in
 Changwat Trang

Author Mr. Somsak Thongkaew

Major Program Educational Administration

Academic Year 1994

ABSTRACT

This research was intended to investigate the actual and expected human relations behaviors of district educational supervisors as perceived by school administrators and teachers in Changwat Trang in terms of three aspects of human relations behaviors : personal traits, understanding of others, and working with others. The samples were 539 school administrators and teachers under the Office of Provincial Primary education in Changwat Trang. The instrument for data collection was questionnaire comprising three parts : part one was a checklist on the respondents' background information; part two consisted of rating scale questionnaire on three aspects of the human relations; and part three was an open - ended question on problems and suggestions for human relations behaviors of district educational supervisors. Data were analyzed by using percentage, arithmetic mean, standard deviation, and t-test.

The research results were as follows :

1. The district educational supervisors' actual human relations behaviors in terms of personal traits, understanding of others and the working with others and the overall behaviors were at moderate level ; whereas the expected human relations behaviors as perceived by the school administrators and teachers were higher than the actual ones.

2. The district educational supervisors' actual and expected behaviors in the overall as well as separate aspects of human relations as perceived by the school administrators and teachers were significantly different at .01 level.

3. The perception of the school administrators and the teachers regarding the district educational supervisors' actual behaviors in the overall as well as separate aspects of human relations were not significantly different.

4. The perception of the school administrators and the teachers regarding the district educational supervisors' expected behaviors in the overall as well as separate aspects of human relations were not significantly different.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์สองท่านคือ ดร.ฟองศรี วาณิชย์ศุภวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ บุญช่วย ในการให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ ตลอดจนให้กำลังใจ และติดตามความก้าวหน้าในการจัดทำวิทยานิพนธ์อยู่เสมอ ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งและสำนึกในบุญคุณเป็นอย่างยิ่ง สำหรับคณะกรรมการอีกสองท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาภา บุญช่วย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ พล.แสงสว่าง ได้กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติม จนทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวคิดในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้ดียิ่งขึ้น จึงขอกราบขอบพระคุณทั้งสองท่านไว้เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัดตรัง หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ ตลอดจนผู้บริหารและครูในจังหวัดตรัง ที่ให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้ง คุณอนันต์ ภิรมย์พร และเพื่อนร่วมรุ่นปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา รุ่นที่ 5 ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณจารี ทองแก้ว ผู้เสียสละและให้กำลังใจอย่างดียิ่งจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณประยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอโน้มกราบพระคุณของพ่อแม่ และครูอาจารย์ผู้ซึ่งได้อบรมสั่งสอน ผู้วิจัยมาตั้งแต่เยาว์จนถึงปัจจุบัน

สมศักดิ์ ทองแก้ว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(5)
กิตติกรรมประกาศ.....	(7)
สารบัญ.....	(8)
รายการตาราง.....	(10)
รายการภาพประกอบ.....	(11)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำนิยามศัพท์.....	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
บทบาทและพฤติกรรม.....	7
ความหมายและหลักการเกี่ยวกับบทบาท.....	7
ความหมายและหลักการเกี่ยวกับพฤติกรรม.....	11
มโนชนศาสตร์.....	15
ความหมายและหลักการของมโนชนศาสตร์.....	15
องค์ประกอบในการสร้างมโนชนศาสตร์.....	36
การนิเทศการศึกษา.....	38
จุดมุ่งหมายการนิเทศการศึกษา.....	39

หลักการนิเทศการศึกษา.....	41
หน้าที่ของศึกษานิเทศก์.....	46
คุณลักษณะศึกษานิเทศก์.....	53
มโนทัศน์สัมพันธ์กับศึกษานิเทศก์.....	55
ด้านคุณลักษณะส่วนตัว.....	57
ด้านความเข้าใจผู้อื่น.....	66
ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น.....	71
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	78
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	83
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	83
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	85
วิธีสร้างเครื่องมือ.....	86
คุณภาพเครื่องมือ.....	87
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	88
วิธีวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
4. ผลการวิจัย.....	93
ลำดับขั้นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	93
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	94
5. การอภิปรายผลการวิจัย.....	115
สรุปผลการวิจัย.....	115
การอภิปรายผล.....	120
ข้อเสนอแนะ.....	132
บรรณานุกรม.....	135
ภาคผนวก.....	153
ประวัติผู้เขียน.....	168

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
1. จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอ.....	85
2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งรายด้านและทั้งฉบับ.....	87
3. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง.....	94
4. ระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์ อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน.....	95
5. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับพฤติกรรม มนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอในด้านคุณลักษณะส่วนตัว.....	97
6. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับพฤติกรรม มนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอในด้านความเข้าใจผู้อื่น.....	100
7. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับพฤติกรรม มนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น....	103
8. การเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของ ศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครูในจังหวัดตรัง.....	106
9. การเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์ อำเภอ ระหว่างทัศนะของผู้บริหารกับครูในจังหวัดตรัง.....	107
10. การเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์ อำเภอ ระหว่างทัศนะของผู้บริหารกับครูในจังหวัดตรัง.....	108
11. สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของ ศึกษานิเทศก์อำเภอในด้านคุณลักษณะส่วนตัว.....	109
12. สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของ ศึกษานิเทศก์อำเภอในด้านความเข้าใจผู้อื่น.....	111
13. สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของ ศึกษานิเทศก์อำเภอในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น.....	112

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1. ความสัมพันธ์ของบทบาท.....	10
2. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม องค์ประกอบภายในมนุษย์ และสิ่งแวดล้อม.....	13
3. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์.....	14
4. ความต้องการทางทักษะที่แปรเปลี่ยนไปตามระดับในการปฏิบัติงาน...	20
5. ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและเป้าหมาย.....	22
6. รูปแบบของการจูงใจ.....	23
7. กระบวนการจูงใจ.....	23
8. ระดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์.....	25
9. เปรียบเทียบรูปแบบความต้องการของมาสโลว์ เอิร์ชเบิร์ก และอัลเดอร์เฟอร์.....	28
10. รูปแบบทัศนคติของบุคคล.....	30
11. องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์.....	37
12. ภารกิจของศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ.....	52
13. หน้าต่างหัวใจ (Johari Window).....	58
14. องค์ประกอบของมนุษย์.....	60
15. องค์ประกอบการรู้จักตัวเอง.....	61
16. องค์ประกอบด้านคุณลักษณะส่วนตัวของศึกษานิเทศก์.....	62
17. การทำงานระบบสี่ทิศ.....	72
18. องค์ประกอบการสร้างมนุษย์สัมพันธ์.....	76

บทที่ 1

บทนำ

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

ศึกษานิเทศก์สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาอำเภอมีภารกิจในการช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำ และร่วมมือกับผู้บริหารโรงเรียน ครู ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายของการศึกษา สภาพการปฏิบัติงานจึงมีความเกี่ยวข้องกับผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนโดยตรง ดังนั้นการทบทวนทำให้ได้ดี ศึกษานิเทศก์นอกจากมีความรู้ความสามารถทางด้านวิชาชีพแล้ว ศึกษานิเทศก์จำเป็นต้องใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ช่วยส่งเสริมการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ผู้ที่รับการนิเทศและผู้ที่เกี่ยวข้องยอมรับศรัทธา และยอมกระทำตามคำแนะนำหรือร่วมคิดร่วมทำด้วยความสมัครใจ

กิตติมา ปรีดีดิถ (2532 : 293) ได้กล่าวว่า ผู้นิเทศที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมักจะถูกเพิกเฉย และบางครั้งถูกต่อต้านจากครู ท้าให้งานนิเทศล้มลงอย่างง่าย ๆ ผู้นิเทศจะต้องระลึกรู้เสมอว่า ชีวิตการทำงานของเขาต้องสัมพันธ์กับกลุ่มคน ดังนั้นมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่สุด ถ้าศึกษานิเทศก์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแล้ว ย่อมสามารถทบทวนทำให้สำเร็จโดยสะดวกยิ่งขึ้น ดังที่ วิลส์ และโลเวลล์ (Wiles and Lovell, 1975 : 6) ได้กล่าวทบทวนเหมือนกันว่า ความรู้และทักษะที่จำเป็นที่ศึกษานิเทศก์ต้องฝึกฝนและปลูกฝังให้มาก ได้แก่ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2534 ข : 17-18) ได้รายงานการประเมินผลนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ซึ่งเป็นระดับชั้นที่สิ้นสุดการศึกษาในระดับประถมศึกษา และถือได้ว่าเป็นตัวบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับนี้ พบว่า กลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตมีค่าเฉลี่ยไม่ถึงเป้าหมาย

และกลุ่มทักษะคณิตศาสตร์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดร้อยละ 43.12 ส่วนอัตราการตกซ้ำขึ้นรวมตั้งแต่ ป.1-ป.6 ร้อยละ 3.03 สำหรับสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง (2535 ข : 19) ได้ประเมินคุณภาพนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในปีการศึกษา 2535 พบว่า ทุกกลุ่มวิชา ยกเว้นกลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัย มีผลการประเมินต่ำกว่าปีที่ผ่านมาโดยเฉพาะกลุ่มทักษะคณิตศาสตร์มีผลการประเมินต่ำสุดคือ มีคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 51.13 ลดลงจากปีการศึกษา 2534 ร้อยละ 8.88 นอกจากนี้ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง (2535 ก : 18) ยังได้สำรวจพบข้อมูลชี้ให้เห็นว่าอัตราการตกซ้ำขึ้นยังอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ยทุกชั้นรวมทั้งจังหวัดถึงร้อยละ 5.9 ทั้ง ๆ ที่สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2535 : 9) ได้กำหนดเป้าหมายไว้ในแผนพัฒนาการศึกษาฉบับที่ 6 ไว้ไม่เกินร้อยละ 2 แสดงให้เห็นว่าผลการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษาของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง ส่วนหนึ่งยังไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งนี้สภาพดังกล่าวอาจจะมาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ระบบการบริหาร ระบบการเรียนการสอน ผู้บริหารโรงเรียน ครู นักเรียน ฯลฯ นอกจากนี้ปัจจัยดังกล่าวแล้ว การนิเทศการศึกษาที่เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้การจัดการศึกษามีคุณภาพได้ แต่ผลการวิจัยและรายงานการพัฒนาการนิเทศและติดตามผลของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2532 : 105-108) ได้สรุปสภาพการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ไว้ว่า การนิเทศติดตามผลยังไม่บรรลุผลต่อการพัฒนาการเรียนการสอน การนิเทศยังกระทำได้ไม่ทั่วถึงและไม่เป็นระบบ และศึกษานิเทศก์ที่ยังขาดทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านภาวะผู้นำ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการพัฒนาวิชาชีพของตน ทำให้การเรียนการสอนไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควร

ผู้วิจัยในฐานะศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ จึงมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมการมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะเป็นข้อมูลในการพัฒนาพฤติกรรมการมนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์ที่ส่งเสริมต่อการนิเทศ อันจะนำไปสู่การพัฒนาการศึกษาระดับประถมศึกษาให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรังครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 5 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และในภาพรวมตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอในแต่ละด้านและในภาพรวม ระหว่างทัศนะของผู้บริหารกับครู ในจังหวัดตรัง
4. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอในแต่ละด้านและในภาพรวม ระหว่างทัศนะของผู้บริหารกับครู ในจังหวัดตรัง
5. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอในจังหวัดตรัง

สมมติฐานการวิจัย

1. พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และในภาพรวมตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรังแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอในแต่ละด้านและในภาพรวมระหว่างทัศนะของผู้บริหารกับครูในจังหวัดตรังแตกต่างกัน
3. พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอในแต่ละด้านและในภาพรวมระหว่างทัศนะของผู้บริหารกับครูในจังหวัดตรังแตกต่างกัน

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง
2. ทำให้ทราบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง
3. ทำให้ทราบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหารกับครู ที่มีต่อพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ ในจังหวัดตรัง
4. เป็นประโยชน์ต่อศึกษานิเทศก์อำเภอในการปรับปรุงพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่ส่งเสริมต่อการปฏิบัติงานนิเทศการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น
5. ผลการวิจัยครั้งนี้จะช่วยให้สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ข้อมูลประกอบการวางแผน พัฒนาปรับปรุงงานนิเทศการศึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
6. เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์ได้นำไปศึกษาค้นคว้าให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับ และข้อเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ ที่เป็นจริงและที่คาดหวัง 3 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 คุณลักษณะส่วนตัว
 - 1.2 ความเข้าใจผู้อื่น
 - 1.3 การทำงานร่วมกับผู้อื่น

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน สังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษาจังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2536 ประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียน
จาก 332 โรงเรียน จำนวน 332 คน และครูผู้สอน จำนวน 3,387 คน

3. ตัวแปรที่จะศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ

3.1.1 ตำแหน่ง

3.1.1.1 ผู้บริหาร

3.1.1.2 ครู

3.1.2 พฤติกรรม

3.1.2.1 ที่เป็นจริง

3.1.2.2 ที่คาดหวัง

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผลของการ
สำรวจทัศนะของผู้บริหารและครูผู้สอน ที่มีต่อพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ
ในจังหวัดตรัง 3 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว

3.2.2 ด้านความเข้าใจผู้อื่น

3.2.3 ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น

คำนิยามศัพท์

ผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การแสดงออกและการกระทำของศึกษานิเทศก์
ที่สังเกต ประเมินผลและวัดได้ ใน 3 ด้าน คือ

1.1 คุณลักษณะส่วนตัว หมายถึง สภาพส่วนตัวที่ก่อให้เกิดการยอมรับ หรือ
ส่งเสริมต่อการปฏิบัติงาน เช่น สุขภาพและสัถยภาพทางกาย ความสามารถทางสมอง
ความสามารถทั่วไป ความสามารถพิเศษ ความสนใจและนิสัย ฐานะทางเศรษฐกิจ

1.2 ความเข้าใจผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมการเข้าใจและยอมรับบุคคลและกลุ่มบุคคล

1.3 การทำงานร่วมกับผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมในการทำงานร่วมกับบุคคลและกลุ่มบุคคล

2. พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริง หมายถึง การมีหรือการแสดงพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังเกตได้ในปัจจุบัน

3. พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่คาดหวัง หมายถึง พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ศึกษานิเทศก์อำเภอ มีหรือแสดงพฤติกรรมในอนาคต

4. ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูโรงเรียนประถมศึกษา ที่มีต่อพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอในจังหวัดตรัง

5. ศึกษานิเทศก์อำเภอ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ศึกษานิเทศก์อำเภอ และกิ่งอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง

6. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง ได้แก่ ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการโรงเรียน รวมทั้งบุคคลซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้รักษาการในตำแหน่งดังกล่าว

7. ครู หมายถึง บุคคลที่เป็นผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง และไม่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารโรงเรียนตามข้อ 6

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่องพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษา
ในเทศก์อำเภอตามทัศนคติของผู้บริหารและครู จังหวัดตรัง ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร
และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วรวบรวมสาระสำคัญเป็นหัวข้อด้วยกัน คือ บทบาทและ
พฤติกรรม มนุษย์สัมพันธ์ การนิเทศการศึกษา มนุษย์สัมพันธ์กับศึกษานิเทศก์ และ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะกล่าวตามลำดับต่อไปนี้

บทบาทและพฤติกรรม

มนุษย์ทุกคนต้องมีบทบาทและอยู่ร่วมกับสังคม โดยสังคมนั้นมีโครงสร้าง
กฎเกณฑ์ และการคาดหวังต่อสมาชิกในสังคมนั้น ๆ ซึ่งสมาชิกย่อมมีพฤติกรรมหรือ
แสดงออกมาตามลักษณะที่สังคมต้องการ นั่นคือการแสดงบทบาทของตนออกมา

1. ความหมายและหลักการเกี่ยวกับบทบาท

บทบาทตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2531 :
459) นั้นหมายถึง การกระทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทของพ่อแม่ บทบาท
ของครูซึ่งสอดคล้องกับ สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2522 : 27) ที่กล่าวว่าบทบาท
หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่ดำรงอยู่ตามนิสัยและหน้าที่ตำแหน่ง
สำหรับ หัสนี อรกวิน (2526 : 52) อุทัย หิรัญเต (2526 : 197) และ
สงวนศรี วิรัชชัย (2527 : 20) ได้กล่าวถึงบทบาทในแง่ของแบบแผนว่าบทบาท
เป็นแบบแผนของพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปตามตำแหน่งหรือสถานภาพของบุคคลที่สังคม

คาดหวังหรือกำหนดขึ้น บทบาทนั้นจะเปลี่ยนไปตามตำแหน่งหรือสถานภาพของบุคคลนั้น ๆ ในตนเองเดียวกัน คอสเทนโซ (Costanzo, 1970 อ้างถึงใน สุวีโล บุญเรียงวัฒนสุข, 2532 : 18) กล่าวว่า บทบาทหมายถึง กลุ่มของพฤติกรรม หรือหน้าที่ที่เชื่อมโยงกับแต่ละตำแหน่งงานแต่ละสภาพสังคม ส่วนเซอร์เกียแวนนิและคาร์เวอริ (Sergiovanni and Carver, 1975 : 178) ให้ความเห็นว่า บทบาท คือ จินตนาการที่เกิดขึ้นในความสัมพันธ์ทางพฤติกรรมของบุคคล เมื่อเข้ารับหน้าที่ที่ทำงานในตำแหน่งหนึ่งตำแหน่งใด ซึ่ง งามพิศ สัตย์สงวน (2532 : 101) ให้ความหมายสนับสนุนว่าบทบาทคือ พฤติกรรมที่คาดหวังสำหรับผู้ที่อยู่ในสถานภาพต่าง ๆ ว่าต้องปฏิบัติอย่างไร เป็นบทบาทที่คาดหวังโดยกลุ่มคนหรือสังคมโดย นวมสงวนทรัพย์ (2535 : 29) ได้กล่าวอ้างว่าบทบาทคือสิ่งที่มีเจกชนแต่ละคนจำเป็นต้องปฏิบัติกรณในหน้าที่ต่าง ๆ ตามสถานภาพทางสังคมของตน และสุวิทย์ บุญช่วย (2525 : 16) ให้ความเห็นว่าบทบาทเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่กระทำหรือแสดงออกมาตามสิทธิและหน้าที่ของตำแหน่งที่ตัวเองเป็นอยู่ จะโดยถูกบังคับหรือตามความพอใจของตนเอง

นอกจากนั้น นักการศึกษายังให้ความหมายของบทบาทและมองถึงลักษณะของบทบาท โดยแบ่งออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

สงวนศรี วิรัชชัย (2527 : 23-24) กล่าวว่า ถ้าพิจารณาบทบาทที่ปรากฏอยู่ในสังคมจะพบว่า มีบทบาทอยู่ 5 ลักษณะดังนี้คือ

- 1) บทบาทตามที่กำหนด หมายถึง บทบาทที่สังคมกลุ่มหรือองค์การกำหนดไว้ว่า เป็นรูปแบบของพฤติกรรม ประจำตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคมหรือกลุ่มหรือองค์การนั้น ๆ
- 2) บทบาทที่คาดหวัง หมายถึง บทบาทหรือรูปแบบของพฤติกรรมที่ผู้อื่นคาดหวังว่าผู้อยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ จะถือปฏิบัติ
- 3) บทบาทตามความคิดของผู้อยู่ในตำแหน่ง หมายถึง รูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลผู้อยู่ในตำแหน่ง คิดและเชื่อว่าเป็นบทบาทของตำแหน่งที่ตนดำรงอยู่

4) บทบาทที่ปฏิบัติจริง หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้อยู่ในตำแหน่งได้ปฏิบัติ หรือแสดงออกมาให้เห็น ซึ่งมักจะเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบทบาทตามความคิด ของผู้ที่อยู่ในตำแหน่ง

5) บทบาทที่ผู้อื่นรับรู้ หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมที่ผู้อื่นได้รับทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติบทบาทของผู้อยู่ในตำแหน่ง

เทอร์เนอร์ (Turner, 1986 : 356-357) ได้กล่าวถึงบทบาทโดย เปรียบเทียบเหมือนกับการเล่นละครเวที (Dramaturgical Approach) ซึ่งเขา ให้ความเห็นว่า สังคมโลกถูกสมมติขึ้นโดยทฤษฎีบทบาทที่จัดระบบโดยโครงสร้างใน ลักษณะของความคาดหวัง 3 ประการด้วยกัน คือ ความคาดหวังจากบท (Script) ความคาดหวังจากผู้ร่วมแสดงคนอื่น (Other Players) และความคาดหวังจาก ผู้ชม (Audience) ซึ่งรูปแบบของความคาดหวังเหล่านี้จะขึ้นอยู่กับสถานภาพที่บุคคล เหล่านี้ครอบครองอยู่นั่นเอง

เลวินสัน (Levinson, 1971 อ้างถึงใน ศราวุธ ปิ่นประทีป, 2534 : 9) ให้ความหมายบทบาทไว้ 3 ประการ คือ

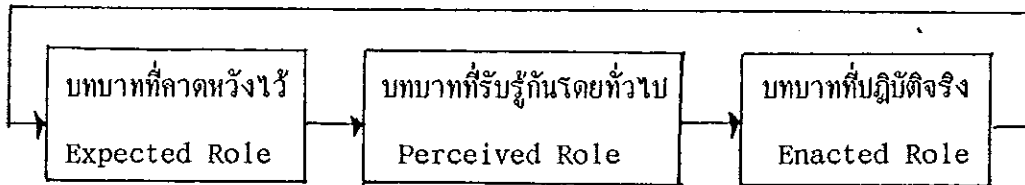
1) บทบาท หมายถึง ปทัสถาน (Norms) ความคาดหวัง (Expectations) ข้อห้าม (Taboos) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และอื่น ๆ ที่มีลักษณะ ในตนเองเดียวกัน ซึ่งผูกพันอยู่กับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดให้ บทบาทตามความหมายนี้ คำนึงถึงบุคคลน้อยที่สุด แต่มุ่งไปที่การบ่งชี้ถึงหน้าที่อันพึงกระทำ

2) บทบาท หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งเองที่คิดปฏิบัติ เมื่อดำรงตำแหน่งนั้น

3) บทบาท หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละคนที่จะกระทำให้สัมพันธ์ กับโครงสร้างของสังคม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นแนวทางอันบุคคลพึงกระทำเมื่อตน ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ นั่นเอง

วนิดา เสนีเศรษฐ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2530 : 31) กล่าวว่ ในเรื่องของบทบาทนอกจากบทบาทที่คาดหวังไว้แล้ว ยังมีบทบาทตามที่ได้รับรู้ กันโดยทั่วไป ซึ่งเกี่ยวข้องกับชุดของกิจกรรม หรือพฤติกรรมในกลุ่มที่บุคคลเชื่อว่า

เขาจะประพฤติปฏิบัติ และบทบาทตามที่ปฏิบัติจริง คือ บทบาทที่สมาชิกของกลุ่ม
แต่ละคนจะประพฤติปฏิบัติจริง โดยมีความสัมพันธ์กัน ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ความสัมพันธ์ของบทบาท

ที่มา : ดัดแปลงจาก วนิดา เสนีเศรษฐ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล, 2530 : 31

จากภาพประกอบ 1 จะเห็นว่าบทบาทที่ปฏิบัติจริงนั้น จะขึ้นอยู่กับบทบาท
ที่คาดหวังไว้ และบทบาทตามที่ได้รับรู้กันโดยทั่วไป

นอกจากนั้น เบอร์โรล (Berlo, 1966 : 153 อ้างถึงใน อากิตย์ เส้นหัด,
2536 : 17) ได้อธิบายถึงการศึกษาวเคราะห์บทบาททางพฤติกรรมว่า ในการศึกษา
อย่างน้อยที่สุดเราต้องใช้องค์ประกอบ 3 ทางด้วยกัน คือ

- 1) บทบาทที่กำหนดไว้ เป็นบทบาทที่กำหนดไว้อย่างเป็นระเบียบชัดเจนว่า
บุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้นจะต้องกระทำอะไรบ้าง
- 2) บทบาทที่กระทำจริง เป็นบทบาทที่บุคคลได้กระทำจริงเมื่ออยู่ในบทบาทนั้น ๆ
- 3) บทบาทที่ถูกคาดหวัง เป็นบทบาทที่ถูกคาดหวังโดยผู้อื่นว่าบุคคลที่อยู่ใน
บทบาทนั้น ๆ ควรจะกระทำอะไรบ้าง

บทบาทตามแนวความคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วนั้น พอจะสรุปได้ว่า บทบาท
มีความหมายเป็น 2 ประเด็น ประเด็นแรก บทบาท หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลดำรง
ตำแหน่งนั้น ๆ ingsกระทำ อาจจะเนื่องมาจากความคาดหวังของบุคคลอื่น ๆ หรือจาก
ความคิดของตนเอง ซึ่งเรียกว่า บทบาทที่คาดหวัง (Expected Role) ประเด็นหลัง
หมายถึง บทบาทที่เป็นจริง (Actual Role) เป็นบทบาทที่อยู่ในระดับการกระทำ
จริง ๆ ไม่ใช่เป็นเพียงระดับความคิดเท่านั้น

2. ความหมายและหลักการ เกี่ยวกับพฤติกรรม

2.1 ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรมเป็นความหมายที่นำมาใช้กันอย่างกว้างขวาง ซึ่งความหมายของพฤติกรรมนั้น ได้มีผู้ให้ทัศนะที่สอดคล้องและแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2531 : 580) และ ธรรมรส โชติคุณุช (2524 : 41) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมเป็นการกระทำ หรืออาการแสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด และความรู้สึก เพื่อตอบสนองสิ่งเร้า โดย มอร์ริส (Morris, 1982 : 168) เสนอว่า อาการหรือที่บุคคลแสดงออกมานั้นเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ ภายใต้งैอนไขอย่างใดอย่างหนึ่งในงานองเดียวกัน เฮอร์เซ และแบลนชาร์ด (Hersey and Blandchard, 1985 : 14) ยืนยันว่าพฤติกรรมใด ๆ ย่อมมีสาเหตุ สำหรับการแสดงออกของพฤติกรรมนั้น สมโรชน์ เอี่ยมสุภามิต (2526 : 2-3) ให้ความเห็นว่า พฤติกรรมต้องสังเกตเห็นได้ ได้ยินได้กั้ทั้งวัดได้ตรงกันด้วย เครื่องมือวัดดูวิสัย

จากความหมายตามทัศนะต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมคือ การกระทำหรือการแสดงออกมาทั้งทางร่างกายและจิตใจที่สามารถสังเกตและวัดได้นั่นเอง

2.2 การเกิดพฤติกรรม

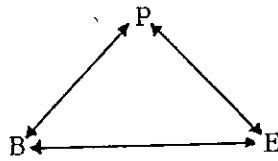
มนุษย์พยายามที่จะศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ด้วยกันเองมาโดยตลอด ความพยายามที่จะศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์นี้เป็นเพราะว่า ต้องการที่จะหาวิธีทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในสังคม ด้วยเหตุนี้จึงมีทฤษฎีและหลักการจากนักวิชาการต่าง ๆ มากมาย เพื่อจะหาหลักเกณฑ์คำอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่ง สิทธิโชค วรานุสันติกุล (ม.ป.ป. : 19-26) ได้รวบรวมทัศนะต่าง ๆ เป็นหมวดหมู่ 3 ประเภท คือ

1) พวกที่มีความเชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์นั้นเกิดขึ้นมาจากภายในตัวบุคคล กล่าวคือ จิต (Mind) นี้เองเป็นต้นกำเนิดของพฤติกรรม เช่น เพลโต (Plato)

และเดส์คาร์ท (Descarte) ซึ่งมีความเชื่อว่า ความคิดภายใน (Innate Ideas) เป็นตัวมีอิทธิพลมากที่สุดต่อการแสดงพฤติกรรม ในยุคหลัง ฟรอยด์ (Freud) ก็เชื่อเช่นนี้ โดยเขาอ้างว่า มนุษย์มีพลังงานอันเกิดจากสัญชาตญาณแห่งความต้องการมีชีวิตอยู่ และสัญชาตญาณแห่งความตาย ผลงานนี้ผลักดันให้เกิดโครงสร้างของจิต 3 ประการ ได้แก่ อิด (Id) คือ ความต้องการทั้งหลาย อีโก้ (Ego) คือ จิตสำนึกที่จะสามารถแสดงพฤติกรรมตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นจากอิดได้แก่ไหนตามกฎเกณฑ์ของสังคม และซูเปอร์อีโก้ (Superego) คือ จิตในระดับสูงที่เป็นตัวจูงใจให้มนุษย์ทำความดีให้มีจริยธรรม คุณธรรม

2) พวกที่มีความเชื่อว่ามนุษย์เกิดมาแล้วตกอยู่ภายใต้การควบคุมของสิ่งแวดล้อม อริสโตเติล (Aristotle) เป็นผู้ริเริ่มความเชื่อนี้ ต่อมาก็มิ จอห์น ลอคค์ (John Locke) เบิร์คสีย์ (Berkeley) และอีกหลายคนก็เชื่อว่าประสบการณ์ทำให้คนเราเรียนรู้ที่จะแสดงพฤติกรรม นักจิตวิทยาพฤติกรรมนิยม เช่น สกินเนอร์ (Skinner) ซึ่งเห็นว่าพฤติกรรมมนุษย์ถูกควบคุมโดยเงื่อนไขของการเสริมแรงและการลงโทษ โดยมีรูปแบบแตกต่างกันเพื่อให้สอดคล้องกับสังคม

3) พวกที่มีแนวความคิดประสมประสานระหว่างพวกแรกกับพวกที่สอง คือ ให้ความสำคัญทั้งในตัวมนุษย์และสิ่งแวดล้อมว่าเป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรม โดย แบนดูรา (Bandura) ซึ่งสร้างทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม อธิบายว่า พฤติกรรมของมนุษย์นั้น องค์ประกอบภายในมนุษย์เองและสิ่งแวดล้อมต่างก็มีอิทธิพลต่อกันและกันแสดงได้ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม องค์ประกอบภายในมนุษย์
และสิ่งแวดล้อม

ที่มา : สิทธิโชค วรรณสันติกุล. ม.ป.ป. : 25

จากภาพประกอบ 2 จะเห็นว่าพฤติกรรมของมนุษย์ องค์ประกอบภายใน
มนุษย์และสิ่งแวดล้อม จะมีอิทธิพลต่อกันและกันแต่ลักษณะของความสัมพันธ์ เช่นนี้แตกต่าง
กับ เลวิน (Lewin) ซึ่งอธิบายถึงอิทธิพลขององค์ประกอบภายในตัวของมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม
ในรูปแบบของฟังก์ชันโดยเขาเสนอไว้ดังนี้ (สิทธิโชค วรรณสันติกุล. ม.ป.ป. : 26)
 $B = f(P + E)$ หมายความว่า พฤติกรรม (B) เป็นผลมาจากองค์ประกอบของภายใน
บุคคล (P) และสิ่งแวดล้อม (E) ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดของแบบดูราตรงที่เลวินไม่ได้กล่าว
ถึงพฤติกรรมว่ามีอิทธิพลต่อองค์ประกอบภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อม

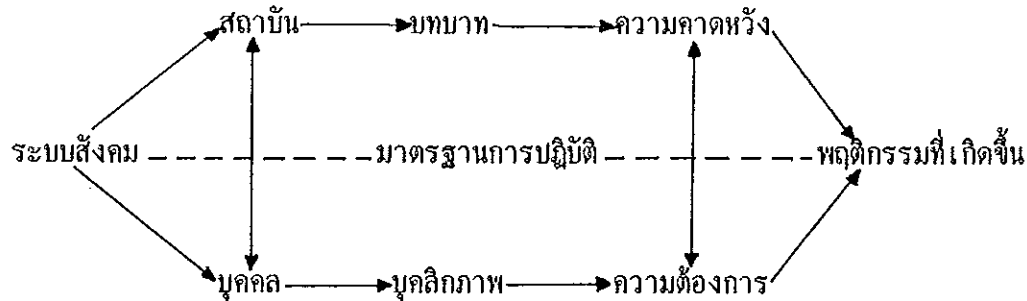
ทักษะทั้ง 3 แนวที่กล่าวมาแล้ว ยังคงมีอิทธิพลต่อนักวิชาการทางพฤติกรรม
ศาสตร์ทั้ง 3 แนว แต่ละแนวต่างก็พยายามที่จะวิจัย เพื่อทดสอบทักษะของตนเองและ
แนวอื่นอยู่เสมอ

2.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

มนุษย์ เป็นสัตว์สังคม สังคมมนุษย์จึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ไปด้วย

เราจะเห็นได้จากเมื่อคนเราอยู่คนเดียว แบบแผนพฤติกรรมของเขาจะไม่เหมือน
กับเมื่อเขาอยู่ในกลุ่มองค์กรหรือสถาบันทางสังคม ในขณะที่ตัวคนเดียวมนุษย์ก็มีบุคลิกภาพ
ของแต่ละคนไม่เหมือนกัน สิ่งเหล่านี้จึงเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เช่น
กัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามทฤษฎีกระบวนการทางสังคม (Social Process
theory) ของ เกสเซลส์ และกูบา (Getzels and Guba, 1968 : 80 อ้างถึง
ใน สุวิทย์ บุญช่วย, 2525 : 38-39) ดังภาพประกอบ 3

สถาบันมิติ



บุคลามิติ

ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

ที่มา : สุวิทย์ บุญช่วย, 2525 : 38

จากภาพประกอบ 3 จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของมนุษย์มีอยู่ 2 ด้าน หรือ 2 มิติ คือ มิติทางสถาบัน (Nomothetic Dimension) กับมิติด้านบุคคล (Idiographic Dimension) มิติทางสถาบันนี้อาจจะเป็นกลุ่ม องค์การต่าง ๆ หรือสถาบันทางสังคม ซึ่งในแต่ละสถาบันย่อมมี วัตถุประสงค์ วัฒนธรรม บทสถานของสังคม หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความคาดหวัง ในบทบาทสถานภาพของสถาบันนั้น ๆ ส่วนทางบุคลามิตินั้นมองแคบถึงตัวบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีบุคลิกภาพ เช่น ความสามารถทางสมอง การรับรู้ การเรียนรู้ ทักษะ ความเชื่อ ค่านิยม ตลอดจนจนถึงความต้องการที่แตกต่างกัน ทั้งสองส่วนนี้ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของมนุษย์ทั้งสิ้น

นอกจากนั้นฮอยและมิสกีเกล (Hoy and Miskel, 1978 : 42

อ้างถึงงาน สุวิทย์ บุญช่วย, 2525 :39) กล่าวว่า เกทเชลส์ และกุกา ได้เขียนเป็นสมการทางคณิตศาสตร์ไว้ดังนี้

$$B = f (R \times P)$$

ถ้า $B =$ พฤติกรรมที่เกิดขึ้น

$R =$ บทบาท

$P =$ บุคลิกภาพ

จากสมการ อธิบายได้อย่างชัดเจนว่า พฤติกรรมที่เกิดขึ้นมาจากองค์ประกอบของบทบาทที่สถาบันกำหนดไว้ และความคาดหวังของคนในสถาบันนั้น หรือพฤติกรรมที่คาดหวังส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งมาจากบุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคนในสถาบัน ซึ่งบทบาทที่สถาบันกำหนดและความคาดหวังของคนในสถาบัน ย่อมไม่ตรงกับบุคลิกภาพและสนองความต้องการของบุคคลเสมอไป พฤติกรรมที่แสดงออกหรือพฤติกรรมที่เป็นจริงจึงเกิดการปรับความคาดหวังกับบุคลิกภาพของเจ้าบทบาทให้กลมกลืนกัน ถ้าทั้ง 2 ส่วนผสมผสานกันได้ดี พฤติกรรมที่แสดงออกมาย่อมเป็นที่ยอมรับของสังคมนั้น ๆ

มนุษยสัมพันธ์

1. ความหมายและหลักการมนุษยสัมพันธ์

1.1 ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2531 : 624) นั้น หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน สำหรับ ธรรมรส โชติคุณุชร (2524 : 6) วิทยา เทพยา (2524 : 2) กรมอาชีพศึกษา (2527 : 1) จรูญ ทองถาวร (2531 : 2) และ วิจิตร อาวะกุล (ม.ป.ป. : 25) มีความเห็นสอดคล้องกันว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่นับถือ ร่วมมือ

ร่วมใจอยู่ร่วมกันด้วยดีอย่างมีความสุข นอกจากนั้นยังมีนักวิชาการส่วนหนึ่งมองไปถึงเป้าหมายในการทำงานด้วย ซึ่งได้แก่ ราศรี ภูมิ (2530 : 2) ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2529 : 12) พันธุ์ หันนาคินทร์ (2529 : 152) และ วินิจ เกตุชา (2535 : 17) ให้ความหมายในตนเองเดียวกันว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ มุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันซึ่งนำไปสู่ความร่วมมือ ร่วมใจ ประสานงานกันดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2534 ก : 28) ได้สรุปว่า มนุษยสัมพันธ์คือ การนำศาสตร์และศิลป์ในการเข้ากับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ และข้อสำคัญให้เกิดความพอใจทั้งสองฝ่ายด้วย

นักวิชาการต่างประเทศได้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ไว้หลายทัศนะด้วยกัน ดังเช่น เดวิส (Davis, 1972 : 5) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การกระตุ้นหรือเร้าให้บุคคลในหน่วยงานพัฒนาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการสนองทั้งความต้องการส่วนตนและหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ฟลิปโป (Flippo, 1966 : 15) ที่กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ การรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดผล บรรลุตามเป้าหมาย สำหรับ เทอรี่ (Terry, 1956 อ้างถึงใน ประธาน คงฤทธิศึกษากร, 2529 : 11) สรุปว่ามนุษยสัมพันธ์คือ วิทยาศาสตร์ของศิลปะที่จะเข้ากับบุคคลอื่นได้

จากคำนิยามที่กล่าวมาแล้ว จึงพอสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การนำศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินชีวิตการทำงานในบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อก่อให้เกิดความริ่การันับถือร่วมมือร่วมใจและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ จนบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จากความหมายของพฤติกรรมและความหมายของมนุษยสัมพันธ์ข้างต้น สามารถประมวลได้ว่า พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์คือ การกระทำหรือการแสดงออกโดยน้า ศาสตร์และศิลป์มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต การทำงานกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อก่อให้เกิดความรักใคร่ นับถือ ร่วมมือร่วมใจ และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ จนบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ปรัชญาของมนุษยสัมพันธ์

ปรัชญาของมนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องของความเชื่อและความจริงในวิธีการของ มนุษยสัมพันธ์ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างมีระบบที่จะนำไปสู่ความสำเร็จสมหวังในการ สร้างมนุษยสัมพันธ์ซึ่ง กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534 : 25-26) ชรรมรส โชติอุยธร (2524 : 25) และราศรี ภูมิ (2530 : 3) ได้เสนอหลักปรัชญามนุษยสัมพันธ์ที่ สำคัญและต้องระลึกอยู่เสมอเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

- 1) สำนึกศีลธรรมเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน
- 2) สำนึกศีลธรรมจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับคน
- 3) การบริหารงานเป็นการรวมพลังเพื่อก่อให้เกิดสำนึกศีลธรรมในการ ปฏิบัติงาน
- 4) สร้างความเข้าใจอันดีต่อกันและสร้างสรรค์สังคม
- 5) คนเรานั้นอยู่คนเดียวไม่ได้ต้องอาศัยร่วมมือกัน
- 6) ต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 7) การยอมรับนับถือและตระหนักในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ (Human Dignity) เป็นเรื่องสำคัญ

สรุปได้ว่า ปรัชญาของมนุษยสัมพันธ์ได้มุ่งเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของคนทั้ง ในส่วนบุคคลและกลุ่มบุคคล โดยเฉพาะในเรื่องของความสำนึกและความเข้าใจซึ่งกัน และกัน

1.3 จุดมุ่งหมายของมนุษยสัมพันธ์

จุดมุ่งหมายของมนุษยสัมพันธ์ก็เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจอันดียอมรับซึ่งกันและกัน มีความสนิทสนมคุ้นเคยรักใคร่ด้วยความนับถือ เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน เพื่อนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และสามารถร่วมมือกันดำเนินงานของส่วนรวมให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

โยธิน ศันสนยุทธ (2530 : 2) ราศรี ภูมิ (2530 : 2) และวิจิตร อวาระกุล (ม.ป.ป : 12-13) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของมนุษยสัมพันธ์ สรุปได้เป็น 2 ประเด็น คือ

1) จุดมุ่งหมายส่วนตัว มุ่งให้มนุษย์รู้จักปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและบุคคลอื่น เพื่ออยู่อย่างมีความสุข ได้รับความสำเร็จในชีวิต ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

2) จุดมุ่งหมายส่วนรวม มุ่งเสริมสร้างความสามัคคีและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล เพื่อให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ

สำหรับ สุเทพ เมฆ (2534 : 41) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของมนุษยสัมพันธ์กับการนิเทศว่า การนิเทศเป็นการพัฒนาการจัดการศึกษาที่ต้องทำงานร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ความสำเร็จความราบรื่นจะเกิดขึ้นได้ด้วยการปรับตัว และสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มนุษยสัมพันธ์เป็นศาสตร์และศิลป์ที่ฝึกฝนได้ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ ซึ่งวัตถุประสงค์ของมนุษยสัมพันธ์พอสรุปได้ ดังนี้

- 1) เพื่อให้ความสัมพันธ์ต่อกันได้ผลดีที่สุด
- 2) เพื่อให้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข
- 3) เพื่อให้การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) เพื่อให้เกิดความรัก ความนิยมชมชอบ และเคารพนับถือกันด้วยความจริงใจและบริสุทธิ์ใจ

จุดมุ่งหมายของมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นทั้งจุดมุ่งหมายส่วนตัวและจุดมุ่งหมายของหน่วยงาน กล่าวคือ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีขึ้น เพื่อความสำเร็จสมหวังในชีวิตทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ส่วนในด้านหน่วยงานนั้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ความสำเร็จตามเป้าหมายด้วยความราบรื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ มนุษยสัมพันธ์ในส่วนตัวกับการทำงานนั้นย่อมเกี่ยวพันกัน และเป็นส่วนหนึ่งของกันและกัน

1.4 ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

การปฏิบัติงานไม่ว่าในหน่วยงานหรือองค์กรใด ๆ ก็ตาม ย่อมต้องการความร่วมมือร่วมใจกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ด้วยเหตุดังกล่าวมนุษยสัมพันธ์ หรือความสามารถเข้ากับคนจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งกฤษณา ศักดิ์ศรี (2534 : 52) กล่าวว่า วิชาความรู้สามารถช่วยคนได้ร้อยละ 35 ส่วนศิลปะการเข้ากับคนได้แก่่งสามารถช่วยคนเราได้ร้อยละ 65 และอรุณ รักรธรรม (2527 : 46) ให้ความเห็นสนับสนุนว่า ถ้าบุคคลใดละเว้นการเอาใจใส่ต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกันแล้ว ไม่เพียงแต่เขาจะดำรงชีวิตอยู่โดยปราศจากความราบรื่นเท่านั้น แต่เขาจะเป็นมนุษย์ที่มีอันตรายอย่างใหญ่หลวงต่อบุคคลอื่นด้วย สำหรับ สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2526 : 11) อธิบายว่าการทำงานนั้นต้องประกอบด้วย 4 M'S คือ คน (Man) เงิน (Money) สิ่งของ (Material) และการจัดการ (Management) โดยถือว่าคนเป็นหัวใจของการทำงานและเป็นปัญหาที่สุุดในการทำงาน ทั้งนี้เพราะคนนั้นมีความสีกลับซับซ้อนและมีลักษณะพิเศษมากกว่าสิ่งใด ๆ คนมักจะเป็นต้นตอของปัญหาแทบทุกประการ หากแต่การแก้ไขได้ โดยเฉพาะการทำงานกับบุคคลหลายฝ่ายด้วยกัน

ในทางการบริหารนั้น วนิดา เสนีเศรษฐ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2530 : 82) กล่าวว่า ในกระบวนการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องอาศัยทักษะ 3 ประการ คือ ทักษะทางเทคนิค ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ และทักษะทางมโนคติ หรือความคิด ความเหมาะสมในเชิงของทักษะทั้ง 3 ประการนี้ จะแปรเปลี่ยนไปตามบทบาท

ในการจัดการตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่หัวหน้างาน ระดับนโยบาย ระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการ ดังภาพประกอบ 4

ระดับการจัดการ	ความต้องการของทักษะ
การจัดการระดับสูง (นโยบาย)	ทักษะทาง แนวคิดหรือความคิด (Conceptual Skill)
การจัดการระดับกลาง (จัดการ)	ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ (Human Skill)
การจัดการระดับต่ำ (ปฏิบัติการ)	ทักษะทางเทคนิค (Technical Skill)

ภาพประกอบ 4 ความต้องการทางทักษะที่แปรเปลี่ยนไปตามระดับในการปฏิบัติงาน
ที่มา : วนิดา เสนีเศรษฐ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล, 2530 : 82

จากภาพประกอบ 4 จะเห็นได้ว่าทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในปริมาณมากต่อการจัดการในทุกๆระดับ และเป็นตัวกลางอันเป็นแกนสัมพันธ์ที่สำคัญในทุกๆระดับงานซึ่ง อรุณ รักธรรม (2527 : 48) ได้เปรียบเทียบว่ามนุษยสัมพันธ์เปรียบเสมือนน้ำ อันเป็นเครื่องเสริมสร้างให้ อิฐ กรวด ทราย เหล็ก กิน เกลาะตัวเป็นกำแพงได้ฉันทัด น้ำจืดก็ย่อมจะเป็นเครื่องเชื่อมโยงมนุษย์ทั้งหลายให้เข้ากันได้ เห็นอกเห็นใจกัน ร่วมมือกันได้ด้วยดีฉันทัดนั้น พรณราย ทรัพย์ะประภา (2529 : 30) จึงกล่าวสรุปว่า ผู้บริหารไม่ว่าระดับใดจำเป็นต้อง "เก่งคน" คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั่นเอง

จากเหตุผลดังกล่าว กิติพันธ์ รุจิรกุล (2529 : 87) บารุง สุขพรรณ (2534 : 42) วนิดา เสนีเศรษฐ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2530 : 83) ได้สรุปความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงานไว้ ดังนี้

1) ก่อให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคมและมีความเข้าใจอันดีต่อกัน
2) ก่อให้เกิดความพอใจ ความยินดี และเพิ่มพลังความสมัครสมานสามัคคีในการปฏิบัติงาน

- 3) ก่อให้เกิดความเชื่อถือรักษาผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน
- 4) ก่อให้เกิดความสำเร็จในกิจการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน
- 5) ก่อให้เกิดปัจจัยในการเพิ่มผลผลิตได้
- 6) เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้ง

จากข้อสรุปข้างต้นกล่าวได้ว่า มนุษยสัมพันธ์มีบทบาทในการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือองค์การ ตลอดจนการอยู่ร่วมกันในสังคม การสร้างบรรยากาศมนุษยสัมพันธ์จะช่วยจรรโลงบุคคล และกลุ่มบุคคลไปในทิศทางเดียวกันในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของคนทุกคน

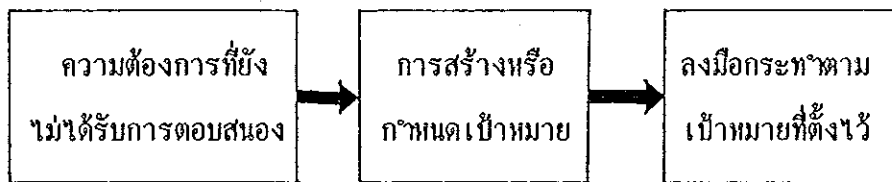
1.5 ทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์

ทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดทางด้านจิตวิทยา พฤติกรรม มนุษย์ สังคมวิทยา และหลักธรรมในศาสนา สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเข้าใจในมนุษย์ ทำให้สามารถนำมาปรับใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้ ซึ่งมีผู้ศึกษา ทฤษฎี และหลักการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ไว้หลายประการ ดังนี้

1.5.1 ความต้องการของมนุษย์

ความต้องการของมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นของทฤษฎีจูงใจซึ่ง แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1969 อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2527 : 67) กล่าวว่ามนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อเขาได้สมประสงค์ในสิ่งที่ต้องการแล้ว ก็จะเริ่มต้องการสิ่งใหม่ ๆ อีกต่อไปตราบนานวันตาย และวีรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน อาริ

เพชรสุด, 2530 : 17) บอกว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นหรือต้องการทำงานเพราะเขาคิดว่าการทำงานจะได้รับความพึงพอใจมากกว่าสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันโดยที่ เสถียร เหลืองอร่าม (2525 : 18) สรุปว่าความต้องการเป็นสิ่งที่ชักจูงให้บุคคลมีพฤติกรรมต่าง ๆ นอกจากนี้ ฮิกส์ และกัลเลทท์ (Hicks and Gullet, 1976 : 29) ยังอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการกับเป้าหมาย (Needs and Goals) ไว้ว่าการกำหนดเป้าหมายหรือจุดประสงค์ใด ๆ ของมนุษย์เป็นวิถีทางที่ช่วยให้ความต้องการได้รับการตอบสนองดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและเป้าหมาย

ที่มา : Hicks and Gullet, 1976 : 29

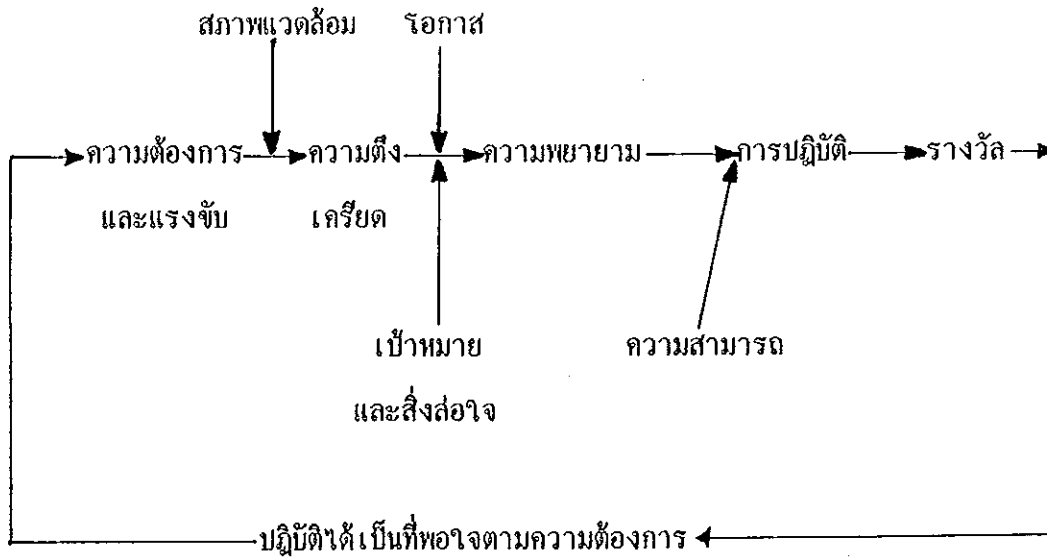
จะเห็นว่าเมื่อมนุษย์มีความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเกิดขึ้น ก็จะทำให้มนุษย์สร้างเป้าหมาย หรือกำหนดเป้าหมายขึ้นมา แล้วก็ลงมือกระทำหรือปฏิบัติตามเป้าหมายหรือจุดประสงค์นั้น

เดวิส และ นิวส์ตรอม (Davis and Newstrom, 1989 : 103)

ยังอธิบายความสัมพันธ์ของพฤติกรรมมนุษย์กับความต้องการและเป้าหมายซึ่งเป็นสิ่งจูงใจลึกลงไปอีกว่า ความต้องการและแรงขับส่วนบุคคลเป็นความตึงเครียด

(Tension) ซึ่งความต้องการกับความเครียดนี้ถูกกำหนดโดยสภาพแวดล้อม ต่อจากนั้นเขาจะใช้ความพยายาม (Effort) ลดความเครียดโดยขึ้นอยู่กับโอกาสเป้าหมายและสิ่งล่อใจ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติ (Performance) ตามความสามารถ (Ability) ของตน ทำให้ได้รับรางวัลหรือผลตอบแทน (Rewards) ตามความต้องการ

ดังภาพประกอบ 6

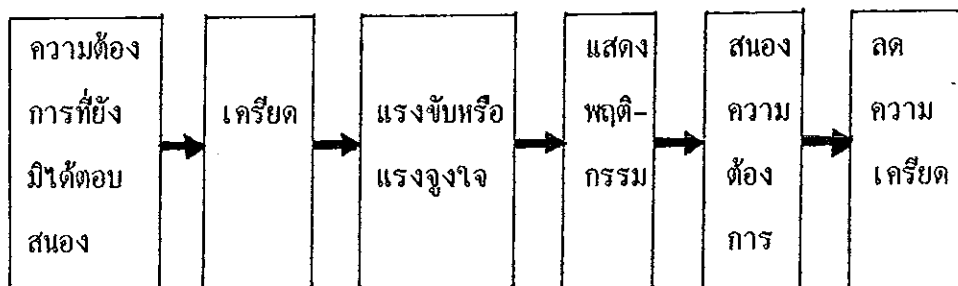


ภาพประกอบ 6 รูปแบบของการจูงใจ

ที่มา : Davis and Newstrom, 1989 : 103

จากภาพประกอบ 6 จะเห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความต้องการแล้วก็เกิด
ความเครียด หลังจากนั้นจะพยายามปฏิบัติไปสู่เป้าหมายที่มีรางวัลแห่งความต้องการ
รออยู่ และเมื่อประสบความสำเร็จเป็นที่พอใจในความต้องการแล้ว ก็จะย้อนกลับมา
สร้างความต้องการและตั้งเป้าหมายใหม่ วนเวียนอยู่อย่างนี้ไม่มีสิ้นสุด

โรบิน (Robbin, 1989 : 148) ยังได้เสนอกระบวนการจูงใจใน
ลักษณะคล้ายกับของ เดวิส และนิวส์ตรอม ดังภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 กระบวนการจูงใจ

ที่มา : Robbin, 1989 : 148

จากภาพประกอบ 7 จะเห็นว่า การจูงใจเกิดจากมนุษย์มีความต้องการในสิ่งใดสิ่งหนึ่งและยังไม่ได้รับการตอบสนอง ทำให้เกิดความเครียดและเร้าให้มีแรงขับจูงใจตัวบุคคล แรงขับหรือแรงจูงใจจะเป็นตัวผลักดันให้เกิดพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการ และถ้าพฤติกรรมนั้นทำให้เกิดความพอใจ คือ สอนองความต้องการนั้นได้ก็จะเป็นการลดความเครียดลงหรือหมดไป

สรุปได้ว่า ความต้องการที่มีเป้าหมายของมนุษย์เป็นแรงขับหรือแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมออกมาตามความสามารถเพื่อมุ่งไปสู่ความต้องการ หรือเป้าหมายนั้น เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการหรือตั้งเป้าหมายใหม่ เพราะความต้องการของมนุษย์มีอย่างไม่สิ้นสุด พฤติกรรมมนุษย์จึงเกิดขึ้นตลอดชีวิต

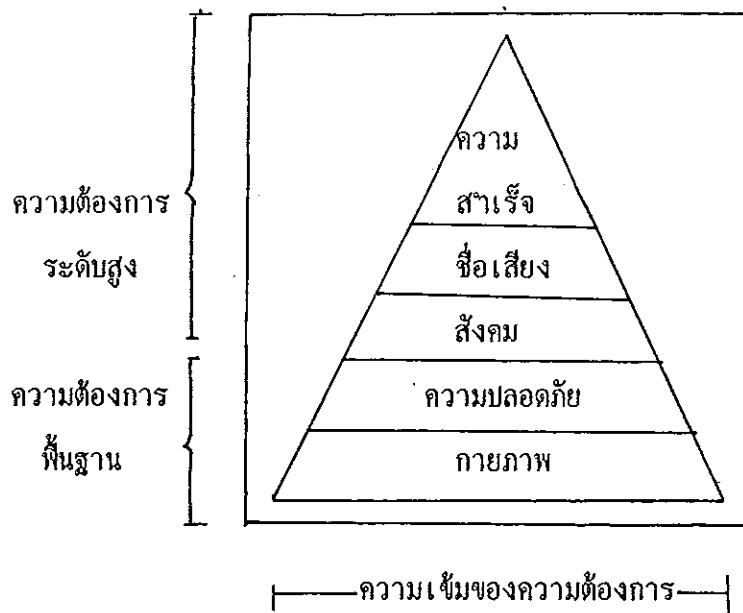
1.5.2 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจหรือความต้องการที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1970 : 28) ซึ่งมีแนวคิด ดังนี้

- 1) ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นโดยจะ เริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปหาความต้องการสูงสุด
- 2) ความต้องการของมนุษย์มีความต่อเนื่อง มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการอันหนึ่งได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความต้องการชนิดใหม่ขึ้นอีก
- 3) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในระดับต่ำแล้ว ก็จะมีความต้องการระดับสูงขึ้นไป แต่บางครั้งเมื่อความต้องการระดับสูงได้รับการตอบสนองแล้วก็อาจจะเกิดความต้องการระดับต่ำอีกก็ได้

ความต้องการแต่ละระดับของมนุษย์มีความเกี่ยวเนื่องและซ้ำซ้อนกันอยู่แม้ว่าความต้องการระดับหนึ่งระดับใดหายไป แล้วเกิดความต้องการระดับอื่นเข้ามาแทนที่ แต่ความจริงแล้วความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วนเท่านั้น ดังนั้นความต้องการทุกระดับไม่สามารถแยกออกจากกันได้โดยเด็ดขาด

มาสโลว์ ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาและจัดลำดับความสำคัญไว้อย่างเป็นระเบียบ ดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 ระดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์

ที่มา : Hodgetts, 1987 : 47

จากภาพประกอบ 8 อธิบายได้ตามระดับความต้องการได้ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอากาศ ปัจจัยสี่ และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะอยู่อย่างมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หรือความมั่นคงในการทำงานและสังคม

3. ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) ได้แก่ ต้องการความรักและการยอมรับจากสังคม

4. ความต้องการมีเกียรติยศ ชื่อเสียง (Esteem Needs) ต้องการให้สังคมยกย่อง ความรู้และความสามารถของตน

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จแห่งตน (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด มนุษย์อยากมีความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความใฝ่ฝันของตน

นอกจากนี้ กรองแก้ว อยู่สุข (2535 : 74) ยังได้รวบรวมความต้องการทั้ง 5 ระดับนี้เป็น 2 ระดับ โดยรวมเอาความต้องการทางกายภาพและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยเป็นความต้องการระดับต้น ความต้องการด้านสังคม ความต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการได้รับความสำเร็จแห่งตน เป็นความต้องการระดับสูง

จะเห็นได้ว่าความต้องการในขั้นแรก ซึ่งเป็นความต้องการขั้นมูลฐานจะมีความเข้มข้นมากและค่อยน้อยลงตามระดับที่สูงขึ้นไป ดังที่ อัมพิกา ไกรฤทธิ (2532 : 28) ได้เสนอข้อมูลจากการสำรวจที่พบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจในลำดับขั้นต่าง ๆ ดังนี้

ความต้องการทางกายภาพ	85	เปอร์เซ็นต์
ความต้องการความปลอดภัย	70	เปอร์เซ็นต์
ความต้องการทางด้านสังคม	50	เปอร์เซ็นต์
ความต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง	40	เปอร์เซ็นต์
ความต้องการได้รับความสำเร็จแห่งตน	10	เปอร์เซ็นต์

ทฤษฎีความต้องการและแรงจูงใจของมาสโลว์นั้นเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ซึ่งหากนำมาประยุกต์ใช้กับมนุษย์และสังคมที่เป็นจริงก็จะสร้างประโยชน์แก่มนุษย์สัมพันธ์ต่อบุคคลและหน่วยงานอย่างมากมาย

1.5.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

เนื่องจากความต้องการในการทำงานของมนุษย์มาจากแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้น เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1966 : 173) ได้ศึกษาค้นคว้าและตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ขึ้น เป็นแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลโดยทั่ว ๆ ไป โดยการสัมภาษณ์เพื่อหาคำตอบว่า "อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขาารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน" จากข้อสรุปพบว่า ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบงานนั้นมาจาก 2 ปัจจัยคือ

1) ปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfiers) ในการทำงาน ได้แก่ การได้รับการยอมรับ (Recognition) ความก้าวหน้า (Advancement) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความเป็นไปได้ที่จะก้าวหน้า (Possibility of Growth) ความสำเร็จของงาน (Achievement) และตัวของงานเอง (Work Itself)

2) ปัจจัยบำรุง (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfactions) ในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน (Pay) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ความมั่นคงของงาน (Job Security) นโยบายของหน่วยงาน (Company Policy) คุณภาพการบังคับบัญชา (Quality of Supervision) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Subordinates) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Peer Relations) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Supervisors) และสถานภาพ (Status)

สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุที่ทำให้มนุษย์ไม่พึงพอใจในการทำงาน และโดยที่สาเหตุเหล่านี้เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก จึงสามารถป้องกันความไม่พอใจที่จะเกิดขึ้นได้ ถ้ามีการสำรวจและระวางอยู่เสมอ

1.5.4 ทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์

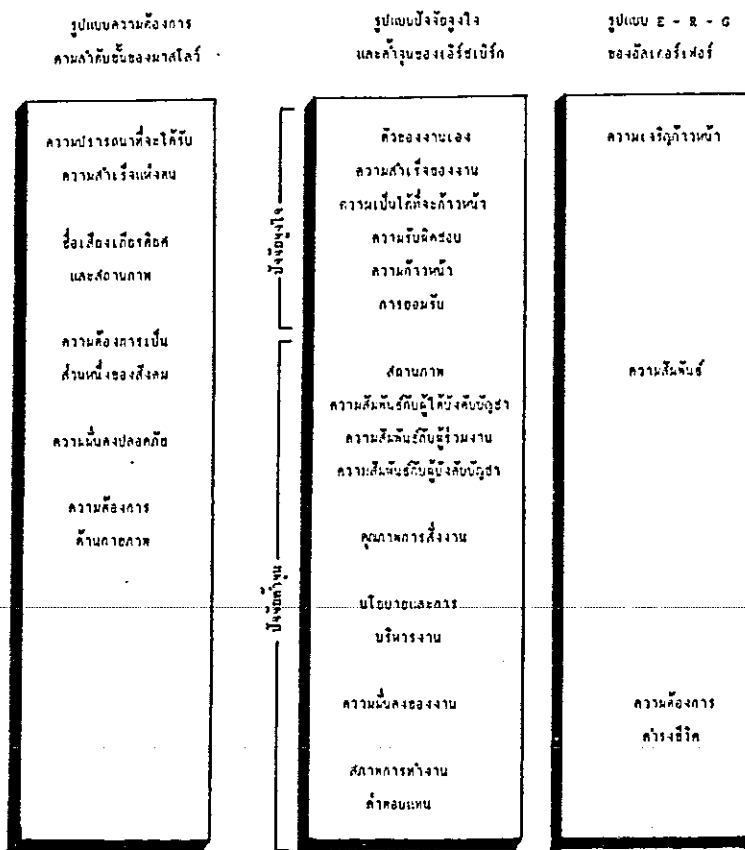
อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ผู้สร้างทฤษฎีแรงจูงใจ อี.อาร์.จี (E.R.G. Theory) ซึ่ง เดวิส และนิวสตรอม (Davis and Newstrom, 1989 : 112) กล่าวว่า อัลเดอร์เฟอร์ ได้สร้างทฤษฎีขึ้นมาโดยพยายามนำทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์มาค้นหาจุดอ่อน ปรับปรุง และได้เสนอการจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ คือ

1) ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existing Needs) เป็นการรวมเอาความต้องการทางด้านกายภาพและความปลอดภัยเข้าด้วยกัน เช่น ค่าตอบแทน บรรยากาศสถานที่ทำงาน ความปลอดภัยของสำนักงานและผลประโยชน์ทางด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่จะได้รับ

2) ความต้องการสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการ
 ขั้นต่อมา คือ ต้องการที่จะให้ผู้ร่วมงานทั้งระดับต่ำกว่า สูงกว่า และระดับเท่ากัน
 เข้าใจและยอมรับ

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความ
 ต้องการประการที่สาม โดยการรวมเอาความต้องการที่ปรารถนาให้ตนเองมีเกียรติยศ
 ชื่อเสียงและประสบความสำเร็จเข้าด้วยกัน

ทฤษฎีความต้องการทั้ง 3 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์
 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก และทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ที่กล่าว
 มาแล้วชี้ให้เห็นถึงความต้องการของมนุษย์ในระดับต่าง ๆ ซึ่งนักวิชาการทั้ง 3 ท่าน
 แบ่งไว้มิเหมือนกันซึ่งถ้านำมาเปรียบเทียบจะได้ดังภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 เปรียบเทียบรูปแบบความต้องการของมาสโลว์ เฮิร์ชเบิร์ก และ
 อัลเดอร์เฟอร์

ที่มา : Davis and Newstrom, 1989 : 113

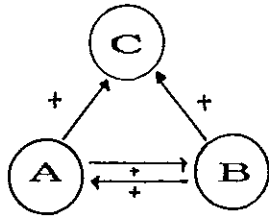
จากภาพประกอบ 9 ความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์นั้นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ จากความต้องการระดับต่ำไปสู่ระดับสูง ส่วนเฮิร์ชเบิร์กนั้นแบ่งตามต้องการออกเป็น 2 ประเภท คือ บังคับจำเป็นและบังจัญใจ สำหรับ ฮัลเตอร์เพอร์ได้อาศัยการแยกแยะประเภทตามความต้องการของมาสโลว์ โดยเน้นถึงความต้องการ 3 ประการ คือ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น และความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นสำคัญ

สรุปได้ว่าทฤษฎีความต้องการและแรงจูงใจต่าง ๆ ไม่ว่าทฤษฎีใดก็ตาม ทุกกรณีของพฤติกรรมต่าง ๆ จะมีเป้าหมายกำกับ (Goal Directed) อยู่เสมอ ดังนั้น ความเข้าใจในเรื่องทฤษฎีความต้องการและแรงจูงใจ ซึ่งให้เห็นว่าพฤติกรรมต่าง ๆ สามารถกำหนดได้ จึงเป็นประโยชน์ในการสร้างพฤติกรรมตามนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นอย่างยิ่ง

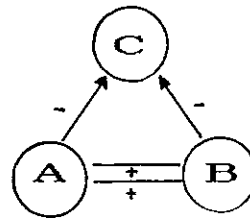
1.5.5 ทฤษฎีความสมดุลของไฮเดอร์ (Heider's Balance Theory)

ทฤษฎีของไฮเดอร์ (Heider, 1959 อ้างถึงใน หลุย จาปาเทศ, 2533 : 155) กล่าวถึงทัศนคติที่มีต่อบุคคลที่ต้องติดต่อกันว่าเป็นบวกหรือลบ จะดูได้จากลูกศรของพอร์มรูปสามเหลี่ยม การดูจากรูปนี้ทำให้ง่ายต่อการคิดและทำนายว่าการสื่อสัมพันธ์นั้นจะมีแนวโน้มดีหรือไม่ดี เขาได้สรุปหลักการปฏิบัติสัมพันธ์แก่กันในทฤษฎีของเขาตามภาพประกอบ 10

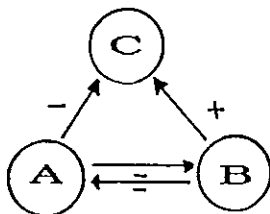
แบบที่ 1



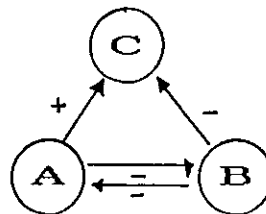
แบบที่ 2



แบบที่ 3



แบบที่ 4



ภาพประกอบ 10 รูปแบบทัศนคติของบุคคล

ที่มา : หลุย จาปาเทศ, 2533 : 155

จากภาพประกอบ 10 สามารถอธิบายความสัมพันธ์กันได้ ดังนี้

แบบที่ 1 ถ้า A ชอบ C และ B ก็ชอบ C ทัศนคติของ A และ B

ย่อมตรงกัน A และ B มีแนวโน้มที่จะชอบกันสูงมาก

แบบที่ 2 ถ้า A ไม่ชอบ C และ B ก็ไม่ชอบ C A และ B ก็มีทัศนคติ

ตรงกันการชอบก็ยังมีอยู่สูง

แบบที่ 3 ถ้า A ไม่ชอบ C แต่ B ชอบ C A และ B ย่อมมีทัศนคติ

ที่แตกต่างกัน โอกาสที่ชอบกันก็ต่ำ

แบบที่ 4 ถ้า A ชอบ C แต่ B ไม่ชอบ C A และ B ก็ย่อมมีทัศนคติที่

แตกต่างกัน โอกาสที่ชอบกันก็ต่ำเช่นเดียวกัน

ทฤษฎีของไฮเดอร์ สามารถนำมาใช้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยสังเกต
ว่าเขาชอบอะไร สนใจสิ่งใด การสนทนาหรือการทำงานต่าง ๆ ร่วมกันจึงควรเป็น
เรื่องที่เขาชอบ โดยควรคำนึงว่าคนเรามีความสนใจหรือความชอบหลายอย่างด้วยกัน

1.5.6 หลักธรรมในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

คำสอนของพระพุทธองค์เป็นรากฐานของมนุษยสัมพันธ์ และมีแนวปรัชญาที่เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์อยู่มากซึ่งกรมสามัญศึกษา (2526 : 43-44) นิพนธ์ คันทเสวี (2528 : 48-62) วนิดา เสนีไศรยฐ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2530 : 98-99) รวบรวมไว้ตรงกันดังนี้

1) พรหมวิหาร 4 ประการ ประกอบด้วย

1.1) เมตตา คือ การมีเมตตาจิตคิดที่จะให้เขามีความสุขตรงกันข้ามกับการพยายามหาพิวภัย

1.2) กรุณา คือ การเอ็นดูช่วยให้ผู้ที่ประสบทุกข์ได้พ้นทุกข์

1.3) มุทิตา คือ ความยินดีที่ผู้อื่นได้ดี ตรงกันข้ามกับริษยา

1.4) อุเบกขา คือ การวางตัวเป็นกลาง ไม่ลำเอียง

2) อิทธิบาทธรรม 4 ประการ ประกอบด้วย

2.1) ฉันทะ คือ การสร้างสรรค์ความพอใจแก่เรื่องที่จะทำให้สำเร็จ

2.2) วิริยะ คือ ความเพียรพยายามทำให้สำเร็จ ไม่เกียจคร้าน

2.3) จิตตะ คือ มุ่งให้ความสนใจ ผักผ่อนจริงจังกับเรื่องที่ทำ

2.4) วิมังสา คือ มุ่งทำด้วยปัญญา ด้วยความรอบคอบ สอบสวน

รายละเอียดถึงเหตุและผลอันจะเกิดและจะได้รับจากการกระทำนั้น

3) สังคหัตถุธรรม 4 ประการ ประกอบด้วย

3.1) ทาน คือ การให้และการแบ่งปันด้วยความเป็นธรรม

3.2) ปิยวาจา คือ การเจรจาด้วยความสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน

ไม่ดูถูกดูหมิ่นผู้อื่น

3.3) อัตถจริยา คือ การปฏิบัติอันเป็นประโยชน์เกื้อกูลกันไม่เอา

เปรียบกัน

3.4) สมานัตตา คือ การวางตัวเป็นผู้สม่ำเสมอ และทำตัวให้เข้ากับ

กับคนทั้งหลายได้ ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ

4) สัมบุริสธรรม 7 ประการ ประกอบด้วย

- 4.1) ฌมัตถัญญา คือ เป็นผู้รู้จักเหตุ วิเคราะห์เหตุเป็น
- 4.2) อัตถัญญา คือ เป็นผู้รู้จักผล รู้ถึงผลของการกระทำ
- 4.3) กาลัญญา คือ เป็นผู้รู้จักกาลเวลา รู้ว่าเวลาไหนควรไม่ควร
- 4.4) มัตถัญญา คือ เป็นผู้รู้จักประมาณ รู้ถึงทางที่ดีที่ชอบที่ควร
- 4.5) อัตถัญญา คือ เป็นผู้รู้จักตนเอง รู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ

ของตน

4.6) ปริสัจญญา คือ เป็นผู้รู้จักมารยาทของสังคม รู้ถึงการเข้าสังคม และเข้าร่วมชุมชนได้อย่างเหมาะสมถูกต้อง

4.7) บุคคลปรปรัญญา คือ เป็นผู้รู้จักเลือกคน รู้ถึงลักษณะของคน ที่เหมาะสมกับงาน

5) ทศพิธราชธรรม 10 ประการ ซึ่งเป็นธรรมประจำตัวพระราชาซึ่งต้องปฏิบัติตัวให้เข้ากับหลักมนุษยสัมพันธ์ คือ

- 5.1) ทาน ให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชนให้มากที่สุดที่จะทำได้
- 5.2) สีล เป็นผู้ที่เปี่ยมล้นด้วยคุณธรรม
- 5.3) ปริจาคะ การบริจาคเพื่อเป็นการทำนุบำรุงสาธารณประโยชน์
- 5.4) อาชีวะ เป็นผู้ซื่อสัตย์ต่อประชาชน
- 5.5) มัทวะ มีความสุภาพอ่อนโยน รับฟังคำแนะนำตักเตือน
- 5.6) ปตะ คือ ความบำเพ็ญเพียรเพื่อเอาชนะความทุกข์ที่ประชาชน

ได้รับโดยคิดว่าทุกข์ของประชาชนก็คือทุกข์ของพระองค์

5.7) อโภธะ คือ ไม่มีความโกรธ ไม่มีการจองเวร

5.8) อวิหิงสา คือ ความไม่เบียดเบียนตนและผู้อื่น บรรณาการให้ผู้อื่น

มีความสุขพ้นจากความทุกข์

5.9) ขันติ มีความอดทน

5.10) อวิโรธนะ เป็นผู้เที่ยงธรรม

หลักการวินาศนาแม้จะบัญญัติไว้ เป็นเวลานานมาแล้ว แต่มีรากฐานของ มนุษย์สัมพันธ์และมีปรัชญาเดียวกับมนุษย์สัมพันธ์ โดยมุ่งำให้คนเป็นคนที่ทำงานด้านส่วนตัว การปฏิบัติ และอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขจึงสามารถเข้าได้ทุกยุคทุกสมัยแม้ในปัจจุบัน

1.5.7 หลักทั่ว ๆ ไปในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์

หลักทั่วไปในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีนั้นมีนักวิชาการเสนอแนวคิดไว้หลาย ท่าน เช่น

วอลเตอร์ (Walter, 1959 อ้างถึงใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2529 : 13) ได้คิดค้นหลักการ SRET Law ขึ้น ซึ่งคำว่า SRET มาจากตัวอักษรต้น ของคำต่าง ๆ ต่อไปนี้

S มาจาก Security หมายถึง ความมั่นคงในการครองตนและมั่นคง ในการทำงาน

R มาจาก Reward หมายถึง การให้รางวัล บำเหน็จความชอบ หรือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ตามโอกาสอันควร

E มาจาก Effort หมายถึง ความอดทนหรือความมานะพยายามในการ ทำงานและครองใจคน

T มาจาก Tact หมายถึง การมีกลยุทธ์หรือศิลปะในการครองตน การครองคน และครองงานอย่างแนบเนียน

นอกจากนั้น ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2529 : 13) ระวีวรรณ เสวตามร (2532 : 90) และเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2522 : 133) ยังกล่าว ป็นยันตรงกันว่าได้มีการเพิ่มเติม SRET Law เพื่อให้สมบูรณ์ขึ้น ดังนี้

S มาจาก Sympathy หมายถึง ความเห็นอกเห็นใจกัน

R มาจาก Recognition หมายถึง การยกย่องนับถือตามอัตภาพ

T มาจาก Timing หมายถึง การรู้จักกาลเทศะ

1.5.8 หลักความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของโรเจอร์

โรสภณ พวงสุวรรณ (2528 : 54) กล่าวถึงหลักความสัมพันธ์ของบุคคล

ตามแนวคิดของโรเจอร์ (Roger) ว่าจะมีขึ้นได้เมื่อมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ

- 1) ความจริงใจทั้งกาย วาจา
- 2) ความเข้าใจบุคคลอื่นในสภาพที่ตรงต่อความจริง
- 3) การยอมรับคุณค่าและศักดิ์ศรีของมนุษย์

ดูบิน (Dubin, 1976 : 412) ได้เสนอหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์โดย

ทั่วไปดังนี้

- 1) ยอมรับนับถือคนอื่น ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยามคนอื่น
- 2) รู้ตน รู้ประมาณ
- 3) เข้าใจคนอื่น เห็นอกเห็นใจคนอื่น
- 4) ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น
- 5) มีความอดทน มีความมั่นคงทางอารมณ์
- 6) มีความจำดี เช่น สามารถจำชื่อคนอื่นได้
- 7) มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน ผ่อนคลายบรรยากาศตึงเครียด
- 8) มั่นใจ มีความจริงใจต่อคนอื่นในการช่วยเหลือเมื่อมีโอกาส
- 9) เป็นคนเที่ยงตรง เปิดเผยตรงไปตรงมา

นอกจากแนวคิดดังกล่าวแล้ว ยังมีนักวิชาการของไทยอีกหลายท่าน เช่น กิติพันธ์ รุจิรกุล (2529 : 88-89) จำเรียง ภาวิจิตร (2530 : 30-31) บำรุง สุขพรรณ (2534 : 54) ระวีวรรณ เสวตามร (2532 : 96-97) วนิดา เสนิเศรษฐ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2530 : 91) และเอกชัย กี่สุขพันธ์ (2532 : 49-50) ได้เสนอแนวคิดหลักทั่วไปของมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งรวบรวมได้ดังนี้

1) รู้จักและเข้าใจตนเองก่อน รู้ถึงสถานภาพ บทบาทและพฤติกรรมของตนเองอย่างชัดเจน

2) รู้จักหักทลายปราชัยกับบุคคลทั่วไป ไม่มีอะไรดีเท่ากับการใช้คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน

3) รู้จักยิ้มกับบุคคลทั่วไป เพราะว่าการยิ้มยอมทำได้ง่ายกว่าการทำหน้าบูดบึ้ง

- 4) ำให้เรียกชื่อตัวบุคคล เพราะแสดงว่าเราให้ความสนใจ กระทบงำชื่อเขาได้
 - 5) แสดงความเป็นกันเอง และให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลทัวไป
 - 6) พูดและทำด้วยความจริงใจ มั่นใจ มีใจเสร้างทำ เกียงตรง เปิดเผยตรงไปตรงมา และำให้การช่วยเหลือเมื่อมีโอกำส ด้วยความจริงใจต่อผู้อื่น
 - 7) พยายามชอบและำให้ความสนใจแก่บุคคลทัวไป
 - 8) รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
 - 9) รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล
 - 10) พร้อมที่จะำให้บริการผู้อื่นอยู่เสมอ
 - 11) ำให้การยอมรับนับถือผู้อื่น ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยาม
 - 12) มีความอดทน มั่นคงในอารมณ์
 - 13) รู้ตน รู้ประมาณ
 - 14) มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน
 - 15) มีความแนบเนียนในการติดต่อและถ่อมตน
- สำหรับหลักการโดยทัว ๆ ไปนั้น เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2522 : 133)

ได้ำให้ข้อคิดในการปฏิบัติต่อกัน โดยสรุปเป็นหลักสำคัญดังนี้

- 1) ทั้งเราและผู้อื่นต่างมีความสุข (Happiness)
- 2) ต้องยอมรับซึ่งกันและกัน (Acceptability)
- 3) ต่างฝ่ายต่างได้ประโยชน์ร่วมกัน (Productivity)

หลักการและทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ที่กล่าวมาแล้วนั้น จะเห็นได้ว่ามุ่งเน้น

ความต้องการและแรงจูงใจมนุษย์ เพื่อตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ
ซึ่งเป็นองค์ประกอบของมนุษย์ ถ้าเข้าใจสองส่วนนี้แล้วก็สามารถกำหนดพฤติกรรม
และสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้อย่างแน่นอน

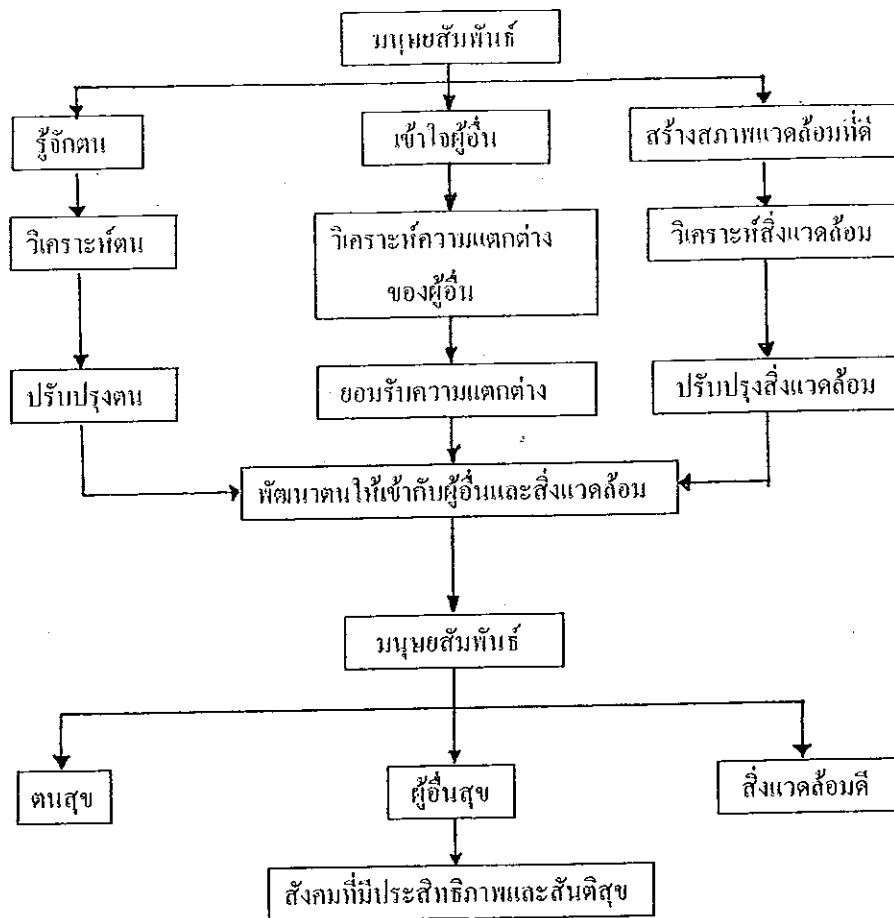
2. องค์ประกอบในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น นอกจากศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการของมนุษย์ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลแล้ว ยังมีองค์ประกอบและปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ซึ่งมีนักวิชาการได้เสนอองค์ประกอบตามแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533 : 51-52) เสนอว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน 3 ประการ คือ

- 1) บุคลิกภาพ บุคลิกภาพที่ดีของแต่ละคนย่อมมีส่วนช่วยเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการแต่งกาย การพูดจา การใช้ภาษาท่าทาง ตลอดจนความรู้ ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความรับผิดชอบ และความมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน
- 2) ความเชื่อมั่นและศรัทธา ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา จะต้องมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวผู้ใต้บังคับบัญชา ในขณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาก็ต้องมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาด้วยจึงจะทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน การเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และการรู้จักให้เกียรติกันในการทำงาน
- 3) ความพอใจ ความรู้สึกพอใจไม่พอใจมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นอย่างมาก การสร้างความรู้สึกพอใจกับผู้ร่วมงานทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ดี และจะช่วยลดอุปสรรคในการทำงานร่วมกันด้วย

สำหรับ กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534 : 32) ได้แยกองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ออกเป็น 3 ประการคือ ต้องมีความเข้าใจตนเอง ต้องมีความเข้าใจบุคคลอื่นและต้องยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับ พรรณทิพย์ ศิริวรรณนุศย์ (2527 : 109) และพรรณราย ทรัพย์ประภา (2529 : 308-309) ที่กล่าวว่ามนุษยสัมพันธ์จะเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ 3 ประการคือ ความเข้าใจตนเอง ความเข้าใจผู้อื่น และความเข้าใจสิ่งแวดล้อม ดังภาพประกอบ 11



ภาพประกอบ 11 องค์ประกอบของมมมยสัมพันธ์

ที่มา : พรรณทิพย์ ศิริวรรณมุศย์, 2527 : 109

จากภาพประกอบ 11 อธิบายได้ว่า ความเข้าใจตนเอง หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการของตนเอง รู้จุดเด่นจุดด้อยของตน รู้ถึงขอบเขตสถานะและความสามารถของตน ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขตนเอง ในขณะที่รู้จักตนเองก็ควรรู้จักและเข้าใจผู้อื่น รู้ถึงธรรมชาติของมนุษย์ ความต้องการของมนุษย์ เข้าใจและยอมรับความแตกต่างของมนุษย์ นอกจากนั้นต้องเข้าใจสิ่งแวดล้อม เพราะมนุษย์ทุกคนต้องมีชีวิตอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างมมมยสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ตนเองและสังคมเป็นสุขในสภาพสิ่งแวดล้อมที่ดีทำให้เกิดสังคมที่มีประสิทธิภาพ และสันติสุขในที่สุด

การนิเทศการศึกษา

1. ความหมายของการนิเทศการศึกษา

นักการศึกษาได้ให้ความหมายของการนิเทศการศึกษาไว้อย่างกว้างขวางหลายทัศนะ ตามแนวคิดและยุคสมัยของแต่ละคน ที่น่าสนใจนำมาศึกษาซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

กู๊ด (Good, 1973 : 535) ได้ให้ความหมายของการนิเทศการศึกษาไว้ว่า เป็นความพยายามทุกอย่างที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษาที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ที่นิเทศการศึกษาในด้านการแนะนำครู หรือผู้อื่นที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการศึกษาให้รู้วิธีปรับปรุงการสอนหรือการศึกษา การนิเทศการศึกษาช่วยให้เกิดความงอกงามในวิชาชีพ ช่วยพัฒนาครู ช่วยในการเลือกและปรับปรุงวัตถุประสงค์ทางการศึกษา ช่วยเลือกและปรับปรุงเนื้อหาของการสอน วิธีสอน และการประเมินผลการสอน ซึ่ง ภิธัญญา สาทร (2526 : 232) มีความเห็นสอดคล้องกับกู๊ด โดยกล่าวว่า การนิเทศการศึกษา หมายถึง ความพยายามอย่างหนึ่งในหลาย ๆ อย่างของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ที่จะช่วยส่งเสริมให้การศึกษาให้มีคุณภาพทางด้าน การเรียนการสอน ส่วน กิติมา บริดีดีดลก (2532 : 262) ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์ (2530 : 3) ชาญชัย อาจินสมาจาร (ม.ป.บ. : 8) ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534 : 3) สัจด์ อุทรานันท์ (2530 : 12) และสเปียร์ส (Spears, 1967 : 16) ให้ความเห็นในแง่ของกระบวนการว่า การนิเทศการศึกษา หมายถึง กระบวนการจัดกิจกรรมทำงานร่วมกับครู และบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งเป็นไปในแนวทางให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ โดยมุ่งพัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอน เพื่อเพิ่มคุณภาพของนักเรียนให้เป็นไปตามเป้าหมายของการศึกษา สำหรับในแง่ของการปฏิบัติ นั้น ประหยัด ชาติตะพันธ์ (2528 : 1) วิลส์ (Wiles, 1967 : 6) และสงวน สุทธิเลิศอรุณ (2529 : 104) ให้ความเห็นในแนวเดียวกันว่า การนิเทศการศึกษา คือ การแนะนำ การช่วยเหลือปรับปรุง การประสานงาน ชี้แจง และการปรึกษา

หารือกัน เพื่อหาทางปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น ในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2534 ก : 5) ได้ให้ความหมายว่าการนิเทศการศึกษา เป็นกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศ เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้รับการนิเทศในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

จากความหมายของการนิเทศการศึกษา ซึ่งนักการศึกษาต่าง ๆ ได้ให้ทัศนะไว้ สรุปได้ว่า การนิเทศการศึกษา หมายถึง กระบวนการจัดกิจกรรมทำงานร่วมกันของบุคลากรทางการศึกษาในด้านการแนะนำช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและให้ความร่วมมือ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพตามเป้าหมายของการศึกษา

2. จุดมุ่งหมายของการนิเทศการศึกษา

การนิเทศศึกษามีการกำหนดจุดมุ่งหมาย เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงาน จุดมุ่งหมายของการนิเทศศึกษานั้น มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

กู๊ด (Good, 1973 : 559) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการนิเทศการศึกษาไว้ 4 ประการ คือ

- 1) เพื่อช่วยให้เกิดความเจริญงอกงามทางวิชาการ
- 2) เพื่อช่วยพัฒนาความสามารถของครู
- 3) เพื่อช่วยในการเลือกและปรับปรุงวัตถุประสงค์ของการศึกษา
- 4) เพื่อช่วยเหลือปรับปรุงวิธีสอน

สจ๊วต อุทราพันธ์ (2530 : 7-8) ได้ให้ความเห็นว่าจุดมุ่งหมายของการนิเทศการศึกษาประกอบด้วยหลัก 4 ประการ คือ

- 1) เพื่อพัฒนาคน การนิเทศการศึกษาเป็นการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือให้คนในองค์กรนั้น ๆ มีความรู้ความสามารถในการทำงานให้มากขึ้น

2) เพื่อพัฒนางาน การนิเทศการศึกษาเป็นการสร้างสรรค์วิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) เพื่อการประสานสัมพันธ์ การนิเทศการศึกษาเป็นการสร้างความร่วมมือ สร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน ตลอดจนความเข้าใจระหว่างกลุ่มคนกับสังคมโดยส่วนร่วม

4) เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ การนิเทศการศึกษาการสร้างความมั่นคง ความสบายใจและมีกำลังใจในการทำงาน

สำหรับสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2533 ก

: 7) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการนิเทศการศึกษาไว้ดังนี้

1) เพื่อช่วยให้ครูมองเห็นปัญหาและความต้องการจำเป็นของเด็ก และเยาวชนสามารถจัดสนองความต้องการ รวมทั้งการช่วยแก้ไขและการป้องกันปัญหาของเด็กเยาวชนได้

2) เพื่อช่วยให้ครู ผู้บริหาร และข้าราชการทุกฝ่ายได้มองเห็น เข้าใจจุดมุ่งหมายของการศึกษา และบทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อดำเนินการ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว

3) ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของครูและเจ้าหน้าที่ให้ อยู่ในสภาพที่ดีและร่วมปฏิบัติงานเป็นคณะด้วยกำลังสติปัญญา เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย ปลายทางอันดี

4) เพื่อให้ครูได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการสอน ตลอดจนการทำแผนการสอน สื่อการสอน สื่อการเรียน การประเมินผล

5) เพื่อประสานงานกับผู้บริหารการศึกษาในอันที่จะแก้ปัญหาดังกล่าว ที่โรงเรียนและสำนักงานไม่อาจดำเนินการได้ตามลำพัง

6) เพื่อช่วยประเมินผลงานของครูและเจ้าหน้าที่ รวมทั้งช่วยวางแผน เพื่อแก้ปัญหามีให้เหมาะสมด้วย

7) เพื่อช่วยให้ครูใหม่ได้ เข้าใจงานของโรงเรียนและอาชีพครู

8) เพื่อช่วยในด้าน การประชาสัมพันธ์และสร้างครูให้มีลักษณะแห่งความเป็นผู้นำ

จากแนวคิดตามทัศนะต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่าการนิเทศ การศึกษามีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาคน หรือผู้ที่ได้รับการนิเทศให้มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ทัศนงานโดยเฉพาะด้านการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้นนอกจากนี้ยังช่วยในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และบุคคลที่ เกี่ยวข้องกับการศึกษาให้มีความเข้าใจอันดีในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการสร้างขวัญ กำลังใจให้มีความมั่นใจและสบายใจในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อการนำไปสู่การพัฒนา คุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญที่สุด

3. หลักการนิเทศการศึกษา

การนิเทศการศึกษาเป็นกระบวนการทำงานร่วมกับครูและบุคลากร ทางการศึกษา เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการศึกษานั้น จำเป็นต้องมีหลักในการ ดำเนินงาน เพราะการดำเนินงานที่ประกอบไปด้วยหลักการ เหตุผล มีกฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริงบนพื้นฐานของการยอมรับโดยทั่วไป สามารถนำไปสู่การตัดสินใจกำหนด แนวทางปฏิบัติ เพื่อให้การนิเทศศึกษามบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ซึ่ง เบอร์ตัน และบรัคเนอร์ (Burton and Brueckner, 1965 : 71-72) ได้เสนอหลักการนิเทศการศึกษา ดังนี้

1) การนิเทศการศึกษาควรมีความถูกต้องตามหลักวิชา (Theoretically Sound) คือ เป็นไปตามค่านิยม ความเป็นจริง ตามกฎเกณฑ์ควรจะมีวิวัฒนาการทั้งทาง ด้านเครื่องมือและกลวิธี โดยมีจุดมุ่งหมายและนโยบายที่แน่นอน

2) การนิเทศการศึกษาควรจะเป็นวิทยาศาสตร์ (Scientific Approach) คือ เป็นไปอย่างมีลำดับ เป็นระเบียบในกระบวนการทำงาน มีการ รวบรวมและสรุปผลจากข้อมูลอย่างถูกต้องเชื่อถือได้

3) การนิเทศการศึกษาควรเป็นประชาธิปไตย (Democratic Approach) คือ เคารพในตัวตนคุณค่าจนถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เปิดโอกาสให้มีความร่วมมือและเข้ามามีอำนาจน้อยที่สุด

4) การนิเทศการศึกษาควรจะเป็นการสร้างสรรค์ (Creative Approach) คือ แสวงหาความสามารถพิเศษของแต่ละบุคคล ส่งเสริมให้แสดงออก และพัฒนาปรับปรุงและ เปลี่ยนแปลงสภาพสิ่งแวดล้อมมาให้อื้อต่อการทำงานให้มากที่สุด

ศึกษานิเทศก์จำเป็นต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสม ในการทำงานร่วมกัน ไวส์ (Wiles, 1967 : 35-36) จึงได้เสนอแนะหลักการ นิเทศการศึกษานำแนวการปฏิบัติตนของศึกษานิเทศก์ไว้ดังนี้

1) ให้ความสำคัญกับครูทุกคนและทำให้เห็นว่าต้องการความช่วยเหลือ จากเขา

2) แผนงานหรือความเจริญก้าวหน้า เป็นผลจากการทำงานเป็นทีม

3) ทหารโอกาสพบปะสังสรรค์เป็นกันเองกับครูสม่ำเสมอ

4) เปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นและส่งเสริมให้มีความ คิดริเริ่ม

5) เป็นมิตรไมตรีกับบุคคลทั่วไป

6) ปรึกษากับหมู่คณะ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ อันจะพึงมี

7) พิจารณาสภาพที่เป็นปัญหาของสมาชิก อาจจะซักถาม สัมภาษณ์

หรือให้คณะครูเสนอปัญหาที่อยู่ในความสนใจร่วมกัน

8) หากศึกษานิเทศก์ระดับกระ เกลงมีชีวิตชีวา หมู่คณะย่อมจะเป็นเช่นนั้น

9) บทบาทการนำของศึกษานิเทศก์คือ การประสานงานและการช่วย เหลือทางวิชาการ

10) พึ่งมากกว่าพูด

11) การปฏิบัติงานเริ่มด้วยปัญหาของสมาชิก

12) วางแผนการปฏิบัติงานของหมู่คณะไว้

13) ตำแหน่งหน้าที่ที่มีได้ทำให้ศึกษานิเทศก์ต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

หรือความเป็นมิตรไมตรีของหมู่คณะต้องชะงักงัน

14) พยายามใช้ประสบการณ์ด้านความสามารถต่าง ๆ ของครูอาวุโส ให้เกิดประโยชน์

- 15) ตัดสินใจแน่วแน่ทันต่อเหตุการณ์
 - 16) เอาใจใส่รู้งานในหน้าที่
 - 17) สืบรวจและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ
 - 18) สนใจสวัสดิภาพของสมาชิก
 - 19) มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติความรับผิดชอบต่อหมู่คณะ
- ส่วน ชารี มณีศรี (2523 : 13-15) ได้กล่าวถึงหลักพื้นฐานของ

การนิเทศการศึกษาดังนี้

- 1) การนิเทศการศึกษาเป็นการกระตุ้นเตือน การประสานงาน และแนะนำให้เกิดความเจริญงอกงามแก่ครูโดยทั่วไป
- 2) การนิเทศตั้งอยู่บนรากฐานของประชาธิปไตย
- 3) การนิเทศเป็นกระบวนการส่งเสริมสร้างสรรค์
- 4) การนิเทศเป็นการปรับปรุงหลักสูตร เป็นงานที่เกี่ยวข้องกัน
- 5) การนิเทศมุ่งส่งเสริมบำรุงขวัญ
- 6) การนิเทศคือการสร้างมนุษยสัมพันธ์
- 7) การนิเทศมีจุดมุ่งหมายที่จะขจัดช่องว่างระหว่างโรงเรียนและชุมชน โดยเฉพาะในเขตชนบท

สังัด อุทรานันท์ (2530 : 11-14) ได้เสนอหลักการที่ชัดเจน โดยสรุปไว้ดังนี้

หลักการที่ 1 การนิเทศการศึกษาเป็น "กระบวนการ" ทำงานร่วมกัน ระหว่างผู้บริหาร ผู้นิเทศ และผู้รับการนิเทศ

หลักการที่ 2 การนิเทศการศึกษามีเป้าหมายอยู่ที่คุณภาพของนักเรียน แต่การดำเนินงานนั้นกระทำโดยผ่าน "ตัวกลาง" คือ ครูและบุคลากรทางการศึกษา

หลักการที่ 3 การนิเทศการศึกษา (ประเทศไทย) เน้นบรรยากาศแห่งความเป็นประชาธิปไตย

วิจิตร วรุตบางกูร และสุพิษญา ชีระกุล (2523 : 36-38)

ได้กล่าวถึงหลักสำคัญในการนิเทศการศึกษาไว้ว่า

- 1) หาทางให้ครูรู้จักช่วยและพึ่งตนเอง
- 2) ช่วยให้ครูมีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถวิเคราะห์แยกแยะปัญหาด้วยตนเองได้
- 3) ต้องทราบความต้องการของครู แล้ววางแผนการนิเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ
- 4) ศึกษาปัญหาต่าง ๆ ของครู และทำความเข้าใจกับปัญหานั้น ๆ และพิจารณาทางช่วยแก้ไข
- 5) ชักจูงใจให้ครูช่วยกันแยกแยะและวิเคราะห์ปัญหาร่วมกัน
- 6) การแก้ปัญหาเกี่ยวกับการเรียนการสอน ควรเปิดโอกาสให้ครูได้ใช้ความคิดและลงมือกระทำเองให้มากที่สุด
- 7) รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของครูแล้วนำมาพิจารณาร่วมกัน
- 8) ช่วยกันจัดหาแหล่งวิทยากร อุปกรณ์การสอน ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้แก่ครู
- 9) ช่วยจัดหาเอกสาร หนังสือ และตำราต่าง ๆ ให้แก่ครู
- 10) ช่วยให้ครูรู้จักจัดหา หรือจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ
- 11) หาทางให้โรงเรียน ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
- 12) ต้องยอมรับนับถือบุคลากรที่ร่วมงานในโรงเรียนนั้น และแสดงให้เห็นว่าเขามีความสำคัญในสถานศึกษานั้น ๆ ด้วย
- 13) ส่งเสริมให้ครูได้แสดงกิจกรรมและผลงานต่าง ๆ ของโรงเรียนให้ชุมชนทราบโดยสม่ำเสมอ
- 14) ต้องทำความเข้าใจกับผู้บริหารโรงเรียน ในส่วนที่เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของกันและกัน

15) ช่วยประสานงานระหว่างโรงเรียนกับองค์การ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

16) รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เห็นว่า เป็นประโยชน์มาทำการวิเคราะห์ และวิจัย

17) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ของการศึกษา อย่างแจ่มแจ้ง เพื่อจะได้ดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย

สำหรับ วินัย เกษมเศรษฐี (2521 : 6-25) และสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2533 : 9) ได้ให้ความเห็นตรงกันว่า การนิเทศการศึกษาที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยหลักการต่าง ๆ ดังนี้

1) หลักการผู้นำ (Leadership) คือ การใช้อิทธิพลของบุคคลที่จะทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มเป็นไปตามเป้าประสงค์

2) หลักความร่วมมือ (Cooperation) คือ การกระทำร่วมกัน และรวมพลังทั้งหมดเพื่อแก้ปัญหาด้วยกัน โดยยอมรับและยกย่องผลของความร่วมมือในการปรับปรุงการเรียนการสอนจากหลายฝ่าย และทำหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจนในการจัดองค์การ การประเมินผล ตลอดจนการประสานงาน

3) หลักการเห็นใจ (Considerateness) คือ การนิเทศการศึกษาจะต้องคำนึงถึงตัวบุคคลที่ร่วมงานด้วยการเห็นใจ จะทำให้ตระหนักในคุณค่าของมนุษยสัมพันธ์

4) หลักการสร้างสรรค์ (Creativity) คือ การนิเทศการศึกษาจะต้องให้เกิดพลังที่จะคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ แปลก ๆ หรือทำงานด้วยตนเอง

5) หลักบูรณาการ (Integration) เป็นกระบวนการซึ่งรวมสิ่งกระจัดกระจายให้สมบูรณ์ มองเห็นได้

6) หลักมุ่งชุมชน (Community) เป็นการแสวงหาปัจจัยที่สำคัญในชุมชนและการปรับปรุงปัจจัยเหล่านั้น เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ในชุมชนให้ดีขึ้น

7) หลักการวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ซึ่งเกี่ยวกับการแสวงผลในอนาคต การกำหนดจุดประสงค์ที่ต้องการล่วงหน้า การพัฒนาทางเลือกเพื่อปฏิบัติให้บรรลุถึงจุดประสงค์ และการเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด

8) หลักการยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ความสามารถที่จะถูกเปลี่ยนแปลงได้และพร้อมเสมอที่จะสนองความต้องการสภาพที่เปลี่ยนแปลงไป

9) หลักวัตถุวิสัย (Objectivity) หมายถึง คุณภาพที่เป็นผลมาจากหลักฐานตามสภาพความจริงมากกว่าความเป็นบุคคล

10) หลักการประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การหาความจริง โดยการวัดที่แน่นอนและหลายอย่าง

จากทัศนะเกี่ยวกับหลักการนิเทศการศึกษาของนักการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า การนิเทศการศึกษานั้นทั้งศาสตร์และศิลป์ ที่ผู้นิเทศจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ เรื่องของการนิเทศการศึกษา สามารถวิเคราะห์วิจัยและนำผลมาใช้อย่างถูกต้อง สามารถสร้างบรรยากาศให้เกิดในลักษณะการประสานร่วมมือ ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และยึดหลักการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ครูสามารถปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรมการสอนได้ด้วยตนเอง อันส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา เป็นสำคัญ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ศึกษานิเทศก์ต้องคำนึงถึงหลักการเหล่านี้ในการนิเทศการศึกษา

4. หน้าที่ของศึกษานิเทศก์

การปฏิบัติงานทุกอย่างให้ได้ผลตามจุดมุ่งหมายนั้น จำเป็นต้องปฏิบัติงานไปตามหน้าที่และขอบเขตของงาน สำหรับการนิเทศการศึกษานั้น ศึกษานิเทศก์จะต้องทราบถึงบทบาทและหน้าที่ของตนให้ชัดเจน รู้ขอบเขตของงาน และยอมรับผิดชอบของตน ตลอดจนถึงความสัมพันธ์ในการทำงานกับบุคคลหรือหน่วยงานอื่น ดังที่สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2526 : 10) ให้ความเห็นว่า ศึกษานิเทศก์ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นจะต้องเป็นบุคคลที่เฉลียวฉลาดได้รับการฝึกอบรมอย่างดี มีประสบการณ์ที่น่าพอใจ เชี่ยวชาญในการทำงานร่วมกับผู้อื่นตามวิถีแห่งประชาธิปไตย และต้องมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบของตัวเองอย่างแท้จริง

วเลส และโลเวลล์ (Wiles and Lovell, 1975 : 169) กล่าวถึง
หน้าที่ของศึกษานิเทศก์ไว้ดังนี้

- 1) ให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคโนโลยีและจิตวิทยา
- 2) ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร
- 3) พัฒนาวิชาชีพของผู้ร่วมงาน
- 4) เลือก จัดหา และแจกจ่ายอุปกรณ์การสอนแก่ครู
- 5) ประเมินผลการเรียนการสอน
- 6) พัฒนาและประเมินผลจุดมุ่งหมายทางการศึกษา
- 7) ประสานงานโครงการศึกษา
- 8) วิจัย
- 9) เผยแพร่ผลงานวิจัย
- 10) พัฒนา สนับสนุน เผยแพร่และนำโครงการใหม่ ๆ ไปใช้

แฮร์ริส (Harris, 1985 : 14-15) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของศึกษานิเทศก์ไว้
10 ประการ ดังนี้

- 1) พัฒนาหลักสูตร งานเกี่ยวกับการวางโครงสร้างหลักสูตร ทำแผน
การสอน กำหนดตัวผู้สอน เวลา สถานที่ ตลอดถึงวิธีสอน พัฒนาคู่มือหลักสูตร
จัดวิชาต่าง ๆ เพื่อทำการสอน
- 2) จัดระบบการสอน นำหลักสูตรที่วางไว้มาใช้กับกลุ่มนักเรียนและ
จัดตารางสอน
- 3) คัดเลือกบุคลากรผู้สอนให้เหมาะสมกับการเรียนการสอนในแต่ละ
วิชา โดยจัดหา คัดเลือก ทดสอบ และเก็บทะเบียนบุคคลเหล่านั้น
- 4) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อความสะดวกแก่ครูผู้สอน รวมถึง
การวางแผนการจัดอาคารและการจัดบริบทที่ทางการศึกษาอื่น ๆ
- 5) การจัดอุปกรณ์การสอน ได้แก่ การคัดเลือกตรวจสอบ และการเก็บ
รักษาเพื่อความสะดวกในการสอนของครู

6) จัดอบรมครูประจำการ เพื่อพัฒนาครูให้สามารถทำการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7) จัดปฐมนิเทศครูใหม่ ให้ข้อมูลที่เป็นไปเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้เหลือน้อยที่สุด

8) จัดบริการด้านอื่น ๆ อันเกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายการเรียนการสอน ของโรงเรียน เพื่อป้องกันเกิดผลดีแก่กระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของโรงเรียน

9) สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชนและโรงเรียน

10) การประเมินผล ได้แก่ การวางแผนจัดระเบียบการประเมินผล การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ซึ่งมีผลต่อการเรียนการสอน

ประณม แสงสว่าง (2525 : 22) ได้สรุปขอบเขตและอำนาจหน้าที่ ของศึกษานิเทศก์ได้ 5 ประเด็น คือ

1) ช่วยเหลือโรงเรียนในด้านวิชาการและการบริหารการศึกษา

2) เสนอแนะช่วยเหลือ หรือให้คำปรึกษาแก่กรมทางวิชาการและ การบริหารการศึกษาตามมารยาทของศึกษานิเทศก์

3) ทำหน้าที่เป็นสื่อสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายวิชาการกับฝ่ายบริหาร

4) ช่วยเหลือในการจัดอบรมครู

5) ทำการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับการงานของศึกษานิเทศก์

ภิญโญ สาธร (2526 : 235-236) ได้กล่าวถึงศึกษานิเทศก์เป็น นักวิชาการที่สำคัญและมีฐานะ 4 ประการ คือ

1) ฐานะเป็นนักบริหาร ตามพระราชบัญญัติประถมศึกษา แต่งาน วิชาการในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ เพราะกฎหมายให้อำนาจให้เป็นตัวแทนของ กระทรวง จึงถือว่าศึกษานิเทศก์เป็นเพียงคนหนึ่งในสายงานบริการและให้คำปรึกษา (Staff) ไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาหรืออยู่ในสายบังคับบัญชา (Line) จึงไม่ควรใช้อำนาจสั่งการ

2) ฐานะเป็นนักวิชาการ ในฐานะเป็นตัวแทนของกระทรวงศึกษาธิการ จึงมีหน้าที่ช่วยเหลือศึกษาธิการจังหวัด และศึกษาธิการอำเภอ ดูแลส่งเสริมและ ควบคุมมาตรฐานการศึกษาในด้านวิชาการ

3) ฐานะเป็นผู้ประสานงานในการทำงานระดับจังหวัด โดยพยายาม ทำให้ศึกษาธิการจังหวัด และศึกษาธิการอำเภอ เข้าใจครูและให้ครูมองเจ้าหน้าที่ ฝ่ายบริหารในทางที่ถูก ประสานครูเก่าให้เข้ากับครูใหม่ ครูมีวุฒิกับครูไม่มีวุฒิ แนะนำให้โรงเรียนรู้จักใช้ครูที่มีวุฒิให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

4) ฐานะเป็นวิทยากร จะต้องศึกษาค้นคว้าให้มีความรู้จริง ทำได้จริง แสดงได้จริง และรู้ว่าจะไปหาแหล่งความรู้มาช่วยครูได้อย่างไร

สำหรับหน้าที่ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.(2533 ข : 4-7) ได้กำหนด 8 ข้อ ดังนี้

1) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย ในเรื่องเกี่ยวกับการเรียนการสอน และการนิเทศการศึกษา ได้แก่

1.1) การศึกษา ค้น แนวคิด แนวปฏิบัติใหม่ ๆ เกี่ยวกับการเรียน การสอน ทุกกลุ่มประสบการณ์และรวบรวมเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง

1.2) จัดทำตำรา เอกสารทางวิชาการ คู่มือ แนวการสอนและ เอกสารเกี่ยวกับกระบวนการสอนต่าง ๆ

1.3) วิเคราะห์ วิจัย หาสิ่งที่จะปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอน แต่ละประสบการณ์ และกระบวนการนิเทศการศึกษา

2) เผยแพร่ความรู้ด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม และผลการวิเคราะห์ วิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด ได้แก่

2.1) เผยแพร่ผลงานและความรู้ด้านเทคโนโลยี นวัตกรรมที่เป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด

2.2) เผยแพร่ผลการวิเคราะห์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัด

3) นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา ได้แก่

3.1) นิเทศการปฏิบัติงาน/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา การเรียนการสอน

3.2) นิเทศให้คำปรึกษา สาธิต แนะนำแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน

3.3) ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

4) ประสานงานทางด้านวิชาการแก่หน่วยงานทางการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

4.1) ประสานงานทางวิชาการกับหน่วยงานทางการศึกษา ระดับกรม จังหวัด อำเภอ และโรงเรียน

4.2) ประสานงานทางวิชาการกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน

5) ดำเนินการส่งเสริมการนิเทศภายในโรงเรียน เพื่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน และจัดกิจกรรมการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ได้แก่

5.1) ส่งเสริมให้มีการปรึกษาหารือทั้งภายในโรงเรียนและภายนอกโรงเรียน เพื่อให้ได้แนวทางที่หลากหลาย และส่งเสริมให้มีการนำไปใช้อย่างเหมาะสม

5.2) ประชุม อบรม สัมมนา ผู้เกี่ยวข้องกับการนิเทศภายในโรงเรียน เพื่อให้ได้แนวทางที่หลากหลาย และส่งเสริมให้มีการนำไปใช้อย่างเหมาะสม

5.3) จัดให้มีเอกสาร สื่อ และเครื่องมือการดำเนินงานการนิเทศภายในโรงเรียน

5.4) จัดให้มีเอกสารทางวิชาการเกี่ยวกับเทคนิค วิธีการจัดการเรียนการสอน

6) ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานทางการศึกษา ตามแผนงานและโครงการที่กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ มอบหมายและขอความร่วมมือได้แก่

6.1) ให้ความสำคัญร่วมมือกับหน่วยงานทางการศึกษาของกระทรวง
ศึกษาธิการที่มีแผนงานโครงการร่วมกัน หรืองานที่ได้รับมอบหมาย

6.2) ให้ความสำคัญร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ซึ่งอาจ
จะต่างกรม ต่างกระทรวง หรือรัฐวิสาหกิจภาคเอกชน เช่น การกีฬาแห่งประเทศไทย
ไทย ซึ่งมีแผนงานโครงการมอบหมาย หรือร่วมกัน

7) พัฒนาการนิเทศและให้บริการทางการศึกษา

7.1) พัฒนารูปแบบและวิธีการนิเทศการศึกษาที่ส่งผลต่อการเรียน
การสอน

7.2) พัฒนาเทคนิคการนิเทศที่เหมาะสมกับท้องถิ่น

7.3) พัฒนาเทคนิคการนิเทศที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มประสบการณ์

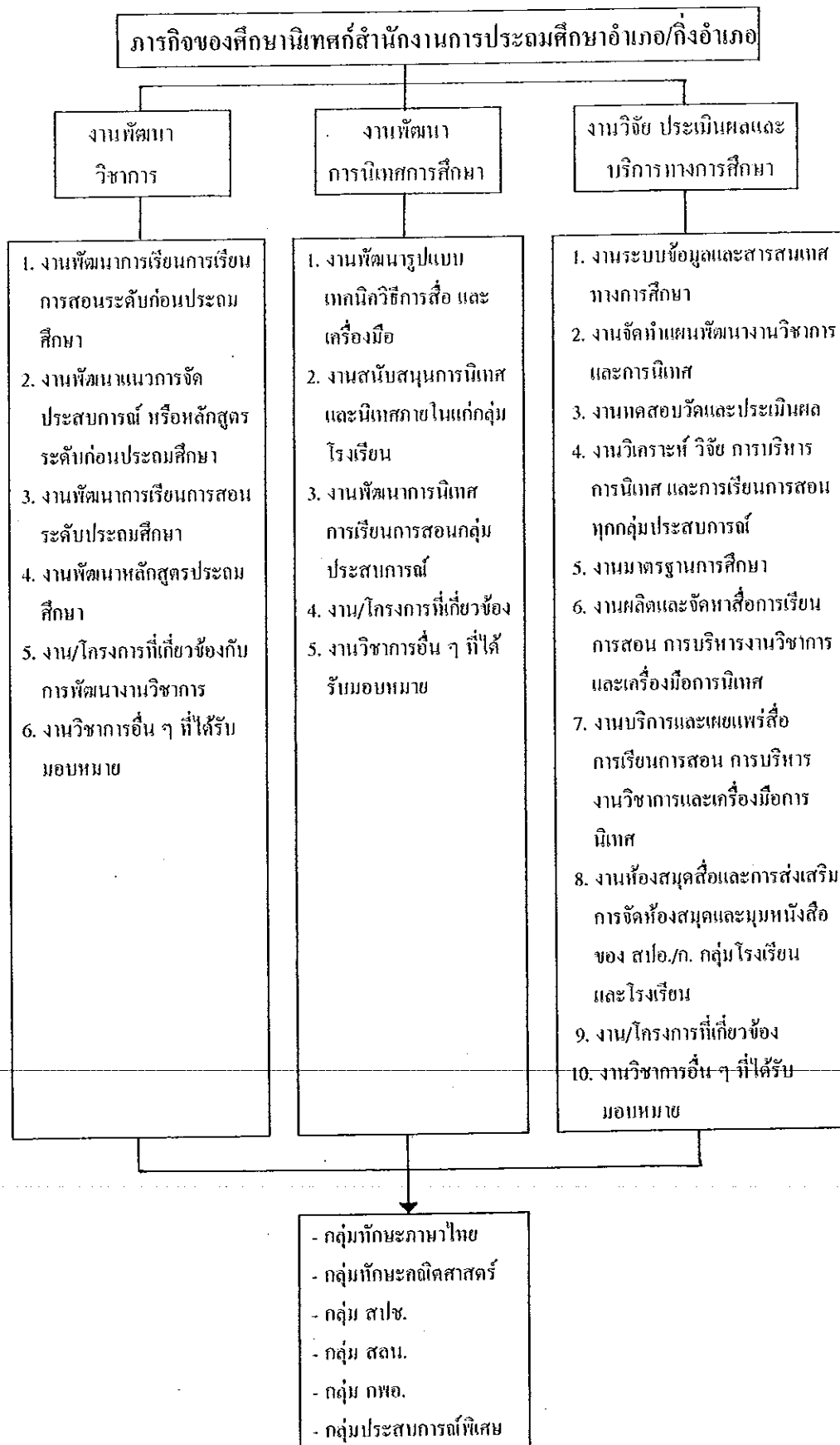
7.4) สนับสนุนศูนย์วิชาการจังหวัด ศูนย์วิชาการกลุ่มโรงเรียนให้
สามารถดำเนินการให้บริการบรรลุผลในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

7.5) รวบรวม เผยแพร่ และให้บริการ นวัตกรรมและเทคโนโลยี
ทางการศึกษาที่เหมาะสม

8) งานวิชาการอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

จากหน้าที่ที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนดไว้ในระเบียบดังกล่าว สำนักงาน
คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2534 ก : 20-22) ได้กำหนดภารกิจของ
ศึกษานิเทศก์ทั้ง 3 ระดับ คือ ศึกษานิเทศก์สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษา
แห่งชาติ ศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด และสำนักงานการประถมศึกษา
ศึกษาอำเภอ สำหรับสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอมีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ

ดังภาพประกอบ 12



ภาพประกอบ 12 ภารกิจของศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2534 ก : 22

จากภาพประกอบ 12 ศึกษาในเทศก์อำเภอมีภารกิจที่สำคัญ 3 ประการ คือ งานพัฒนางานวิชาการ งานพัฒนานิสิตการศึกษา และงานวิจัย ประเมินผลและบริการทางการศึกษา ซึ่งภารกิจ 3 ประการนี้ ต้องนำไปส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอน ตามกลุ่มประสบการณ์ต่าง ๆ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การนิเทศการศึกษาจะประสบความสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ องค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญ คือ ผู้นิเทศมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในขอบเขตที่ตั้งที่กล่าวมาแล้ว ได้อย่างเหมาะสม

5. คุณลักษณะของศึกษานิเทศก์

งานของศึกษานิเทศก์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ความสำเร็จในการนิเทศจะเกิดขึ้นก็ด้วยการ เปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรทางการศึกษาในการปรับปรุงการเรียนการสอนในห้องเรียน ผลสำเร็จนี้จะมีได้ในนิเทศนิเทศก์ต้องใช้ความสามารถของตนเองทุกด้าน ศึกษานิเทศก์ที่ประสบผลสำเร็จจะต้อง เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ดีด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ และเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาอย่างเพียงพอด้านวิชาชีพ จึงจะได้รับการยอมรับให้เป็นผู้นำทางวิชาการ ซึ่งสังจิต อุทรานันท์ (2530 : 65-66) ได้สรุปผลงานการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของศึกษานิเทศก์ในประเทศไทย ที่มีผู้ทำวิจัยไว้หลายคน ได้แก่ วิจิตร อนุวัชพันธ์ (2520) สารานุกรม (2528) และวีระชาติ นิกสอน (2524) ถวิล วรรณปะเก (2524) และสุจินต์ ต้นเจริญ (2524) ซึ่งจากข้อค้นพบในงานวิจัยเหล่านี้ พอสรุปคุณลักษณะของศึกษานิเทศก์ที่ควรจะมีหรือควรจะเป็น ได้ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านลักษณะส่วนตัว ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นศึกษานิเทศก์ควรจะเป็นคนที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความมั่นใจในตัวเอง มีความอดทน กระฉับกระเฉงว่องไว เป็นคนเปิดเผย ไม่เย่อหยิ่งและมีมนุษยสัมพันธ์ดี

2) ด้านความรู้ความสามารถ ผู้ที่เป็นศึกษานิเทศก์ควรเป็นผู้มีความรู้ในระดับปริญญาตรี มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ มีเทคนิคในการพูด มีความสามารถในการสาธิตการสอน และมีความสามารถทางด้านประเมินผลและวิจัย

3) ด้านการแสดงออกทางพฤติกรรม ผู้ที่จะเป็นศึกษานิเทศก์ควรมีความเป็นประชาธิปไตย มีความยุติธรรม มีคุณธรรมประพฤติดี รู้จักประมาณตน มองโลกในแง่ดี เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้จักการยกย่องชมเชยผู้ที่ทำดี

4) ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ผู้ที่เป็นศึกษานิเทศก์จะต้องเป็นคนที่ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความตั้งใจจริงในการทำงาน สุขวิทยา ีระบุดล, กาญจนนา ศรีกาฬสินธุ์ และวิจิตร วรตบางกูร (2524

: 31-33) ที่ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของศึกษานิเทศก์โดยสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2534 ก : 16) ซึ่งสรุปได้ว่าศึกษานิเทศก์ควรมีคุณลักษณะ 2 ด้าน คือ คุณลักษณะด้านวิชาชีพ และคุณลักษณะเฉพาะตัว ดังนี้

1) คุณลักษณะด้านวิชาชีพ แยกเป็น 2 ประการ คือ

1.1) คุณลักษณะด้านความรู้ ควรมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการ ระเบียบ การปฏิบัติงานต่าง ๆ พฤติกรรมของมนุษย์ หลักสูตร และการพัฒนาองค์การ

1.2) คุณลักษณะด้านทักษะ ควรมีทักษะทางด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน การครองคน การจัดการศึกษา และการมีความคิดสร้างสรรค์

2) คุณลักษณะเฉพาะตัว ศึกษานิเทศก์ควรจะเป็นคนที่มีบุคลิกลักษณะดี มีความสุภาพอ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์ดี เชื่อมั่นในตนเอง ความรับผิดชอบสูง มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น ฯลฯ

คุณลักษณะของศึกษานิเทศก์เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อภารกิจการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง เพราะศึกษานิเทศก์ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหลายฝ่าย ศึกษานิเทศก์จึงควรมีคุณลักษณะที่สามารถทำให้ภารกิจประสบผลสำเร็จได้ด้วยดีอันประกอบด้วย คุณลักษณะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านภาวะผู้นำ และด้านความรู้ความสามารถในการพัฒนางานในหน้าที่ ตลอดจนคุณลักษณะเฉพาะตามตำแหน่งหน้าที่ในฐานะผู้นิเทศ

มนุษยสัมพันธ์กับศึกษานิเทศก์

ศึกษานิเทศก์มีบทบาทและหน้าที่ที่จะต้องทำงานกับบุคคลหลายฝ่ายที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านพื้นฐานและประสบการณ์ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนลักษณะนิสัย จึงจำเป็นต้องเข้าใจลักษณะมนุษยสัมพันธ์ช่วยส่งเสริมการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ กิติมา ปรีดีดีลล (2532 : 293) จึงกล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญที่สุด ถ้าศึกษานิเทศก์มีมนุษยสัมพันธ์ดีแล้ว ย่อมสามารถทำหน้าที่ให้สำเร็จโดยสะดวกยิ่งขึ้น

อัลรุห์ และเทอร์เนอร์ (Unruh and Tunes, 1970 : 65 อ้างถึงใน สุพิชญา ชีระกุล, กาญจนา ศรีกาพลินธุ์ และวิจิตร วรุตบางกูร, 2524 : 58-62) ให้ความคิดเห็นสนับสนุนว่า ศึกษานิเทศก์ต้องมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งพฤติกรรมการที่จะพบปะสังสรรค์กับบุคคลเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีนั้น มีดังต่อไปนี้

1) การปรับตัวเข้ากับสังคม หมายถึง การยอมรับนับถือจากสมาชิกของสังคมนั้น รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดี กับคณะครูและบุคคลทุกฝ่ายในโรงเรียนอีกด้วย ดังนั้นโครงการพบปะสังสรรค์ระหว่างครูในโรงเรียน จึงเป็นกุญแจสำคัญในการนิเทศและเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของผู้นิเทศที่จะต้องจัดให้มีขึ้นอยู่เสมอ

2) การรับรู้ หมายถึง การรับรู้ของผู้ร่วมงานที่มีต่อศึกษานิเทศก์ การรับรู้ของศึกษานิเทศก์ที่มีต่อตนเอง และการรับรู้ของศึกษานิเทศก์ที่มีต่อคณะครูหรือเจ้าหน้าที่ผู้ร่วมงานกับตน ผู้นิเทศต้องทำความเข้าใจเรื่องนี้อย่างลึกซึ้ง

3) การแก้ไขความกังวลใจ หมายถึง ความกังวลใจของครูต่อการปฏิบัติงานของผู้นิเทศ เช่น การตรวจตราควบคุมหรือการจับผิดแก่ผู้รับการนิเทศ ไม่ว่าจะโดยทางตรง หรือโดยทางอ้อม ดังนั้นผู้นิเทศจึงควรเข้าไปมีส่วนร่วมช่วยแก้ปัญหาข้อบกพร่องของครูผู้สอนโดยกระทำในรูปของการให้บริการอย่างเต็มที่มากกว่าการที่จะมีที่ท่าตำหนิ

4) การเข้าได้กับบุคคลหลายฝ่าย หมายถึง ความซับซ้อนของความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับบทบาทศึกษานิเทศก์ เริ่มตั้งแต่การเข้าไปมีส่วนร่วมในคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นทางการหรือไม่ ผู้นิเทศจะต้องเป็นผู้ติดต่อร่วมงานกับบุคคล

หลายฝ่าย หลายสถานะ เช่น ฝ่ายบริหารของท้องถิ่น เจ้าหน้าที่แผนกการต่าง ๆ การติดต่อกับบุคคลหรือกลุ่มคนนี้จะต้องดำเนินไปด้วยดี จึงจะเกิดความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงาน ดังนั้นผู้นำเทศจึงจำเป็นต้องมีความสามารถพิเศษในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

นอกจากนี้ สุเทพ เมฆ (2534 : 41) กล่าวว่า การปฏิบัติงานต่าง ๆ รวมทั้งการนิเทศอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากความรู้ความสามารถทางด้านการทำงาน และอำนาจหน้าที่ที่ถูกระเบียบแล้ว ยังต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอีกด้วย จึงควรศึกษาและฝึกฝนทักษะในเรื่องนี้ด้วย เพื่อประโยชน์ในการทำงานและความสำเร็จของหน่วยงาน ซึ่งมนุษยสัมพันธ์จะเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

- 1) ความเข้าใจตนเอง
- 2) ความเข้าใจผู้อื่น
- 3) ความเข้าใจสภาพแวดล้อม

สำหรับสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2534 ก : 29) ให้ความเห็นในตนเองเดียวกันว่า การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นสิ่งที่สามารถฝึกปฏิบัติได้ โดยศึกษานิเทศก์ควรมีองค์ประกอบมนุษยสัมพันธ์ในเรื่องต่อไปนี้

1) ความเข้าใจตนเอง สรรวจตัวเองว่ามีข้อบกพร่องด้านใด โดยให้ผู้อื่นพิจารณาด้วย เช่น การแต่งกาย การพูด การแสดงท่าทาง ฯลฯ เพื่อนำมาแก้ไขข้อบกพร่องของตนเอง

2) ความเข้าใจผู้อื่น โดยยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และยอมรับพฤติกรรมบุคคลทั้งส่วนดีและข้อบกพร่อง

3) ปรับปรุงตนเองตามหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์จากความคิดเห็นดังกล่าวมาแล้ว ถ้ามองจากบุคคลภายนอกหรือผู้ร่วมงานแล้ว องค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ควรมี 3 ด้าน ดังนี้คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งจะกล่าวถึงรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว

งานการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้น วิจิตร อวระกุล (ม.ป.ป. : 99) กล่าวว่า องค์ประกอบแรกในการสร้างมนุษยสัมพันธ์นั้นคือตัวเราเอง และวิทยา เทพยา (2524 : 14) สนับสนุนว่าการรู้จักตัวเองและเข้าใจตัวเองเป็นสิ่งสำคัญมาก ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2534 ก : 29) กล่าวว่า การที่จะรู้จักตนเองได้นั้นใช้วิธีการ 2 วิธี คือ พิจารณาตนเองโดยการสำรวจตนเองและให้ผู้อื่นพิจารณาว่า บทพระองค์สิ่งใดต้องปรับปรุงแก้ไขด้านไหน โดยกฤษฎา ศักดิ์ศรี (2534 : 265) ให้ความเห็นสอดคล้องว่าการรู้จักตนเองนั้นมีประโยชน์อย่างยิ่ง นักจิตวิทยา เชื่อว่าไม่มีใครรู้จักตนเองได้อย่างถูกต้องแท้จริงได้ทั้งหมด จำเป็นที่จะต้องอาศัยผู้อื่นมองแล้วบอกตัวเรา ซึ่งเปรียบเสมือนกระจกเงาที่จะทำให้เรารู้จักตนเอง และยังให้ความเห็นตรงกับสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2534 ก : 30) ที่ว่า การที่คนจะรู้จักตนเองหรือผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ซึ่งไม่ง่ายนักแต่พอจะทำได้โดยใช้หน้าต่างหัวใจหรือ กระจกเงา วินโดว์ (Johari window) ซึ่งเป็นแบบแสดงถึงบุคลิกลักษณะ หรือพฤติกรรมของคนเมื่ออยู่รวมกันในงานสังคมที่คิดโดย ลุฟท์ และ อิงแฮม (Luft and Ingham : 1970 อ้างถึงใน กฤษฎา ศักดิ์ศรี 2534 : 265) ซึ่งลักษณะของหน้าต่างหัวใจจะช่วยให้เราได้ ข้อมูลเกี่ยวกับตัวเราและคนอื่น ๆ ดังภาพประกอบ 13

	ตนเองรู้ Known to Self	ตนเองไม่รู้ Unknown to Self
ผู้อื่นรู้ Known to The Other	1 บริเวณเปิดเผย Public Area	2 บริเวณจุดบอด Blind Area
ผู้อื่นไม่รู้ Unknown to The Other	3 บริเวณซ่อนเร้น Hidden Area	4 บริเวณอวิชชา Unconciuous Area

ภาพประกอบ 13 หน้าต่างหัวใจ (Johari Window)

ที่มา : ฮิกกินส์ (Higgins, 1982 : 154)

จากภาพประกอบ 13 อธิบายแต่ละส่วนได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 บริเวณเปิดเผย (Public Area) หมายถึง พฤติกรรมเจตนา หรือบุคลิกลักษณะที่ทั้งตนเองและผู้อื่นก็รู้เหมือนกัน เช่น ชื่อ การแต่งกาย การพูดเสียงดัง เป็นต้น

ส่วนที่ 2 บริเวณจุดบอด (Blind Area) หมายถึง พฤติกรรมหรือเจตนาที่ตนแสดงโดยไม่รู้ตัว แต่ผู้อื่นสังเกตเห็นและรู้ได้ เช่น การพูดพร้อมทั้งบ้วนกั้ว โดยไม่รู้ตัว เป็นต้น

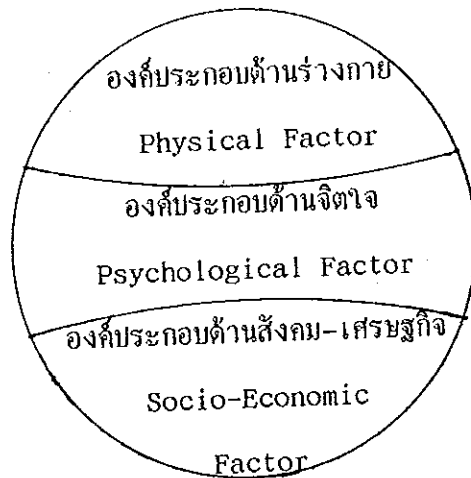
ส่วนที่ 3 บริเวณซ่อนเร้น (Hidden Area) หมายถึง สิ่งที่ตนเองรู้แต่เก็บซ่อนเร้นไว้ไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นรู้ เช่น ความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้อื่น หรือความลับที่ตนเองปกปิดไว้ เป็นต้น

ส่วนที่ 4 บริเวณอวิชชา (Unconscious Area) หมายถึง พฤติกรรมหรือความรู้สึกบางอย่างที่กระหาลงไป โดยทั้งที่ตนเองและผู้อื่นไม่รู้ เป็นบริเวณที่อาจเรียกได้ว่า "ภาวะจิตใต้สำนึก"

นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2534 ก : 31) ยังได้อธิบายต่อไปว่า การที่บริเวณเปิดเผยจะกว้างขึ้นได้นั้นจำเป็นต้องลดบริเวณอื่นให้น้อยลงไป การที่จะลดบริเวณอื่นต้องอาศัยความเชื่อถือว่าว่างใจและความหวังดีต่อกันเป็นหลักสำคัญ ความเชื่อถือว่าว่างใจนั้นจะทำให้คนเรากล้าที่จะเปิดเผยความรู้สึกซ่อนเร้น หรือความลับในใจให้ผู้อื่นทราบ ยิ่งถ้าเป็นเพื่อนสนิทหรือผู้ที่เราไว้วางใจมากเท่าใด เราย่อมกล้าที่จะเปิดเผยบริเวณซ่อนเร้นมากขึ้นเท่านั้น ส่วนความหวังดีนั้น จะช่วยให้เรากล้าที่จะให้ข้อติชม แก่ผู้อื่นว่าเขามีจุดบอดอย่างไรที่ควรแก้ไข ถ้าหากคนเรามีความเชื่อถือว่าว่างใจและหวังดีต่อกันโดยแท้จริงแล้ว บริเวณเปิดเผยของทั้งสองฝ่ายก็ย่อมขยายกว้างขวางมากขึ้น ทำให้ความสัมพันธ์ดีขึ้น

จะเห็นได้ว่าการติดต่อสัมพันธ์กับทุกคนย่อมมีหน้าต่างหัวใจด้วยกันทั้งนั้น หากให้การปฏิบัติงานบกพร่องโดยไม่รู้ตัว อันเป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันได้แต่ถ้าทุกคนเข้าใจเรื่องหน้าต่างหัวใจ และพยายามช่วยกันขยายบริเวณเปิดเผยโดยมีความเต็มใจที่จะเชื่อถือกันและรับข้อติชมกันแล้ว ก็จะสามารถปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมของตนเองได้ ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาตนเองให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

การรู้จักตัวเองนั้นได้มีนักการศึกษาหลายท่านมองถึงองค์ประกอบ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวหลายแนวคิดด้วยกัน เช่น พล แสงสว่าง (2531 : 21) เห็นว่า ส่วนประกอบของมนุษย์ มี 3 ส่วนด้วยกัน ดังภาพประกอบ 14

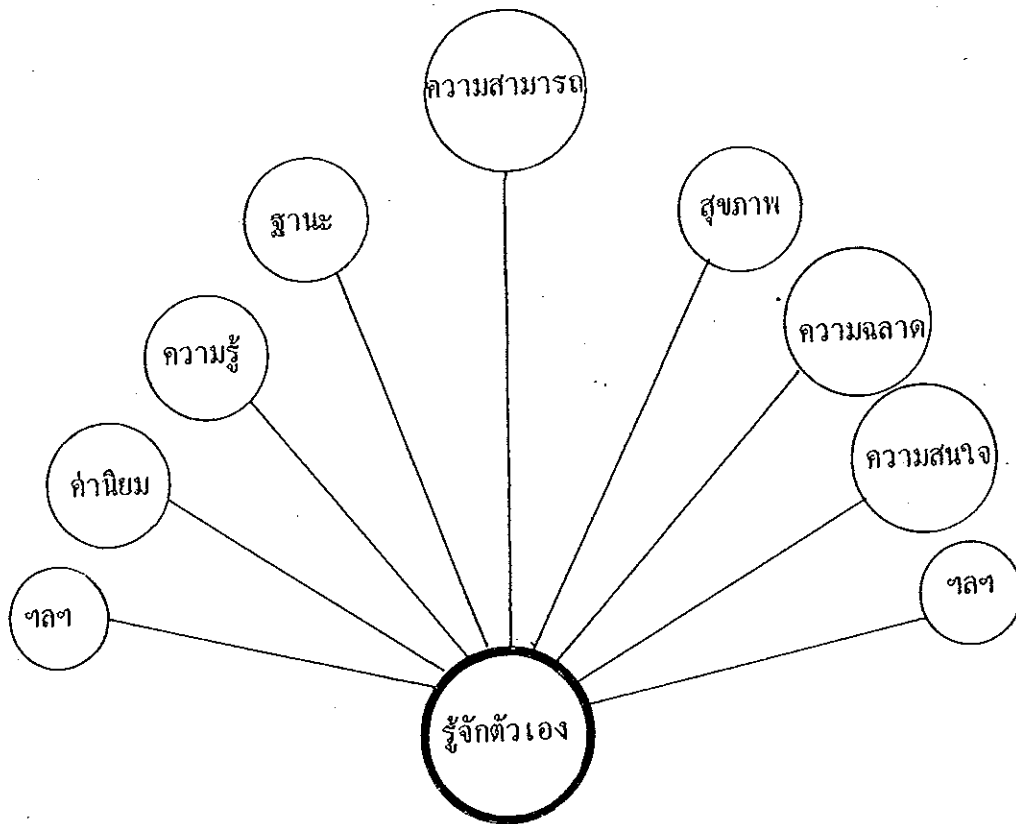


ภาพประกอบ 14 องค์ประกอบของมนุษย์

ที่มา : พล แสงสว่าง, 2531 : 21

จากภาพประกอบ 14 จะเห็นได้ว่า มนุษย์ทุกคนย่อมมีองค์ประกอบเหล่านี้ คือ องค์ประกอบทางด้านร่างกาย องค์ประกอบทางด้านจิตใจ และองค์ประกอบด้านสังคม-เศรษฐกิจ เป็นที่น่าสังเกตว่าองค์ประกอบด้านร่างกาย และองค์ประกอบด้านสังคม-เศรษฐกิจจะอยู่ภายนอก เพราะเป็นองค์ประกอบที่มองเห็นได้ง่ายและชัดเจน ส่วนองค์ประกอบด้านจิตใจนั้นอยู่ภายในท่ามกลางสององค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น เพราะเป็นองค์ประกอบที่ต้องสังเกตพฤติกรรมและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและกันเป็นเวลานานพอสมควรจึงจะทราบองค์ประกอบทางด้านจิตใจของแต่ละบุคคลได้อย่างลึกซึ้ง

สำหรับ จรูญ ทองถาวร (2531 : 27) เห็นว่าคุณลักษณะส่วนตัวควรจะประกอบด้วย ค่านิยม ความรู้ ฐานะ ความสามารถ สุขภาพ ความฉลาด ความสนใจ และอื่น ๆ ดังภาพประกอบ 15



ภาพประกอบ 15 องค์ประกอบการรู้จักตัวเอง
ที่มา : จรูญ ทองถาวร, 2531 : 27

จากภาพประกอบ 15 จะเห็นว่าองค์ประกอบของคุณลักษณะส่วนตัวทางด้านต่าง ๆ เช่น ค่านิยม ความรู้ ฐานะ ความสามารถ สุขภาพ ความฉลาด ความสนใจ ฯลฯ หากให้เห็นภาพประกอบรวมของตนเองได้โดยชัดเจน

ส่วนวิจิตร อาวะกุล (ม.ป.ป. : 99-10) ได้แยกองค์ประกอบของ

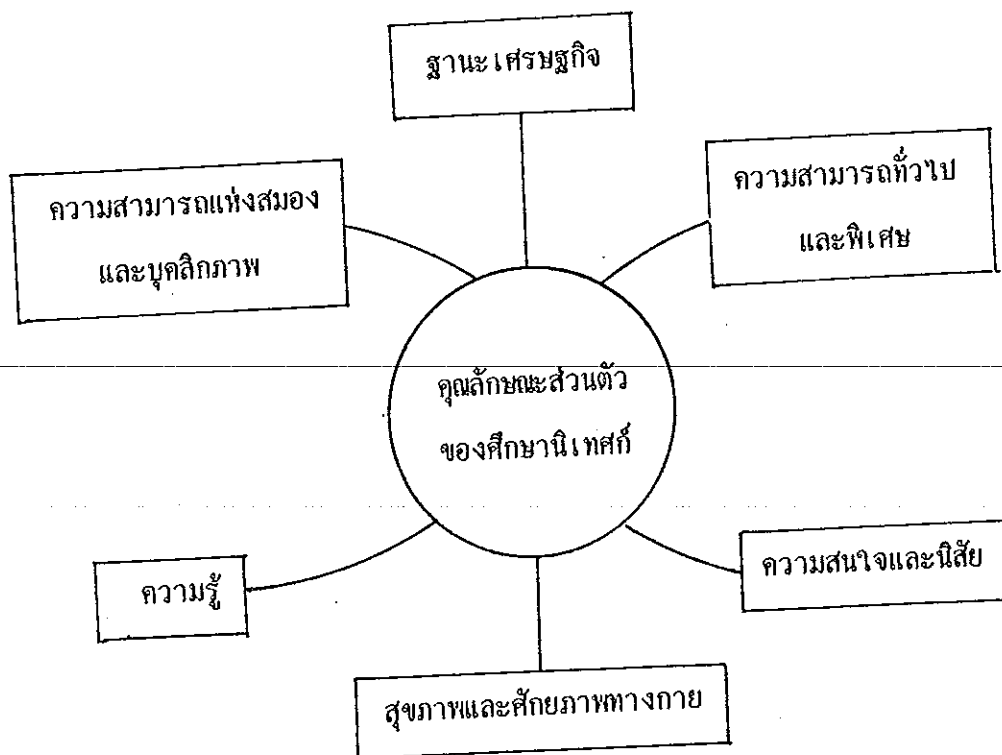
คุณลักษณะส่วนตัวเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) บุคลิกลักษณะ
- 2) การแต่งกาย
- 3) สุขภาพอนามัย
- 4) ความรู้
- 5) ความสามารถ
- 6) ความประมาทและทัศนคติ

นอกจากนี้ กฤษณา สักดิ์ศรี (2534 : 245) บารุง สุขพรรณ (2534 : 47) และวิทยา เทพยา (2524 : 14-15) มีแนวคิดสอดคล้องกับ วิจิตร อวระกุล โดยแยกองค์ประกอบในการพิจารณาตัวเองเป็น 6 ด้าน คือ

- 1) ฐานะทางเศรษฐกิจ
- 2) ความสามารถแห่งสมองและบุคลิกภาพ
- 3) ความสามารถทั่วไปและความสามารถพิเศษ
- 4) ความรู้
- 5) ความสนใจและนิสัย
- 6) สุขภาพ และศักยภาพทางกาย

ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีส่วนให้คนได้มองเห็นภาพของตัวเองและรู้จักตัวเอง โดยชัดเจน แต่ได้มองจากมุมมองของบุคคลภายนอก หรือผู้อื่นแล้ว เช่น ศึกษาในเทศก์ ถูกมองจากครู ผู้บริหาร และผู้ร่วมงานแล้ว จะเป็นดังภาพประกอบ 16



ภาพประกอบ 16 องค์ประกอบด้านคุณลักษณะส่วนตัวของศึกษานิเทศก์

ที่มา : ดัดแปลงจาก กฤษณา สักดิ์ศรี, 2534 : 247

จากภาพประกอบ 16 จะเห็นว่า องค์ประกอบด้านคุณลักษณะส่วนตัวของ
ศึกษานิเทศก์ มีดังนี้คือ

- 1) ฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นหลักสำคัญมากในการครองชีพ ศึกษานิเทศก์
ควรเป็นคนประหยัด ไม่สุรุ่ยสุร่าย เป็นหนี้สินผู้อื่น การใช้จ่ายสมควรแก่อัตภาพ
- 2) ความสามารถทางสมองและบุคลิกภาพ ทางด้านสมองนั้นต้องผ่านการ
ฝึกหัดรดยการเรียนรู้และประสบการณ์ ส่วนบุคลิกภาพนั้นไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกาย
หรือการแต่งตัวต้องสะอาดและถูกกาลเทศะ ผู้ที่มีความสามารถทางสมองและบุคลิกภาพ
ที่ดีย่อมทำให้เป็นที่น่าเลื่อมใส รักใคร่ เชื่อถือ และศรัทธา
- 3) ความรู้ เป็นสิ่งสำคัญในการประกอบวิชาชีพทุกอย่าง ซึ่งความรู้นั้นอาจ
จะได้จากสถาบันการศึกษา หรือการแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ดังนั้น
ศึกษานิเทศก์ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการนิเทศการศึกษา เช่น หลักสูตร วิธีสอน การจัด
กิจกรรมการเรียนการสอน เป็นต้น
- 4) สุขภาพและสัถยภาพทางกาย ศึกษานิเทศก์ต้องหมั่นออกกำลังกาย ดูแล
รักษาสุขภาพให้ร่างกายมีพลานามัยสมบูรณ์และแข็งแรงอยู่เสมอ เพราะต้องออกไปเยี่ยม
และให้ความช่วยเหลือแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาตามสถานศึกษาต่าง ๆ
- 5) ความสนใจและนิสัย ต้องทำตัวให้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ
เพราะวิทยาการต่าง ๆ ก้าวหน้าเจริญขึ้นทุกวัน ฝึกนิสัยให้รับรู้เร็วและทันต่อเหตุการณ์
ต่าง ๆ
- 6) ความสามารถทั่วไปและพิเศษ ต้องเป็นคนพูดกว้างขวางมองกาลไกล
มีความรู้รอบตัวทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และมีความสามารถพิเศษ เช่น การเขียน
การพูดการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ และความชำนาญในสาขาอาชีพ เหล่านี้เป็นต้น
สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบด้านคุณลักษณะส่วนตัวของศึกษานิเทศก์ ตัวศึกษา
นิเทศก์เองควรสำรวจหาข้อบกพร่อง และปรับปรุงแก้ไขให้ดีอยู่เสมอ เพราะในการ
สร้างมนุษยสัมพันธ์ให้ได้รับความสำเร็จนั้น มีคุณลักษณะจำเป็นหลายอย่างในการปรับปรุง
แก้ไขและสร้างให้เกิดขึ้นในตัวศึกษานิเทศก์เอง ซึ่งกฤษณา คักดีศรี (2534 : 259-
260) บารุง สุขพรรณ (2534 : 49) และวิทยา เทพยา (2524 : 17)
รวบรวมบุคลิกลักษณะและอุปนิสัยที่ดีได้ดังนี้

1) ต้องเป็นผู้มีสุขภาพ (Good Health)

2) ต้องเป็นผู้แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และสวยงาม (Good

Grooming)

3) ต้องรักษาความสะอาดของร่างกาย และเครื่องแต่งกาย

(Cleanliness)

4) การปรากฏตน และวางตนให้เหมาะสม (Good Appearance)

5) การพูดจา และน้ำเสียง (Speech and Tone)

6) มีความซื่อสัตย์ และภักดี (Honesty and Royalty)

7) ความขยันหมั่นเพียร และไว้วางใจได้ (Industry and

Responsibility)

8) เป็นผู้สุภาพอ่อนน้อม และมีไหวพริบ (Politeness and Tact)

9) รู้จักเคารพยำเกรงต่อผู้ที่ควรเคารพ รับผิดชอบต่อหน้าที่ คำนึงถึง

วิจารณ์ และคำแนะนำจากผู้อื่น (Respect for Other and Receptibility to

Ideal Criticism and Suggestion of Others)

10) ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperation)

11) มีความกระตือรือร้นและมานะในทางดี (Enthusiasm and

Ambition)

12) สามารถที่จะสมาคมกับบุคคลทุกประเภท (Ability to get Along

with People)

13) มีความไว้วางใจได้ (Self Confidence)

นอกจากนี้ วิจิตร อวະกุล (ม.ป.ป. : 76-78) ยังได้เสนอคุณลักษณะ
ส่วนตัวที่ทาให้สร้างมนุษยสัมพันธ์ได้ดี มีดังต่อไปนี้

1) การมีท่าทางที่ดีมีลักษณะการเข้าคน กริยามารยาทเรียบร้อย การพูดคุย

สุภาพสนทนา ตลอดจนขันเเบิกบาน ผู้คบหาที่มีความสบายใจ มีลักษณะโอบอ้อมอารี

2) บุคลิก (Personality) รูปร่าง หน้าตา การแต่งตัว การเคลื่อนไหว

กิริยา ท่าทาง การพูดจา

- 3) ความเป็นเพื่อน (Friendliness) สนิทสนมกลมเกลียวเป็นเพื่อนได้ง่าย เป็นกันเอง
- 4) มีความอ่อนน้อม (Modesty) รวมทั้งกิริยามารยาทสุภาพ พุดจาอ่อนน้อมต่อมตน
- 5) การมีน้ำใจ ช่วยเหลือ (Helpful) เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น ช่วยด้วยกำลังกาย กำลังความคิด กำลังเงิน ในลักษณะเอื้อเพื่อเพื่อน
- 6) การให้ความร่วมมือดี (Cooperation) การให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ และให้การช่วยเหลือ
- 7) การมีความกรุณา (Kindness) เอื้อเฟื้อ น้ำใจ รอบอ้อมอารีแก่ผู้ได้รับความทุกข์ยาก กรุณาปราณีแก่คนทั่วไป
- 8) เป็นคนมีประโยชน์ (Contribution) ช่วยเหลือกิจการงานแก่คนทั่วไปโดยมิได้หวังประโยชน์ อาศัยประโยชน์แก่สังคม ไม่ว่าจะ เป็นด้วยความคิด กำลังกายหรือกำลังทรัพย์
- 9) มีการสร้างสรรค์ (Constructive) หมายถึง มีความคิดและการกระทำที่สร้างสรรค์ไม่ใช่ว่าความคิดที่คอยทำลาย หรือกลั่นแกล้ง ถ่วงหรือหลงเหนี่ยวความเจริญก้าวหน้าของผู้อื่น
- 10) การมีอารมณ์ดี (Good Emotion) การควบคุมและใช้อารมณ์ได้เหมาะสม
- 11) มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) คือ ความเป็นชีวิตจิตใจไม่เชื่องซึมหรือมีเมินชา เบิกบาน แจ่มใส
- 12) มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ต่อการงาน ควบคุมความรับผิดชอบเวลา ทำให้เป็นผู้มีเกียรติ และมีความซื่อตรง ซื่อสัตย์สุจริต
- 13) มีความอดทน (Patient) อดทนต่อความเหน็ดเหนื่อย ความยากลำบาก อดทนต่อกิริยาท่าทางการกระทำ คำพูดที่ไม่สบอารมณ์ หรือทำให้เราโกรธ
- 14) มีความขยันขันแข็ง (Diligent) ขยันต่อการทำงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ไม่เป็นคนเกียจคร้าน ทำให้ภาพพจน์และความนิยมเสื่อมลงไป

15) มีความพยายาม (Attempt) มีความพยายามที่จะฝึกฝน ฝึกหัดตน
ให้มีคุณสมบัติทางมนุษยสัมพันธ์อย่างไม่ทอดย พยายามปรับปรุงแก้ไขตนเองอยู่เสมอ
พยายามเอาชนะใจคน และอุปสรรคต่าง ๆ อันจะเป็นหนทางนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดี

16) มีปัญญา (Intelligence) ฝึกปัญญาไหวพริบ ความแพรวพราว
ในการสร้างบรรยากาศความสัมพันธ์กับผู้อื่น การพูดคุย การเสนอความเห็น สำหรับ
ปัญญาที่สามารถเตรียมและฝึกฝนได้

สรุปได้ว่าคุณลักษณะส่วนตัวของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการ
สร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ศึกษานิตเทศกิจควรสำรวจตัวเองอยู่ตลอดเวลา ทั้งโดย
ตนเองและผู้อื่นช่วยบอกให้ทราบ เพื่อที่จะปรับปรุงองค์ประกอบทางด้านคุณลักษณะ
ส่วนตัว ซึ่งมีทั้งภายใน และภายนอกร่างกาย เช่นรูปร่าง ท่าทาง ความรู้ ความ
สามารถ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความสนใจ นิสัย เหล่านี้เป็นต้น ให้มีความ
พร้อมและสมบูรณ์ เพราะคุณลักษณะส่วนตัวนับเป็นองค์ประกอบแรกในการสร้าง
มนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั่นเอง

2. ด้านความเข้าใจผู้อื่น

การเข้าใจผู้อื่นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบุคคลเป็นอย่างมาก จรูญ ทองถาวร
(2531 : 63) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเข้าใจผู้อื่นอย่างไรก็จะแสดงพฤติกรรมสอดคล้อง
กับการเข้าใจผู้อื่นนั้น เช่น นาย ก. เข้าใจนาย ข. ว่าเป็นคนดี ก็จะแสดงพฤติกรรม
ด้วยการเคารพนับถือ แต่ถ้าเข้าใจนาย ข. ว่าเป็นคนไม่ดี ก็จะแสดงพฤติกรรมเฉย ๆ
ไม่คบค้าสมาคมด้วย ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้น สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษา
ศึกษาแห่งชาติ (2534 ก : 31) เสนอว่า ความเข้าใจผู้อื่นจะต้องยอมรับพฤติกรรม
ของมนุษยที่มีทั้งดีและไม่ดี เข้าใจสาเหตุของพฤติกรรม เมื่อเราเข้าใจสาเหตุและ
พฤติกรรมแล้วต้องเข้าใจเขาได้ และปรับตนเองให้ถูกต้องด้วย

ฟรีดแมน (Freedman, 1978 อ้างถึงใน จรูญ ทองถาวร, 2531 :
63) ได้สรุปว่า อิทธิพลของการเข้าใจผู้อื่นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลดังนี้

- 1) ความประทับใจ บุคคลจะรับรู้พฤติกรรมของบุคคลอื่น และอาจเกิด
ความประทับใจไปอีกนาน แม้จะเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อยก็ตาม
- 2) เกณฑ์การประเมินผล เป็นหลักสำคัญในการใช้พิจารณาและแสดงออก
ซึ่งพฤติกรรม ว่าพฤติกรรมระดับใด บุคคลจึงจะประทับใจในพฤติกรรมของบุคคลอื่น
เช่น ลักษณะของการยิ้มเพียงรอยยิ้มนิดหน่อย อาจเป็นที่ประทับใจหรือพอใจของบุคคล
บางคนก็ได้
- 3) บุคคลที่มีสัมพันธภาพอันดีต่อกัน จะมีพฤติกรรมที่ดีต่อกันด้วย ในทางตรง
ข้ามบุคคลที่ไม่ต้องชะตากัน ย่อมจะมีพฤติกรรมที่ดีต่อกันได้ยาก
- 4) การสรุปผลการเข้าใจผู้อื่น อาจจะมีข้อผิดพลาดได้ซึ่งจะมีผลต่อการ
แสดงพฤติกรรมของบุคคลด้วย เช่น สรุปว่าเขาเป็นคนเลว เราจะไม่เกี่ยวข้องกับ
5) การเข้าใจผู้อื่นของบุคคลมักจะมีอคติเข้าไปเกี่ยวข้อง ทำให้บุคคลแสดง
พฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากเกณฑ์มาตรฐานที่ควรจะเป็น ซึ่งเรียกว่า อคติ 4 คือ
 - 5.1) อคติทางบวก (Positive Halo Effect) คือ การมองคน
ในแง่ดีเพียงด้านเดียว เช่น เห็นเป็นพวกเดียวกันก็มักจะมองกันแง่ดีเสมอ ถึงแม้
บางครั้งจะทำอะไรผิด ก็มักจะมองไปว่าเป็นเหตุบังเอิญไม่ได้ตั้งใจ หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์
 - 5.2) อคติทางลบ (Negative Halo Effect) คือ เห็นว่าใคร
ก็ไม่ดีทั้งนั้น หรือมองคนแง่ร้ายเสมอ
 - 5.3) อคติเกิดจากการผิดพลาดของการใช้เหตุผล (Logical
Error) ซึ่งใช้เหตุผลเชิงตรรกวิทยา
 - 5.4) อคติที่เกิดจากการสรุปผิด (Assumed Similarity)

โดยสรุปจากเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นมาก่อน

นอกจากนี้ควรได้พิจารณาหลักธรรมในเรื่องอคติ 4 คือ จันทาคติ (ลำเอียง
เพราะรัก) โทษาคติ (ลำเอียงเพราะโกรธ) โภมหาคติ (ลำเอียงเพราะงง) และ
ภยากติ (ลำเอียงเพราะกลัว) ซึ่งล้วนแต่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลทั้งสิ้น จึงควร
เข้าใจผู้อื่นโดยปราศจากความลำเอียงเหล่านี้ ในการสร้างความเข้าใจในผู้อื่นนั้น
วิทยา เทพยา (2524 : 19) กล่าวว่า ต้องใช้เวลาศึกษาพอสมควร และอาจกระทำ
ได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาค้นคว้าจากตำรา แล้วนำมาเป็นหลักวิจัยบุคคล
- 2) จากการสัมภาษณ์ ปราชญ์ และสนทนา
- 3) จากผลงานที่ได้ทำ งานดี เรียบร้อยหรือไม่
- 4) สืบประวัติของบุคคลที่ต้องการศึกษา
- 5) จากการปฏิบัติงานร่วมกัน
- 6) ใช้การสังเกตพิจารณาอย่างใกล้ชิดถึงพฤติกรรมของบุคคลนั้น

วิธีการศึกษาเพื่อความเข้าใจผู้อื่นนอกจากวิธีเหล่านี้แล้ว แบริอน และ ไบรน์ (Baron and Byme, 1977 อ้างถึงงาน จรูญ ทองถาวร, 2531 : 64) ยังได้กล่าวถึงการศึกษาเพื่อความเข้าใจผู้อื่นโดยวิธีธรรมชาติไว้ดังนี้

- 1) พิจารณาใบหน้าของบุคคล ว่ามีการแสดงออกทางสีหน้าอย่างไร เพื่อจะได้ทราบระดับอารมณ์ของเขา
- 2) สังเกตที่สายตาหรือแวตตา (Eye Contact) ว่าเป็นลักษณะปกติ หรือผิดปกติ ปริมาณความกว้างของดวงตา และระดับสายตา
- 3) พิจารณาที่บุคลิกภาพ อากัปกิริยาท่าทางส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ตลอดจนการพูดจาว่าปกติหรือผิดปกติ รู้สึกตื่นเต้นหรือไม่เพียงใด
- 4) พิจารณาที่เจตนาอารมณ์ของบุคคล ว่าพฤติกรรมหรือการกระทำของเขา มีเจตนาอย่างไร เพราะพฤติกรรมสื่อเจตนาและต้องดูว่ามาจากสาเหตุอะไร

ในการศึกษาเพื่อความเข้าใจผู้อื่นนั้น เราจะพบว่ามนุษย์ทุกคนแตกต่างกันไป ทั้งในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา เพราะบุคคลแต่ละคนได้รับการอบรมสั่งสอน ประสบการณ์ วัฒนธรรม ตลอดจนมีกรรมพันธุ์ที่แตกต่างกันไป เพื่อประโยชน์ในการสร้างเสริมมนุษยสัมพันธ์ ลอร์สัน (Lorson : อ้างถึงใน กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534 : 479-480) ได้แบ่งมนุษย์และแนะนำวิธีติดต่อสัมพันธ์กับคนประเภทต่าง ๆ ไว้ 5 ประเภท ดังต่อไปนี้

- 1) พวกหัวดีหัวร้อน จงพยายามใช้คำสิ่งเชิงขอร้อง อย่าคาดคั้นว่าเขาผิด แต่พยายามชี้แจงให้เขาเห็นว่า เขามีหน้าที่รักษาผลประโยชน์ของส่วนรวมด้วยความยุติธรรม ถ้าเขาร่วมมือก็ถือโอกาสชมเชยเขาทันที คนพวกนี้จะไม่ยอมรับความผิดพลาด

ของตน จึงต้องพยายามให้เขาปฏิบัติงานได้และช่วยให้กำลังใจ เช่น อาจจะกล่าวว่า คุณมีความสามารถที่จะทำงานนี้ได้ดีกว่าคนอื่นอีกมาก หากเอาใจใส่มากกว่านี้อีกหน่อย และพวกนี้ยากที่จะทำให้เห็นด้วย จึงพยายามแสดงให้เห็นผลดีที่จะได้รับการเปลี่ยนแปลง จนกว่าเขาจะเข้าใจแจ่มแจ้ง

2) พวกเฉื่อยชา เวลาออกคำสั่งต่อคนพวกนี้ ต้องพูดซ้ำ ๆ ง่าย ๆ ชัดเจน บางครั้งต้องทวนคำสั่ง ต้องให้ความสำคัญในสิ่งที่เขาคิดและเห็นใจเขา จึงรีบชมเชยและยกย่องทันทีที่เขาปฏิบัติ ซึ่งให้เห็นขอบกพร่องทันทีที่เขาผิด ด้วยทำที่ที่เป็นมิตรและหวังดี ต้องใช้เวลาในการปรับปรุงแก้ไข

3) พวกอารมณ์อ่อนไหวง่าย ออกคำสั่งเป็นเชิงแนะนำ ปลอดภัย และอย่าเถียงเขา เพราะพวกนี้ไม่โง่งาย พึงเอาใจใส่เขา เปิดโอกาสให้ระบายความในใจ หาโอกาสชมให้บ่อย ต้องพยายามส่งเสริมขมวดนของเขา และหาโอกาสชี้แจงกับเขา ตัวต่อตัวหากจะเปลี่ยนแปลง

4) พวกขี้ขลาด ต้องอธิบายชัดเจนว่าจะให้ทำอะไร สังเกตความผิดปกติของเขาถ้าเขาไม่พอใจ และให้เขาเปิดเผยความคับอกคับใจออกมา ถ้าเขาใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ควรถือโอกาสยกย่องชมเชยทันที ถ้าจะเปลี่ยนแปลงต้องชี้แจงว่าเป็นไปเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพความมั่นคงของเขา

5) พวกเราะราน (ทะเล้ง) พึงออกคำสั่งเชิงขอร้องให้ช่วยทำ ใ้วิธีหยิกแกมหยอกกับคนพวกนี้ อย่าชมพรั้าเพรื่อ ถ้าบกพร่องควรชี้แจงให้เขาเห็นเป็นขั้นตอนและอย่าให้เขาโต้แย้งได้ พวกนี้รับตัวเก่ง อาจจะใช้คนพวกนี้เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง

นอกจากนี้ แนวปฏิบัติทั่วไปในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นนั้น ระวังวรรณ

เสวตามร (2532 : 96-97) ได้เสนอแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

- 1) พูดกับคนอื่น ไม่มีอะไรจะวิเศษและดีเท่ากับการทักทายและพูดกับคนอื่น
- 2) ยิ้มกับคนอื่น ในการทักทายนี้ควมขมวดนนั้นต้องใช้กล้ามเนื้อถึง 72 มัด แต่ในการยิ้มใช้กล้ามเนื้อเพียง 14 มัดเท่านั้น
- 3) จงเรียกชื่อผู้อื่น สำหรับมนุษย์แล้วไม่มีอะไรที่จะไพเราะเท่ากันได้ยิน

ชื่อของตน

- 4) มีความจริงใจ จงพูดและแสดงท่าทางด้วยความจริงใจ
- 5) เต็มใจรับฟังผู้อื่น สนทนาอย่างไม่เบื่อบื่อ
- 6) รู้จักยกย่องชมเชยบุคคลอื่น และจงระวังการตำหนิผู้อื่น ท่านสามารถ

จับแมลงวันโดยใช้น้ำผึ้งมากกว่าจับแมลงโดยใช้น้ำส้ม

- 7) พร้อมทั้งจะบริการาให้ผู้อื่นเสมอ สิ่งที่เกี่ยวข้องโดยแท้จริงในชีวิตเราคือ

การที่เราจะทำอะไรให้แก่บุคคลอื่น

- 8) มองผู้อื่นในแง่ดี
- 9) ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- 10) พยายามสนใจบุคคลอื่นอย่างจริงใจ

ส่วนวนิดา เสนีเศรษฐ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2530 : 97)

เสนอว่า การเอาใจผู้อื่นเพื่อชนะใจเขามี 7 ประการ คือ

- 1) การยกย่องชมเชย
- 2) การยอมรับนับถือความคิดของผู้อื่น
- 3) ยอมรับความทะเยอทะยานของผู้อื่น
- 4) ให้ความร่วมมือช่วยเหลือผู้อื่น
- 5) การคบหาสมาคม หรือทบทปะกับผู้อื่น

สุเทพ เมฆ (2534 : 46) ได้ให้แนวปฏิบัติต่อผู้อื่น 10 ประการดังนี้ คือ

- 1) ยกย่องผู้อื่นอย่างจริงใจ
- 2) เคารพผู้อื่นอย่างจริงใจ
- 3) ไม่ยกตนข่มท่าน ยึดถือความสุภาพ
- 4) ท้าท้าเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 5) มีความจริงใจต่อการติดต่อสัมพันธ์
- 6) เข้าสังคมตามกาลอันควร
- 7) ไม่อิจฉาริษยา นินทาว่าร้ายลับหลัง
- 8) ไม่ขัดท้อความคิดาให้ผู้อื่น

9) เมื่อผู้อื่นต้องการความช่วยเหลือในการทำงาน จงเต็มใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือ

10) ใจกว้าง และยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

สำหรับสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2534 ก :

32) กล่าวว่ วิธีช่วยให้อื่นภูมิใจ และมั่นใจในตนเอง คือ การมอบความสำคัญให้อื่นซึ่งมีวิธีทำดังต่อไปนี้

1) การแต่งกาย อย่าแต่งตัวขมผู้อื่นในโอกาสที่สำคัญ ๆ สำหรับเขา

2) กริยาต้องสุภาพ อ่อนน้อมต่อมตัว แต่มีความสง่าผ่าเผย แสดงความเคารพตามประเพณี ตามฐานะ ยกย่องให้เกียรติซึ่งกันและกัน

3) วาจา ต้องพูดเรื่องของเขา พูดเรื่องที่เขารู้ รักและภูมิใจที่สุด

4) ตั้งใจฟังอย่างจริงจังเวลาที่เขาพูด

5) ยกความใหญ่ ความสำคัญให้เขา

6) ให้ความสนใจ และคอยสังเกตในตัวเขา

การเข้าใจผู้อื่นนั้น เป็นเรื่องสำคัญ เพราะการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ต้องเข้าใจซึ่งกันและกัน การเข้าใจผู้อื่นที่ดีนั้น ศึกษาในเทศก์ต้องมองผู้อื่นด้วยใจ เป็นกลาง

ไม่มีอคติเข้าไปเกี่ยวข้อง มองด้วยความยุติธรรม และลึกซึ้ง ต้องรู้ถึงความแตกต่าง

ระหว่างบุคคล ตลอดจนถึงความต้องการของผู้อื่น อันเป็นผลทำให้การปฏิบัติต่อผู้อื่นหรือผู้

ร่วมงาน เป็นไปอย่างถูกต้อง ตรงกับความต้องการของเขา เหมาะกับกาลเทศะ และ

เต็มใจด้วยความจริงใจ ซึ่งจะทําให้ศึกษานิเทศก์สามารถใช้เป็นแนวทางในการจํนงนํว

ให้อื่นร่วมมือ ช่วยกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ด้วยความเต็มใจ

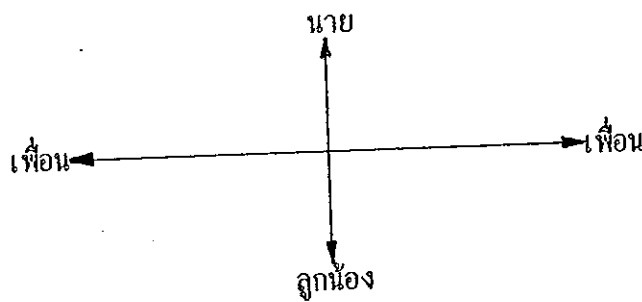
3. ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น

มนุษย์เรานั้นต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นต้องมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งบุคคล

โดยทั่วไปและผู้ร่วมงานซึ่ง นิพนธ์ คันทเสวี (2528 : 86) กล่าวว่าชีวิตมนุษย์เรา

ต้องดำเนินไป 2 โลกคือ โลกของส่วนตัว (Personal World) อันได้แก่ ความ

สัมพันธ์ในครอบครัวกับญาติพี่น้องและเพื่อนฝูงมิตรสหาย และโลกของอาชีพ (Occupational World) คือ ความสัมพันธ์ทั้งหลายที่เรามีอยู่กับบุคคลต่าง ๆ ในกระบวนการทำงานเลี้ยงชีพ เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้ที่มีมาติดต่อหรือผู้ที่เราจะต้องบริการ สำหรับในการทำงานนั้น เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2522 : 134) ให้ความเห็นว่า มนุษย์เราควรทำงานในระบบ 4 ทิศ ดังภาพประกอบ 17



ภาพประกอบ 17 การทำงานระบบสี่ทิศ

ที่มา : เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2522 : 134

จากภาพประกอบ 17 จะเห็นว่าการทำงานอาศัยนายแต่เพียงอย่างเดียวไม่ได้ ต้องทำงานพร้อมกันทั้งสี่ทิศ ต้องไม่ทิ้งเพื่อนและไม่ทิ้งลูกน้อง เข้าตามลักษณะที่ว่า ผู้ใหญ่ ชูงเพื่อนฝูงประคอง ลูกน้องตัน หมายถึง การทำงานอะไรควรได้รับความเห็นชอบและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การได้รับความสนับสนุนและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ขณะเดียวกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็เสียสละอุทิศตนเพื่องานนี้อย่างเต็มที่ จึงเห็นได้ว่าระบบสี่ทิศเป็นหลักมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอีกประการหนึ่ง

การทำงานร่วมกับผู้อื่นในระดับต่าง ๆ นั้น กิติพันธ์ รุจิรกุล (2529 : 95-97), บารุง สุพรรณ (2534 : 53-54) และเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2522 : 135-137) ได้เสนอแนะการทำงานร่วมกับผู้อื่นในแต่ละระดับไว้ดังนี้

การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา

- 1) ทำงานให้เต็มที่และหลีกเลี่ยงการประจบสอพลอ
- 2) ดำเนินงานตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา
- 3) ยอมรับการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา
- 4) เคารพยกย่องผู้บังคับบัญชาตามฐานะ
- 5) ถ้าจะคัดค้านผู้บังคับบัญชาเมื่อเห็นว่าจะผิดพลาด ให้คำนึงถึงกาลเทศะ

และ เหตุผลพร้อมข้อเสนอแก้ไข

- 6) ไม่ก่อการวิวาทหรือก่อเรื่องกับผู้ร่วมงานให้ผู้บังคับบัญชาเดือดร้อนใจ
- 7) เรียนรู้นิสัยการทำงานของผู้บังคับบัญชา
- 8) ไม่รบกวนผู้บังคับบัญชาด้วยเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ
- 9) สรรเสริญผู้บังคับบัญชาบ้าง แต่อย่าเกินท่าทีต่อหน้าและลับหลัง
- 10) อย่าโกรธผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่เห็นด้วยกับความคิดของเรา
- 11) อย่างบ่นถึงความยากลำบากในการทำงานต่อหน้าผู้บังคับบัญชา เพราะ

แสดงให้เห็นว่าเราไม่อดทน

- 12) ขอบคุผู้บังคับบัญชาเมื่อท่านดีต่อเรา
- 13) เมื่อจะขอคำปรึกษาควรดูให้เหมาะสมกับกาลเทศะ
- 14) ประเมินผลตนเองเป็นระยะ ๆ

การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

- 1) เมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องราวใด ๆ ให้เข้าไปหาเขาก่อน
- 2) ให้ความจริงใจแก่เขา
- 3) อดทน มีอารมณ์มั่นคง เยือกเย็นและสุ่มกับเขาเสมอ
- 4) หลีกเลี่ยงการนินทาเขา ทั้งต่อหน้าและลับหลัง
- 5) ไม่ขัดท้อความผิดให้กับเขา
- 6) ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง
- 7) รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง

- 8) ประพฤติปฏิบัติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย
- 9) พยายามหลีกเลี่ยงที่จะประพฤติน่าให้เหนือกว่าเขา
- 10) ทำตนให้เป็นคนใจกว้างขวาง
- 11) เมื่อมีโอกาสสงยกยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงานตามกาลอันสมควร
- 12) พยายามหลีกเลี่ยงการขอร้องเล็ก ๆ น้อย ๆ เพราะจะเป็นเครื่อง

กวนใจ

- 13) เมื่อมีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของเพื่อนร่วมงานรีบแจ้ง

ให้เขาทราบโดยด่วน

- 14) หมั่นพบปะสังสรรค์ในหมู่เพื่อนฝูงบ้างเป็นครั้งคราว
- 15) ยึดหลักพรหมวิหารสี่
- 16) ไม่เป็นศัตรูกับเพื่อนร่วมงาน

การทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา

- 1) รู้จักควบคุมตนเอง
- 2) รู้จักส่งเสริมให้กำลังใจ
- 3) รู้จักให้รางวัลเป็นเครื่องล่อใจ
- 4) รู้จักใช้ศิลปะในการวิพากษ์วิจารณ์
- 5) รู้จักใช้ศิลปะในการฟัง
- 6) ช่วยเหลือผู้เดือดร้อนด้วยความปรารถนาดีอย่างจริงใจ
- 7) ชี้แจงหรือแจ้งข่าวคราวความเคลื่อนไหวของหน่วยงานให้เขาทราบ
- 8) ต้องรักษาผลประโยชน์ของผู้ได้บังคับบัญชา
- 9) ต้องรู้จักใช้คนให้เหมาะสมกับงาน
- 10) ต้องสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพ

การทำงานกับผู้ร่วมงานในแต่ละระดับดังกล่าวมาแล้ว มนุษย์สัมพันธ์มีส่วนช่วยอย่างสำคัญ เพราะการทำงานไปสู่ความสำเร็จนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของผู้ร่วมงานทุกระดับ กล่าวคือ เพื่อนช่วยเหลือ ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบ และได้รับความสนับสนุนด้วยความเต็มใจจากผู้ได้บังคับบัญชา

สำหรับการทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยทั่ว ๆ ไปนั้น กฤษณา สักดิ์ศรี (2534 : 460) และวิทยา เทพยา (2524 : 17-18) เสนอนิสัยการทำงานอันพึงประสงค์ รวบรวมได้ ดังต่อไปนี้

- 1) มาทำงานทันเวลา
- 2) ความเป็นระเบียบ และความเรียบร้อยและระมัดระวัง เครื่องมือ เครื่องใช้
- 3) ความแม่นยำ
- 4) ตรวจงานก่อนจะให้ผ่านไป
- 5) ทำงานให้เสร็จทันกำหนด
- 6) งานที่ควรทำก่อน ต้องทำก่อน รู้ว่าอะไรควรทำก่อนหลัง
- 7) ประหยัดเวลา และวัสดุ
- 8) รายงาน และแก้ไขข้อผิดพลาด แทนที่จะปิดบังอำพราง
- 9) ถาม และตอบอย่างชัดเจน
- 10) ไม่ขาดงานบ่อย

ในส่วนของศึกษานิเทศก์นั้น กิติมา ปรีดีติลล (2532 : 29) ให้ความเห็นว่า เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สิ่งที่ศึกษานิเทศก์ควรปฏิบัติในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีดังนี้

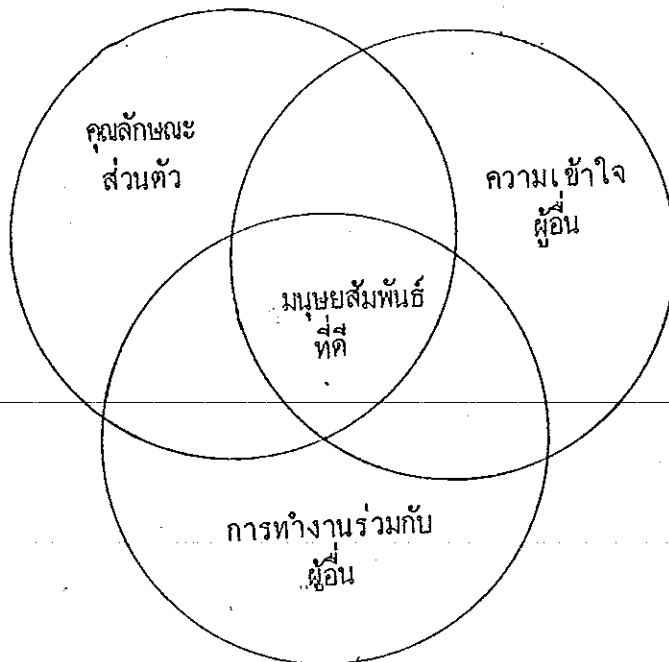
- 1) ต้องหาตัวให้มีอารมณ์เป็นผู้ใหญ่ สุขุม ใจคอกหนักแน่น ไม่เป็นทาสแห่งความกลัว หึงตนเอง ไม่รุกรานใคร
- 2) ปรับตัวเองให้เข้ากับบุคคล เหตุการณ์ และสถานที่ได้
- 3) รู้จักจดจำสังเกต และเข้าใจงานทุกชั้น ทุกเพศ และทุกวัย
- 4) รู้จักประนีประนอม และเสียสละเมื่อยามจำเป็น
- 5) รู้จักหาเหตุผลและใช้เหตุผล
- 6) มีความมั่นใจในตัวเอง รู้จักตัดสินใจด้วยความรอบคอบ
- 7) การมีมนุษยสัมพันธ์ดีนั้น ต้องยึดวิธีการประชาธิปไตยเป็นหลัก มีความสัมพันธ์อย่างเสมอภาคทัดเทียม ไม่ถือเอาความคิดเห็นของตัวเองเป็นใหญ่ เคารพและให้เกียรติความคิดเห็นของคนอื่น เคารพนสัทธิและหน้าที่ของคนอื่น

8) สร้างบรรยากาศอันดี และเป็นกันเอง เป็นคนเชื่อใจมนุษยสัมพันธ์ ระหว่างครูและนักเรียนด้วย ศึกษานิเทศก์จะต้องยอมรับนับถือในศักดิ์ศรีแห่งความเป็นคน ของทุกคนที่เข้าไปติดต่อกับ

9) เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น

การทำงานต่าง ๆ นั้นไม่ว่าอาชีพใด มนุษย์ต้องทำงานหรือมีความสัมพันธ์ ร่วมกับผู้อื่น ศึกษานิเทศก์ก็เช่นกัน ต้องทำงานกับบุคคลหลายฝ่าย จึงจำเป็นต้องใช้ทักษะ มนุษย์สัมพันธ์ให้เหมาะสมกับผู้ร่วมงานในระดับต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อน ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้อื่น นอกจากนั้นยังต้องสร้างนิสัยการทำงานที่ดีด้วย ซึ่งจะช่วยให้งานนั้นดำเนินไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และสำเร็จตามจุดมุ่งหมายในที่สุด

จากองค์ประกอบที่สำคัญทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความ เข้าใจผู้อื่น และด้านการทำงานกับผู้อื่น ทุกด้านที่กล่าวมาแล้วนั้นล้วนมีส่วนในการสร้าง มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของศึกษานิเทศก์ ดังภาพประกอบ 18



ภาพประกอบ 18 องค์ประกอบการสร้างมนุษยสัมพันธ์

ที่มา : ดัดแปลงจาก สุเทพ เมฆ, 2534 : 43

จากภาพประกอบ 18 สรุปได้ว่า พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว อันประกอบไปด้วย บุคลิกภาพทางร่างกาย ความสามารถในการทำงาน ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความรู้ ความฉลาด และอุปนิสัยต่าง ๆ
2. ความเข้าใจผู้อื่น คือ การปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเข้าใจเห็นใจ ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคล เหมาะสมกับกาลเทศะ และจริงใจ
3. การทำงานร่วมกับผู้อื่น หมายถึง การใช้ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับบุคคลในระดับต่าง ๆ ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนั้นยังรวมไปถึงการสร้างนิสัยและสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานอีกด้วย

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญสำหรับศึกษานิเทศก์ เพราะศึกษานิเทศก์ต้องทำงานร่วมกับบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความแตกต่างกัน การจะสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลเหล่านี้ ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบด้านคุณลักษณะส่วนตัวของศึกษานิเทศก์เอง ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ถ้าองค์ประกอบเป็นไปในแง่ดี พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์ย่อมเป็นไปด้วยดี ทำให้การดำเนินชีวิตส่วนตัวและการทำงานในหน้าที่ของศึกษานิเทศก์เจริญก้าวหน้า และประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ซึ่งมีส่วนส่งเสริมต่อการพัฒนาการศึกษาอีกด้านหนึ่งด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่กล่าวถึงพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์โดยตรงนั้น ยังไม่ค้นพบ ดังนั้นในส่วนนี้จะกล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศึกษานิเทศก์ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์

แมกนุสัน (Magnuson, 1971 : 78-91) ได้วิจัยเรื่องคุณลักษณะของผู้จัดการโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จ โดยจำแนกคุณลักษณะของผู้จัดการโรงเรียนออกเป็น 2 ลักษณะ คือ คุณลักษณะด้านอาชีพ (Professional Characteristics) และคุณลักษณะส่วนตัว (Personal Characteristics) ได้สรุปคุณลักษณะด้านอาชีพว่า ควรมีความสามารถในการติดต่อและเข้ากับผู้อื่นได้ดี ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลอื่น ๆ สำหรับงานด้านคุณลักษณะส่วนตัวนั้น ควรจะประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ ๆ เช่น มีวิจาร์ณญาณและมีความมยุติธรรม มีความรู้กว้างขวาง เป็นผู้ไม่ไขว่ถามณ์ มีความจริงใจ ความเป็นมิตร มีอารมณ์ขัน มีใจกว้าง เปิดเผย มีความเสมอต้นเสมอปลาย มีความเมตตาปราณีและเอื้ออาทรต่อผู้อื่น

เจลิม รัชชนะกุล (2524 : 120-121) ได้วิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในทัศนะของผู้บริหารและอาจารย์ในเขตการศึกษา 11 พบว่าผู้บริหารแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาว่า ควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี เข้ากับชุมชนได้เป็นอันดับ 1 ส่วนอาจารย์เห็นว่าควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดีอยู่ในอันดับที่ 3 ซึ่งต่อมา สมานจง อ้อมกลาง (2526 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในทัศนะของครูสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า มนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหาร

โรงเรียนมัธยมศึกษาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง หลังจากนั้น สนิท เสวตวงศ์สกุล (2532 : 88) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่องการศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาที่ส่งผลต่อการศึกษาเพื่อพัฒนาชุมชนในจังหวัดพัทลุง ว่า ผู้บริหารโรงเรียน ครู อาจารย์ และคณะกรรมการสภาดำเนินการ จัดลำดับความสำคัญด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในลำดับที่ 3 เช่นกัน

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในระดับประถมศึกษาในเมื่อดังนี้ ประสิทธิ์ พงษ์เทพนิวัตติ (2530 : 115-118) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาให้ เขตพื้นที่ภาคเหนือ จากการวิจัยได้ผลสรุปลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในด้านลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์ไว้ว่า ควรทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทุกโอกาส เป็นผู้ประสานความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ทำงาน และใฝ่ใฝ่ให้ผู้อื่นทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่วนลักษณะด้านวิชาชีพนั้นควรจะมีความรู้ความสามารถทางเทคนิค การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน สำหรับผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลนั้น สีลา สุวรรณมิตร (2533 : 133, 161) ได้วิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนอนุบาล ตามทัศนะของครูผู้สอนในโรงเรียนอนุบาลของรัฐ เป็นรายด้านปรากฏว่า คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์มีระดับความพึงประสงค์อยู่ในลำดับ 4 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความคิดเห็นว่า ในด้านคุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะสำคัญที่ควรมีตามลำดับคือ การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น การประสานความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ทำงานร่วมกัน การรู้จักให้เกียรติและเคารพสิทธิของผู้อื่น

นอกจากนี้ บัณฑิต จันทรวงศ์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พิจิตร มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ของครูแนะแนวอยู่ในระดับมาก

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศึกษานิเทศก์

งานวิจัยที่สนับสนุนความสำคัญของทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ว่า มีความจำเป็นต่อศึกษานิเทศก์นั้นเมื่อดังต่อไปนี้

ทีลาฮัน (Tilahun, 1983 : 2163-A) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการนิเทศในประเทศไทยเอธิโอเปีย โดยสรุปว่า ครูและศึกษานิเทศก์มีความเห็นตรงกันว่า การนิเทศการศึกษาในลักษณะร่วมมือกันปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดผลดีกว่า การนิเทศการศึกษาในลักษณะใช้อำนาจ ซึ่งในประเทศไทยนั้น ถวิล วรรณปะเก (2523 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความคิดเห็นของศึกษานิเทศก์เกี่ยวกับการนิเทศการศึกษาระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดในเขตการศึกษา 6 ผลการวิจัยพบว่า ทักษะที่จำเป็นของผู้นิเทศการศึกษา 5 ทักษะคือ ทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะมนุษยสัมพันธ์ ทักษะกระบวนการหมู่พวก ทักษะการบริหารงานบุคคล และทักษะการประเมินผล ในเวลาต่อมา สัจด์ อุทรานันท์ (2531: 89) ได้สังเคราะห์งานวิจัยทางการนิเทศการศึกษาทั่วประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2517-2530 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของศึกษานิเทศก์ควรมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ด้วย

สำหรับสภาพการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์นั้น สมชัย พฤกษาสวย (2527 : 139) ได้วิจัยเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารโรงเรียนและครู ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของศึกษานิเทศก์ตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็นพบว่า ศึกษานิเทศก์ปฏิบัติหน้าที่ตามสภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับน้อย และทัศนคติเกี่ยวกับผลการปฏิบัติหน้าที่ของศึกษานิเทศก์ตามสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับมาก และ พันธธราวุธ ศรีแก้ว (2532 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนราธิวาส พบว่า ครูวิชาการกลุ่มโรงเรียนและกรรมการกลุ่มโรงเรียน มีความเห็นตรงกันว่าระดับการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอโดยส่วนรวมที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวัง

อยู่ในระดับมาก สำหรับ วิทยา บุญคง (2534 : บทคัดย่อ) วิจัยการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ตามทัศนคติของครูและผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุโขทัย พบว่า

1) การปฏิบัติงานที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 6 ด้าน และการปฏิบัติงานที่คาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

2) การปฏิบัติงานที่เป็นจริงตามทัศนคติของครูและผู้บริหารโรงเรียนไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกรายการ

3) การปฏิบัติงานที่คาดหวังตามทัศนคติของครูและผู้บริหารโรงเรียน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกรายการ

4) การปฏิบัติงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังตามทัศนคติของครูแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) การปฏิบัติงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังตามทัศนคติของผู้บริหารโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนั้น ผลงานวิจัยของ ธวัช ทองแสน (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณลักษณะของศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดน่านเขตการศึกษา 9 สรุปว่าศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอและผู้บริหารโรงเรียนมีทัศนคติศึกษานิเทศก์จังหวัดน่านเขตการศึกษา 9 มีคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนงานวิจัยทั้งภายในและต่างประเทศ ที่กล่าวมาแล้วนั้น เป็นหลักฐานสนับสนุนว่า การนิเทศการศึกษานั้นมีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา แต่การปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์จะบรรลุผลสำเร็จนั้นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากบุคคลหลาย ๆ ฝ่ายด้วยกัน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องหาวิธีการนิเทศการศึกษาระบบผลสำเร็จตามเป้าหมายโดยราบรื่น ปัจจุบันการจัดการศึกษาของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง ไม่ประสบผลสำเร็จตาม

เป้าหมายเท่าที่ควร สาเหตุส่วนหนึ่งน่าจะมาจากปัญหาพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของ
ศึกษานิเทศก์บางด้านไม่เป็นไปตามความต้องการของบุคลากรทางการศึกษา จึงเป็น
เรื่องที่น่าศึกษาและทำการวิจัย เพื่อจะได้ข้อมูลให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา
ตลอดจนตัวศึกษานิเทศก์เองได้ปรับปรุง พัฒนาพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ให้เหมาะสมและ
ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาอันเป็นทรัพยากรที่
สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครูจังหวัดตรัง ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2536 จำนวนเป็นผู้บริหาร 332 คน และครู 3,387 คน รวมประชากร 3,719 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง จำนวนเป็นผู้บริหาร 181 คน และครู 358 คน รวมเป็น 539 คน ซึ่งคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนการสุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร

$$\begin{aligned} n &= \frac{332}{1 + 332(.05)^2} \\ &= 181.420 \text{ คน} \\ &= 181 \text{ คน} \end{aligned}$$

2.2 กลุ่มตัวอย่างครู

$$\begin{aligned} n &= \frac{3,387}{1 + 3,387(.05)^2} \\ &= 358.070 \text{ คน} \\ &= 358 \text{ คน} \end{aligned}$$

3. วิธีสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportion Stratified Random Sampling) ตามอำเภอ ซึ่งมีขั้นตอนการสุ่มดังนี้

3.1 ใช้โรงเรียนเป็นหน่วยการสุ่ม โดยสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนอำเภอ

3.2 โรงเรียนที่สุ่มมาได้ จะได้ผู้บริหารเป็นหน่วยแจกนับ สำหรับครูได้จากโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารที่สุ่มมา โดยแบ่งตามสัดส่วนของประชากรครูในโรงเรียนนั้น ประกอบด้วย ผู้บริหาร 181 คน ครู 358 คน รวม 539 คน รายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอ

อำเภอ	จำนวน โรงเรียน	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง		รวม
		ผู้บริหาร	ครู	ผู้บริหาร	ครู	
เมืองตรัง	51	51	614	28	65	93
กันตัง	46	46	439	25	46	71
ห้วยยอด	56	56	549	30	58	88
ปะเหลียน	50	50	495	27	52	79
สิเกา	27	27	214	15	23	38
ย่านตาขาว	42	42	414	23	44	67
วังวิเศษ	23	23	228	13	24	37
นาโยง	19	19	252	10	27	37
รัษฎา	18	18	182	10	19	29
รวม		332	3,387	181	358	539

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม

โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ มีลักษณะ

เป็นแบบสำรวจรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. คุณลักษณะส่วนตัว	20	ข้อ
2. ความเข้าใจผู้อื่น	20	ข้อ
3. การทำงานร่วมกับผู้อื่น	18	ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อต้องการทราบอุปสรรคปัญหา และข้อเสนอของผู้บริหารและครูที่มีต่อพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ

วิธีสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหา พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์โดยได้ศึกษาเนื้อหาข้อมูลจากหนังสือ บทความ วารสารต่าง ๆ รวมทั้งงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. กำหนดขอบเขตของข้อคำถามจากตัวแปรที่จะศึกษา
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบและแนะนำให้แก้ไขปรับปรุง
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ จำนวน 5 คน พิจารณาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำข้อเสนอแนะในสิ่งที่ควรปรับปรุงมาปรับปรุงให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับผู้บริหารและครู จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

6. นำแบบสอบถามที่ทดลองมาตรวจสอบ ทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ซึ่งกำหนดค่าแอลฟา .75 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความเชื่อมั่นแล้ว ไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ต่อไป

คุณภาพเครื่องมือ

หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ ทั้งรายด้านและทั้งฉบับ ปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งรายด้านและทั้งฉบับ

อันดับที่	พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ มนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ	จำนวนข้อ	ความเชื่อมั่น
1.	ด้านคุณลักษณะส่วนตัว	20	.97
2.	ด้านความเข้าใจผู้อื่น	20	.98
3.	ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น	18	.98
รวมทุกด้าน		58	.99

จากตาราง 2 เมื่อนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น ทั้งรายด้านและทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .99 และแยกเป็นรายด้าน ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เท่ากับ .97 ด้านความเข้าใจผู้อื่น เท่ากับ .98 และด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น เท่ากับ .98

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ถึงผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัดตรัง เพื่อแจ้งขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ไปยังหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ และโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อไป
2. ขอนหนังสือส่งแบบสอบถามจากสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลาสำนักงาน การประถมศึกษาอำเภอในสังกัด ทั้ง 9 อำเภอ เพื่อขอความร่วมมือส่งแบบสอบถาม ให้แก่ผู้บริหารและครู และรวบรวมแบบสอบถามคืนผู้วิจัย
3. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามถึงสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอด้วยตนเอง
4. หลังจากส่งแบบสอบถามไปแล้ว 15 วัน ผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามคืนจากสำนักงาน การประถมศึกษาอำเภอด้วยตนเอง
5. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการ ตอบแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำผลการตอบไปจัดกระทำและ วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อจัดกระทำกับข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงดำเนินการวิเคราะห์เพื่อหาค่า

ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. หาค่าจำนวนและร้อยละ จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากตอนที่ 2 มารวบรวมและวิเคราะห์โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้านและรายข้อเพื่อทราบระดับพฤติกรรม มนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวัง

3. ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ระหว่างที่เป็นจริงกับที่คาดหวัง โดยใช้ทดสอบค่าที (t-test)

สำหรับเกณฑ์ที่จะแนบที่กำหนดไว้ ในมาตราส่วนประมาณค่า คือ

พฤติกรรมที่มีหรือแสดงในระดับ มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พฤติกรรมที่มีหรือแสดงในระดับ มาก	ให้	4	คะแนน
พฤติกรรมที่มีหรือแสดงในระดับ ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พฤติกรรมที่มีหรือแสดงในระดับ น้อย	ให้	2	คะแนน
พฤติกรรมที่มีหรือแสดงในระดับ น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

4. เมื่อคำนวณหาค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามในแต่ละข้อ แล้วนำมาแปลความหมายด้วยเกณฑ์ประเมินตามแนวคิดคิดของ เบสต์ (Best, 1977 : 174)

- 1.00 - 2.33 หมายความว่า มีหรือแสดงพฤติกรรมอยู่ในระดับต่ำหรือน้อย
- 2.34 - 3.67 หมายความว่า มีหรือแสดงพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.68 - 5.00 หมายความว่า มีหรือแสดงพฤติกรรมอยู่ในระดับสูงหรือมาก

5. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 นำมาจัดลำดับความถี่ของปัญหาและข้อ เสนอแนะ เพื่อนำเป็นส่วนประกอบในการอภิปรายผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สัญลักษณ์ % โดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร นอร์สซิส (Norussis, 1990 : B-86) ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง

3. หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตรเฟอร์กูสัน (Ferguson, 1985 : 68) ดังต่อไปนี้

$$S = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง

4. หาค่าการทดสอบที (t-test) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมทางด้านมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอตามทัศนะกลุ่มตัวอย่าง ตามตัวแปรต่าง ๆ โดยอาศัยสูตร นอร์สซิส (Norussis, 1990 : B-5)

4.1 ถ้าความแปรปรวนของสองกลุ่มแตกต่างกันใช้สูตร ดังต่อไปนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มที่ 1
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของตัวอย่างกลุ่มที่ 2

4.2 ถ้าความแปรปรวนของสองกลุ่มไม่แตกต่างกันใช้สูตร ดังต่อไปนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{s_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

เมื่อ $s_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$

- และเมื่อ
- \bar{X}_1 แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มที่ 1
 - \bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มที่ 2
 - S_1^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มที่ 1
 - S_2^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มที่ 2
 - n_1 แทน ขนาดของตัวอย่างกลุ่มที่ 1
 - n_2 แทน ขนาดของตัวอย่างกลุ่มที่ 2

5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ใช้สูตร ครอนบาค (Cronbach, 1970 :161) ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

- เมื่อ
- α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 - k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 - $\sum S_i^2$ แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 - S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของ
ศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง บทนี้จะกล่าวถึง
ลำดับขั้นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

ลำดับขั้นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ยึดวัตถุประสงค์และสมมติฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออก
เป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง
ผู้บริหารและครูผู้สอน

2. ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย
ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและคาดหวังของ
ศึกษานิเทศก์อำเภอตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง

2.2 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริง
กับที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น
ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และในภาพรวมตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง

2.3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริง
ของศึกษานิเทศก์อำเภอในแต่ละด้านและในภาพรวม ระหว่างทัศนะของผู้บริหารกับครู
ในจังหวัดตรัง

2.4 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์
อำเภอในแต่ละด้านและในภาพรวม ระหว่างทัศนะของผู้บริหารกับครู ในจังหวัดตรัง

3. ตอนที่ 3 การประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรม
 มนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ ในจังหวัดตรัง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน
 539 คน ได้ผลดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามตำแหน่ง

	ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1.	ผู้บริหารโรงเรียน	181	33.58
2.	ครูผู้สอน	358	66.42
	รวม	539	100.00

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา
 จังหวัดตรัง จำนวน 539 คน จากการเก็บข้อมูลได้มาครบทั้ง 539 คน คิดเป็นร้อยละ
 100 แยกตามตำแหน่งได้ดังนี้

1.1 ตำแหน่งผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 33.58

1.2 ตำแหน่งครูผู้สอน จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 66.42

2. ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรังในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ได้ผลดังตาราง 4

ตาราง 4 ระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน

ด้าน ที่	พฤติกรรม มนุษย์สัมพันธ์ของ ศึกษานิเทศก์	ที่เป็นจริง		ระดับ พฤติกรรม	ที่คาดหวัง		ระดับ พฤติกรรม
		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1.	ด้านคุณลักษณะส่วนตัว	3.67	0.53	ปานกลาง	4.49	0.44	มาก
2.	ด้านความเข้าใจผู้อื่น	3.62	0.62	ปานกลาง	4.42	0.52	มาก
3.	ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.62	0.62	ปานกลาง	4.47	0.53	มาก
รวม		3.64	0.55	ปานกลาง	4.46	0.45	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่าระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของเบสต์ (Best, 1977 : 174) แล้วได้ผลดังนี้

ระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ศึกษานิเทศก์อำเภอมีหรือแสดงพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีหรือแสดงพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน โดยด้านคุณลักษณะส่วนตัวอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจผู้อื่น ($\bar{X} = 3.62$) และด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 3.62$) ตามลำดับ

สำหรับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ผู้บริหารและครูคาดหวังว่า ศึกษานิเทศก์อำเภอควรจะมีหรือแสดงพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีหรือแสดงพฤติกรรมอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน โดยด้านคุณลักษณะส่วนตัวอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.47$) และด้านความเข้าใจผู้อื่น ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา ตามลำดับ

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ภายใต้อุปสรรคข้อจำกัด 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ผล ดังนี้

2.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและคาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนและครู ในจังหวัดตรัง ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ได้ผลดังตาราง 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับพฤติกรรม
 มนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและคาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอในด้านคุณลักษณะ
 ส่วนตัว

ข้อที่	พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ ของศึกษานิเทศก์อำเภอ	ที่เป็นจริง		ระดับ พฤติกรรม	ที่คาดหวัง		ระดับ พฤติกรรม
		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1.	สุขภาพทางร่างกายและ จิตใจที่ดี	3.73	0.72	มาก	4.54	0.58	มาก
2.	แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ	4.16	0.72	มาก	4.62	0.54	มาก
3.	การรู้จักควบคุมอารมณ์ ของตนเอง	3.56	0.74	ปานกลาง	4.50	0.59	มาก
4.	การกระฉับกระเฉง ว่องไว	3.48	0.83	ปานกลาง	4.40	0.62	มาก
5.	ความมั่นใจในตนเอง	3.58	0.83	ปานกลาง	4.57	0.59	มาก
6.	ความสุภาพอ่อนโยน	3.84	0.80	มาก	4.56	0.62	มาก
7.	ความมานะพยายาม	3.51	0.81	ปานกลาง	4.48	0.62	มาก
8.	การวางตัวอย่างเหมาะสม ในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.72	0.76	มาก	4.48	0.61	มาก
9.	เป็นคนสนุกสนานร่าเริง แจ่มใส	3.64	0.77	ปานกลาง	4.47	0.62	มาก
10.	ความเป็นอยู่เรียบง่าย ประหยัด	3.75	0.78	มาก	4.36	0.65	มาก
11.	ความรู้และความเข้าใจ ในหน้าที่รับผิดชอบ	3.67	0.79	ปานกลาง	4.60	0.59	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ ของศึกษานิเทศก์อำเภอ	ที่เป็นจริง		ระดับ พฤติกรรม	ที่คาดหวัง		ระดับ พฤติกรรม
		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
12.	ความเจือยเวลาที่มี ปฏิภาณไหวพริบ	3.61	0.73	ปานกลาง	4.47	0.63	มาก
13.	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.30	0.77	ปานกลาง	4.43	0.67	มาก
14.	ความสามารถในการ ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น	3.39	0.78	ปานกลาง	4.55	3.65	มาก
15.	ฐานะทางเศรษฐกิจ	3.67	0.69	ปานกลาง	4.24	0.70	มาก
16.	การดำเนินชีวิตครอบครัว โดยราบรื่น	3.86	0.72	มาก	4.38	0.64	มาก
17.	คุณธรรมและความประพฤติ ที่ดี	3.88	0.75	มาก	4.56	0.59	มาก
18.	ความรับผิดชอบต่อตนเอง และสังคม	3.80	0.73	มาก	4.53	0.67	มาก
19.	การเป็นคนตรงต่อเวลา	3.65	0.86	ปานกลาง	4.57	0.68	มาก
20.	ความเสียสละเห็นแก่ ประโยชน์ส่วนรวม	3.57	0.85	ปานกลาง	4.53	0.67	มาก
	รวม	3.67	0.53	ปานกลาง	4.49	0.44	มาก

จากตาราง 5 พบว่าพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริง ด้านคุณลักษณะส่วนตัวของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ศึกษานิเทศก์มีหรือแสดงพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ศึกษานิเทศก์อำเภอมีหรือแสดงพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก 8 ข้อ โดยแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ คุณธรรมและความประพฤติ ($\bar{X} = 3.88$) และการดำเนินชีวิตครอบครัวโดยราบรื่น ($\bar{X} = 3.86$) ส่วนที่อยู่ในระดับปานกลางมี 12 ข้อ คือความรู้ความเข้าใจในหน้าที่กับฐานะทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.67$) และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.30$)

สำหรับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวัง ด้านคุณลักษณะส่วนตัวของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ผู้บริหารและครูกาดหวังว่าศึกษานิเทศก์อำเภอมีหรือแสดงพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมาคือ ความรู้และความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.60$) และความมั่นใจในตนเอง กับการเป็นคนตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.57$)

2.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริง

และคาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ด้านความเข้าใจผู้อื่นได้ผลดังตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับพฤติกรรม
 มนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอในด้าน
 ความเข้าใจผู้อื่น

ข้อที่	พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ ของศึกษานิเทศก์อำเภอ	ที่เป็นจริง		ระดับ พฤติกรรม	ที่คาดหวัง		ระดับ พฤติกรรม
		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
21.	การเข้าใจถึงความแตกต่าง ระหว่างบุคคล	3.36	0.79	ปานกลาง	4.37	.64	มาก
22.	ความสนิทสนมเป็นกันเอง กับผู้อื่น	3.70	0.83	มาก	4.49	.62	มาก
23.	การเป็นผู้ให้คำปรึกษา แนะนำที่ดี	3.50	0.84	ปานกลาง	4.49	.65	มาก
24.	การให้ความวางใจผู้อื่น	3.53	0.78	ปานกลาง	4.40	.64	มาก
25.	สามารถคบหาสมาคม ได้กับคนทุกระดับ	3.60	0.84	ปานกลาง	4.43	.63	มาก
26.	การให้ความสนับสนุน ช่วยเหลือผู้อื่น ตามความสามารถ	3.54	0.83	ปานกลาง	4.39	.67	มาก
27.	ความห่วงใยเอาใจใส่ ต่อผู้อื่น	3.39	0.79	ปานกลาง	4.28	.68	มาก
28.	การให้เกียรติ และเคารพสิทธิผู้อื่น	3.69	0.77	มาก	4.40	.67	มาก
29.	การรู้จักยกย่องชมเชย ผู้ที่ทำดี	3.64	0.81	ปานกลาง	4.41	.50	มาก
30.	การยอมรับความคิดเห็น และความสามารถของผู้อื่น	3.61	0.82	ปานกลาง	4.44	.67	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ ของศึกษานิเทศก์อำเภอ	ที่เป็นจริง		ระดับ พฤติกรรม	ที่คาดหวัง		ระดับ พฤติกรรม
		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
31.	ความสามารถช่วยเหลือ ได้แม่นยำ	3.62	0.82	ปานกลาง	4.38	.69	มาก
32.	การรู้จักทักทายผู้อื่น	3.68	0.85	มาก	4.46	.65	มาก
33.	การรู้จักใช้วิธี ประนีประนอมกับผู้อื่น	3.60	0.76	ปานกลาง	4.35	.69	มาก
34.	ความจริงใจในการ ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น	3.60	0.85	ปานกลาง	4.44	.66	มาก
35.	ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	3.61	0.80	ปานกลาง	4.39	.66	มาก
36.	การไม่ินท้าวร้ายผู้อื่น	3.65	0.82	ปานกลาง	4.42	.69	มาก
37.	การมองผู้อื่นแง่ดี	3.71	0.77	มาก	4.45	.66	มาก
38.	การรู้จักให้อภัยแก่ผู้อื่น	3.76	0.72	มาก	4.46	.65	มาก
39.	การไม่ตำหนิติเตียนบุคคล ต่อหน้าผู้อื่น	3.79	0.32	มาก	4.52	.66	มาก
40.	การไม่ยกตนข่มท่าน	3.80	0.82	มาก	4.48	.69	มาก
	รวม	3.62	0.62	ปานกลาง	4.42	0.51	มาก

จากตาราง 6 พบว่าพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริง ด้านความเข้าใจผู้อื่น ของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ศึกษานิเทศก์อำเภอมีหรือแสดงพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ศึกษานิเทศก์อำเภอมีหรือแสดงพฤติกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด 7 ข้อ โดยการไม่ยกตนข่มท่านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมาคือ การไม่ตำหนิติเตียนบุคคลต่อหน้าผู้อื่น ($\bar{X} = 3.79$) และการรู้จักให้อภัยแก่ผู้อื่น ($\bar{X} = 3.76$) ส่วนที่อยู่ในระดับปานกลางมี 13 ข้อ โดยการไม่นิทาว่าร้ายผู้อื่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) และการเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.36$)

สำหรับพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่คาดหวัง ด้านความเข้าใจผู้อื่นของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ผู้บริหารและครูกาดหวังว่าศึกษานิเทศก์อำเภอมีหรือแสดงพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยการไม่ตำหนิติเตียนบุคคลต่อหน้าผู้อื่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมาคือ ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้อื่นกับการเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ($\bar{X} = 4.49$) และการไม่ยกตนข่มท่าน ($\bar{X} = 4.48$)

2.2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริง

และที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ผลดังตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับพฤติกรรม
 มนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอในด้าน
 การทำงานร่วมกับผู้อื่น

ข้อที่	พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ ของศึกษานิเทศก์อำเภอ	ที่เป็นจริง		ระดับ พฤติกรรม	ที่คาดหวัง		ระดับ พฤติกรรม
		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
41.	ทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ	3.61	0.80	ปานกลาง	4.48	0.65	มาก
42.	ความรู้ความเข้าใจ ต่องานที่ทำ	3.64	0.75	ปานกลาง	4.51	0.62	มาก
43.	การรู้จักใช้ทักษะกระบวนการ การกลุ่มในการทำงาน	3.60	0.79	ปานกลาง	4.44	0.63	มาก
44.	ความอดทนในการทำงาน	3.61	0.77	ปานกลาง	4.45	0.65	มาก
45.	ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน	3.64	0.74	ปานกลาง	4.46	0.64	มาก
46.	รู้จักเสริมสร้างขวัญและ กำลังใจในการทำงาน	3.51	0.82	ปานกลาง	4.45	0.66	มาก
47.	ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ สำเร็จ	3.65	0.79	ปานกลาง	4.51	0.65	มาก
48.	การให้บริการและความ ร่วมมือในการทำงาน	3.63	0.88	ปานกลาง	4.50	0.66	มาก
49.	รู้จักแก้ปัญหาการทำงาน ด้วยเหตุผล	3.63	0.75	ปานกลาง	4.45	0.65	มาก
50.	การร่วมงานและติดตาม การดำเนินงานโดยตลอด	3.43	0.87	ปานกลาง	4.46	0.68	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อที่	พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ ของศึกษานิเทศก์อำเภอ	ที่เป็นจริง		ระดับ พฤติกรรม	ที่คาดหวัง		ระดับ พฤติกรรม
		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
51.	ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ของตนเองและผู้อื่น ในการทำงาน	3.59	0.77	ปานกลาง	4.46	0.67	มาก
52.	การวางแผนการทำงาน ร่วมกับผู้อื่น	3.56	0.78	ปานกลาง	4.45	0.66	มาก
53.	ความเป็นประชาธิปไตย ในการทำงาน	3.69	0.81	มาก	4.48	0.66	มาก
54.	ความมั่นใจในงาน	3.56	0.80	ปานกลาง	4.44	0.69	มาก
55.	ให้โอกาสเพื่อนร่วมงาน ได้ปฏิบัติงาน ตามความสามารถ	3.69	0.78	มาก	4.50	0.65	มาก
56.	การรู้จักการกระตุ้น และลงใจในการทำงาน ร่วมกันให้สำเร็จ	3.59	0.79	ปานกลาง	4.42	0.66	มาก
57.	สามารถทำงานร่วมกับ ผู้อื่นได้ทุกระดับ	3.74	0.82	มาก	4.50	0.63	มาก
58.	การปฏิบัติตัวต่อเพื่อน ร่วมงานด้วยไมตรีจิต	3.80	0.82	มาก	4.55	0.63	มาก
	รวม	3.62	0.62	ปานกลาง	4.47	0.53	มาก

จากตาราง 7 พบว่าพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ศึกษานิเทศก์อำเภอ มีหรือแสดงพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ศึกษานิเทศก์อำเภอมีหรือแสดงพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยการปฏิบัติตัวต่อเพื่อนร่วมงานด้วยไมตรีจิตอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมาคือ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทุกระดับ ($\bar{X} = 3.74$) และความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานกับการให้โอกาสเพื่อนร่วมงานได้ปฏิบัติงานตามความสามารถ ($\bar{X} = 3.69$) ส่วนที่อยู่ในระดับปานกลางมี 14 ข้อ โดยความมั่นใจในงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.69$) และการร่วมงานและติดตามการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.43$)

สำหรับพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่คาดหวัง ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ผู้บริหารและครู คาดหวังว่า ศึกษานิเทศก์ควรมีหรือแสดงพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยการปฏิบัติตัวต่อเพื่อนร่วมงานด้วยไมตรีจิตอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจต่องานที่ทำกับความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ ($\bar{X} = 4.51$) การให้บริการและความร่วมมือในการทำงานให้โอกาสเพื่อนร่วมงาน ได้ปฏิบัติงานตามความสามารถ กับสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทุกระดับ ($\bar{X} = 4.50$)

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครูในจังหวัดตรัง ตามตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

2.3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 1 กล่าวว่าพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นและในภาพรวม ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับ
ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ได้ผล
ดังตาราง 8

ตาราง 8 การเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของ
ศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง

ด้านที่	พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ ของ ศึกษานิเทศก์อำเภอ	ที่เป็นจริง		ที่คาดหวัง		t
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1.	ด้านคุณลักษณะส่วนตัว	3.67	0.53	4.49	0.44	-35.05**
2.	ด้านความเข้าใจผู้อื่น	3.62	0.62	4.42	0.51	-28.63**
3.	ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.62	0.62	4.47	0.52	-30.32**
	รวมทุกด้าน	3.63	0.55	4.46	0.45	-34.29**

** $p < .01$

จากตาราง 8 พบว่าพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของ
ศึกษานิเทศก์อำเภอในภาพรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

2.3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 2 กล่าวว่าพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอในแต่ละด้านและในภาพรวม ระหว่างทัศนคติของผู้บริหารกับครู ในจังหวัดตรังแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอในแต่ละด้านและในภาพรวมระหว่างทัศนคติของผู้บริหารกับครู ได้ผลดังตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอระหว่างทัศนคติของผู้บริหารกับครู ในจังหวัดตรัง

ด้านที่	พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ ที่เป็นจริงของ ศึกษานิเทศก์อำเภอ	ผู้บริหาร n=181		ครู n=358		t
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1.	ด้านคุณลักษณะส่วนตัว	3.69	0.53	3.65	0.53	.90
2.	ด้านความเข้าใจผู้อื่น	3.62	0.61	3.62	0.62	.15
3.	ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.62	0.61	3.62	0.63	.03
	รวมทุกด้าน	3.65	0.54	3.63	0.55	.34

จากตาราง 9 พบว่าผู้บริหารกับครูมีทัศนคติต่อพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอไม่แตกต่างกัน ทั้งภาพรวมและ เป็นรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

2.3.3 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 3 กล่าวว่าพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอในแต่ละด้านและในภาพรวมระหว่างทักษะของผู้บริหารกับครู ในจังหวัดตรังแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอในแต่ละด้านและในภาพรวมระหว่างทักษะของผู้บริหารและครู ได้ผลดังรายละเอียดในตาราง 10

ตาราง 10 การเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอระหว่างทักษะของผู้บริหารกับครู ในจังหวัดตรัง

ด้านที่	พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ ที่คาดหวังของ ศึกษานิเทศก์อำเภอ	ผู้บริหาร		ครู		t
		n=181		n=358		
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1.	ด้านคุณลักษณะส่วนตัว	4.47	0.43	4.51	0.44	-.92
2.	ด้านความเข้าใจผู้อื่น	4.38	0.54	4.45	0.49	-1.51
3.	ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.44	0.53	4.49	0.53	-.90
	รวมทุกด้าน	4.43	0.45	4.48	0.45	-1.28

จากตาราง 10 พบว่าผู้บริหารและครูมีทักษะต่อพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอไม่แตกต่างกัน ทั้งภาพรวมและรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

3. ตอนที่ 3 ผลการประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์
ของศึกษานิเทศก์อำเภอในจังหวัดตรัง

3.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ได้ผลดังตาราง 11

ตาราง 11 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์
อำเภอในด้านคุณลักษณะส่วนตัว

ลำดับ ที่	ปัญหา	ความถี่	ข้อเสนอแนะ/แนวคิด ในการแก้ปัญหา	ความถี่
1.	ใจไม่หนักแน่น ขาด ความเชื่อมั่นในตัวเอง	18	- ควรศึกษาหาความรู้ทางด้าน วิชาการให้ชัดเจนสร้างความ มั่นใจในตัวเองอย่างมีสมาธิและ สุ่มรอบคอบ	14
2.	ขาดความสามารถในการ ถ่ายทอดความรู้และ เทคนิค การนิเทศ	14	- ควรอบรมสัมมนาศึกษาฝึกทักษะ ในการถ่ายทอดและ เทคนิค การนิเทศให้ชัดเจน	11
3.	ไม่กระตือรือร้นกระฉับ กระเฉง สำซ้ำ เลื่อยซา	13	- ควรศึกษาให้เป็นคนกระตือรือร้น รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	12
4.	เห็นแก่ตัว ขาดความ เสียสละทั้งทรัพย์สินและ เวลาให้กับส่วนรวม	13	- ควรมีความเสียสละไม่เห็น แก่ตัวและแบ่งเวลาให้กับ ส่วนรวมอย่างเหมาะสม	11
5.	ขาดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ	11	- ต้องศึกษาค้นคว้าและคิดสร้าง สรรค์สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ	10

ตาราง 11 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ปัญหา	ความถี่	ข้อเสนอแนะ/แนวคิด ในการแก้ปัญหา	ความถี่
6.	ถือตัว ไม่เป็นกันเอง และไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	9	- ควรสร้างความเป็นกันเอง กับครูและมีท่าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	8
7.	ขาดความรับผิดชอบ ในหน้าที่	8	- ควรมีความรับผิดชอบในหน้าที่ อย่างจริงจังและเต็มความสามารถ	6
8.	มีบุคลิกไม่เหมาะสม	7	- ควรปรับปรุงบุคลิกให้ครู เชื่อถือ ศรัทธา	8
9.	ขาดความรู้ความเข้าใจ ในงานที่ปฏิบัติ	7	- ควรอบรมและศึกษาขอบเขต หน้าที่ของศึกษานิเทศก์ให้ชัดเจน	6
10.	ไม่มีทักษะการพูด พูดไม่ชัด	6	- ควรอบรมฝึกฝนทักษะการพูด ให้มากขึ้น	5
11.	ไม่ค่อยมีความขยัน พยายาม	5	- ต้องขยันและมานะพยายามเพิ่มขึ้น	4
12.	ความประพฤติบางส่วน บกพร่อง	4	- ต้องประพฤติดีเป็นแบบอย่างและ ปทัสถานทางสังคม	4

จากตาราง 11 จะเห็นได้ว่าปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรม
มนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอในด้านคุณลักษณะส่วนตัวที่มีแนวโน้มสำคัญอันดับแรก
คือ ศึกษานิเทศก์มีใจไม่หนักแน่นพอ ไม่มีความเชื่อมั่นในตัวเอง ควรแก้ไขโดยการศึกษา
หาความรู้ทางด้านวิชาการให้ชัดเจน สร้างความมั่นใจในตัวเองอย่างมีประสิทธิภาพและสุชม
รอบคอบ อันดับสองคือ ขาดความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการนิเทศ
ซึ่งควรอบรม สัมมนา ศึกษา ฝึกทักษะการถ่ายทอดและเทคนิคการนิเทศให้ชัดเจน

อันดับสามคือ ไม่กระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ลำช้า และเฉื่อยชา ควรศึกษาให้เป็นคนกระตือรือร้น รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

3.2 ด้านความเข้าใจผู้อื่น ได้ผลดังตาราง 12

ตาราง 12 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมของศึกษานิเทศก์อำเภอในด้านความเข้าใจผู้อื่น

ลำดับที่	ปัญหา	ความถี่	ข้อเสนอแนะ/แนวคิดในการแก้ปัญหา	ความถี่
1.	มองคนไม่ออก ไม่เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล	22	- ควรสนใจการทำงานของผู้อื่น เข้าใจธรรมชาติของคนและความแตกต่างระหว่างบุคคล	20
2.	ขาดความเป็นกันเอง และจริงใจกับผู้อื่น	16	- สร้างความคุ้นเคย ทักทาย ยิ้มแย้มเป็นกันเอง ด้วยความจริงใจกับผู้อื่น	14
3.	ไม่ยอมรับความรู้ความสามารถของผู้อื่น	10	- พยายามให้ผู้อื่นแสดงออกตามความสามารถอย่างเหมาะสม	10
4.	ไม่เข้าใจความต้องการ และเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	9	- ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา และมีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น	8
5.	มองผู้อื่นในแง่ไม่ดี คอยจับผิดมากกว่าการแนะนำ	7	- ควรมองคนในแง่ดี มีเหตุผล ไม่คอยจับผิด	6
6.	ขาดการช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี	7	- ควรช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำที่ดีแก่ครู	5
7.	ไม่ทำให้เกียรติและเคารพสิทธิผู้อื่น	6	- ไม่ควรแบ่งแยก ควรให้เกียรติและเคารพสิทธิผู้อื่น	4

จากตาราง 12 จะเห็นได้ว่าปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรม มนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอในด้านความเข้าใจผู้อื่นที่มีแนวโน้มสำคัญอันดับแรก คือ ศึกษานิเทศก์มองคนไม่ออก และไม่เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งควร สนใจในการทำงานของผู้อื่น เข้าใจธรรมชาติของคน และความแตกต่างระหว่างบุคคล อันดับสองคือ ขาดความเป็นกันเองและจริงจังกับผู้อื่น แนวคิดในการแก้ปัญหาโดยสร้าง ความคุ้นเคย ทักทาย ยิ้มแย้มเป็นกันเองด้วยความจริงจังกับผู้อื่น และอันดับสามคือ ไม่ยอมรับความรู้ ความสามารถของผู้อื่น ข้อเสนอแนะโดยพยายามให้ผู้อื่นแสดงออกตาม ความสามารถอย่างเหมาะสม

3.3 ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ผลดังตาราง 13

ตาราง 13 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมของศึกษานิเทศก์อำเภอ ในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ลำดับ ที่	ปัญหา	ความถี่	ข้อเสนอแนะ/แนวคิด ในการแก้ปัญหา	ความถี่
1.	ไม่ติดตามงาน และ ประเมินผลงาน โดยตลอด	20	- ควรติดตามงาน ประเมินผลงาน หรือโครงการที่วางไว้ทุกขั้นตอน อย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน	18
2.	ทำงานอยู่ที่สำนักงาน มากกว่าออกไปปฏิบัติงาน นิเทศที่โรงเรียน	19	- ต้องออกปฏิบัติงานนิเทศที่ โรงเรียนช่วยเหลือด้านการเรียน การสอนของครูมากกว่าทำงาน อยู่ที่สำนักงาน	19
3.	ขาดการกระตุ้นและสร้าง ขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ร่วมงาน	15	- ควรยกย่องชมเชย และรู้จัก สร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ร่วมงาน	13

ตาราง 13 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ปัญหา	ความถี่	ข้อเสนอแนะ/แนวคิด ในการแก้ปัญหา	ความถี่
4.	ไม่มีการวางแผนการทำงาน	14	- ควรวางแผนร่วมกันในการทำงาน	12
5.	ไม่ค่อยบริการครู ให้ความ ร่วมมือ และสร้างความ สัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน	13	- ต้องบริการ เป็นเพื่อนร่วมงาน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี กับผู้ร่วมงาน	10
6.	ขาดการกระจายงาน การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบที่ดี	9	- ควรกระจายงานและมอบหมาย หน้าที่ความรับผิดชอบให้ตรงกับ ความรู้ความสามารถของเพื่อน ร่วมงาน	7
7.	ไม่มีการประสานงานที่ดี	8	- ควรวางแผนการประสานงานให้ ชัดเจนโดยตลอด	6
8.	ยึดถือตัวเองไม่ใช้หลัก ประชาธิปไตยในการทำงาน	5	- ต้องใช้เหตุผล ใช้กระบวนการกลุ่ม และมีประชาธิปไตยในการทำงาน	4

จากตาราง 13 จะเห็นได้ว่าปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรม

มนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีแนวโน้มสำคัญ
เป็นอันดับแรกคือ การไม่ติดตามและประเมินผลงานโดยตลอด ควรแก้โดยการติดตามงาน
ประเมินผลงานหรือโครงการที่วางไว้ทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน อันดับสอง
คือ ศึกษานิเทศก์ทำงานที่สำนักงานมากกว่าออกไปปฏิบัติงานในเขตพื้นที่โรงเรียน ควรออกไป
ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่โรงเรียน ช่วยเหลือด้านการเรียนการสอนของครูมากกว่าทำงานอยู่ที่
สำนักงาน อันดับสามคือ ขาดการกระตุ้นและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ร่วมงาน ควรแก้
โดยการยกย่อง ชมเชย และรู้จักการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ร่วมงาน

3.4 สรุปความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ของ
ศึกษานิเทศก์อำเภอ มีดังนี้

ผู้บริหารและครูในจังหวัดตรังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรม
มนุษยสัมพันธ์ว่าศึกษานิเทศก์อำเภอควรปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย ไม่รังอ้าว ท้าตัว
เหนือกว่าครู ท้าให้ครูเห็นว่ามีความจริงใจ รู้จักประสานประโยชน์ ประนีประนอม
ทำให้ไม่เกิดความขัดแย้งกับผู้ในเทศ มีความยืดหยุ่นในการทำงานเพราะสถานการณ์และ
สภาพจริงเรียนแตกต่างกัน ควรใช้คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ทำให้งานสำเร็จ
โดยราบรื่นด้วยความพอใจ ควรใช้ทักษะการทำงานหลายประการให้เหมาะสมกับงาน
ทำให้ได้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น และควรจัดระบบข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ
ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

บทที่ 5

การอภิปรายผลการวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอตามทัศนคติของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอตามทัศนคติของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง

1.2 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และในภาพรวมตามทัศนคติของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง

1.3 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอในแต่ละด้านและในภาพรวม ระหว่างทัศนคติของผู้บริหารกับครู ในจังหวัดตรัง

1.4 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอในแต่ละด้านและในภาพรวม ระหว่างทัศนคติของผู้บริหารกับครู ในจังหวัดตรัง

1.5 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ ในจังหวัดตรัง

2. สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีสมมติฐานการวิจัย 3 ประการ คือ

2.1 พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และในภาพรวม ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรังแตกต่างกัน

2.2 พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอในแต่ละด้านและในภาพรวมระหว่างทัศนะของผู้บริหารกับครู ในจังหวัดตรังแตกต่างกัน

2.3 พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอในแต่ละด้านและในภาพรวมระหว่างทัศนะของผู้บริหารกับครู ในจังหวัดตรังแตกต่างกัน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงาน การประถมศึกษาจังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2536 จำแนกเป็นผู้บริหาร 181 คน และครู 358 คน รวมเป็น 539 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดสัดส่วน การสุ่มอย่างง่าย โดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของยามาเน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ตอน ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านการ ทำงานร่วมกับผู้อื่น จำนวนทั้งหมด 48 ข้อ ซึ่งเป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ต่อพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอทั้ง 3 ด้าน

ส่วนคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ผ่านการ ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน แล้วนำไปทดลอง

ใช้กับผู้บริหารและครูจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha-Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น .99

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวและขออนุญาตจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มอบให้สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง เพื่อแจ้งขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ไปยังหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ และโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งและเก็บด้วยตนเองจนได้แบบสอบถามคืนทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละของแต่ละรายการในแต่ละตัวแปร

ตอนที่ 2 ศึกษาระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนคติของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ภายใต้อุปกรณ์ประกอบ 3 ด้านคือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายชื่อและรายด้าน

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามตัวแปรสถานภาพส่วนตัวโดยการทดสอบค่าที (t-test)

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ จัดลำดับความสำคัญของปัญหาและข้อเสนอแนะ แนวคิดในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

4. ผลการวิจัยโดยสรุป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ปรากฏผลดังนี้

4.1 ผลการศึกษาระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง สรุปได้ว่า พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ศึกษานิเทศก์อำเภอมีหรือแสดงพฤติกรรมในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน โดยด้านคุณลักษณะส่วนตัวมีหรือแสดงพฤติกรรมมากกว่าด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ตามลำดับ

สำหรับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของครูและผู้บริหารในจังหวัดตรัง ผู้บริหารและครูคาดหวังว่าศึกษานิเทศก์อำเภอมีหรือแสดงพฤติกรรมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว เห็นว่ามีหรือแสดงพฤติกรรมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านคุณลักษณะส่วนตัวอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และด้านความเข้าใจผู้อื่น ตามลำดับ

4.2 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง สรุปได้ว่า พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวัง ตามทัศนะของผู้บริหารและครูในด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นและในภาพรวม มีความแตกต่างกันต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

4.3 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอระหว่างทัศนะของผู้บริหารกับครู ในจังหวัดตรัง สรุปได้ว่าผู้บริหารกับครูมีทัศนะไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและเป็นรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

4.4 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอระหว่างทัศนะผู้บริหารกับครู ในจังหวัดตรัง สรุปได้ว่าผู้บริหารกับครูมีทัศนะไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและเป็นรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

4.5 ผลการประมวลปัญหาข้อเสนอแนะและแนวคิดในการแก้ปัญหา พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง

4.5.1 ปัญหาพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวของศึกษานิเทศก์อำเภอคือ ใจไม่หนักแน่น ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง ขาดความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการนิเทศ ไม่กระตือรือร้น สำหรับข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหานี้คือ ศึกษานิเทศก์ควรศึกษาหาความรู้ทางวิชาการให้ชัดเจน สร้างความมั่นใจในตัวเองอย่างมีสมาธิ สุขุม รอบคอบ ควรเข้าอบรมสัมมนา ศึกษา ฝึกทักษะวิธีการถ่ายทอดความรู้ และเทคนิคการนิเทศอยู่เสมอ และฝึกตัวเองให้มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว กทันต่อเหตุการณ์

4.5.2 ปัญหาพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ ด้านความเข้าใจผู้อื่นของศึกษานิเทศก์อำเภอคือ มองคนไม่ออก ไม่เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ขาดความเป็นกันเอง และจริงใจกับผู้อื่น ไม่ยอมรับความรู้ความสามารถของผู้อื่น สำหรับข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหานี้คือ ศึกษานิเทศก์ควรสนใจการทำงานของผู้อื่น เข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล สร้างความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความจริงใจและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นแสดงความสามารถอย่างเหมาะสม

4.5.3 ปัญหาพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นของศึกษานิเทศก์อำเภอคือ ไม่ติดตามการทำงานและประเมินผลงานโดยตลอด การทำงานที่สำนักงานมากเกินไป ขาดการกระตุ้นและสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหานี้คือ ศึกษานิเทศก์ควรมีแผนติดตามงานและประเมินผลงานอย่างต่อเนื่อง ออกปฏิบัติงานช่วยเหลือด้านการเรียนการสอนของครูให้มากขึ้น และรู้จักยกย่องชมเชย สร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ร่วมงาน

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยอภิปรายตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง
 - 1.1 ระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธราวุธ ศรีแก้ว (2532 : 132) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนราธิวาส พบว่าระดับการปฏิบัติงานที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอ โดยภาพรวมที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และต่อมา วิทยา บุญคง (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของครูและผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุโขทัย พบว่าการปฏิบัติงานนิเทศที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น อาจจะเป็นเพราะความจำกัดด้านทรัพยากรสำหรับการนิเทศการศึกษา ได้แก่ บุคลากรทางการนิเทศ ระยะเวลาและงบประมาณ นอกจากนี้ยังขาดระบบการนิเทศที่ดีทำให้เกิดปัญหาการนิเทศขึ้นซึ่ง เดิม แยมเสมอ (2531 :

- 16) หัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศก์สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ กล่าวว่่า "การนิเทศการศึกษายังประสบปัญหาอยู่มากมาย ท่านผู้รู้ ผู้ชำนาญการตลอดจนผู้เชี่ยวชาญ ได้ศึกษากันแล้ววิเคราะห์ วิจัย แล้วทราบว่าการนิเทศการศึกษามีปัญหาแยกเป็นข้อ ๆ ได้ 100 กว่าข้อ เมื่อสรุปหลอมรวมแล้วเหลือประเด็นปัญหาอยู่ 2 ประการ คือ การนิเทศไม่ทั่วถึง โรงเรียนอีกหลายโรงยังไม่ได้รับการนิเทศจากผู้มีหน้าที่นิเทศ และการนิเทศที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีระบบการนิเทศ ไม่มีเครื่องมือ

ไม่มีข้อมูล ไม่มีกระบวนการ ไม่มีการวางแผน" นอกจากนั้นสำนักงานคณะกรรมการ
 การประถมศึกษาแห่งชาติ (2532 : 1) สรุปไว้ว่า บุคลากรนิเทศการศึกษาน่าจะเป็น
 ปัญหาสำคัญที่สุดที่ทำให้การปฏิบัติงานนิเทศการศึกษาไม่สามารถดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น
 และบรรลุวัตถุประสงค์ถ้า พิจารณาโครงสร้างและการแบ่งส่วนราชการของสำนักงาน
 คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2525 ข : 28-38) ในระดับอำเภอและกิ่งอำเภอ
 สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติได้กำหนดให้งานนิเทศการศึกษานำอำเภอ
 ขนาดใหญ่มาก ขนาดใหญ่ และอำเภอขนาดกลางมีศึกษานิเทศก์ได้ 4 คน อำเภอขนาดเล็ก
 3 คน และอำเภอขนาดเล็กมาก 2 คน นับว่ายังมีอัตรากำลังน้อยไม่เพียงพอต่อการนิเทศ
 ผู้บริหารและครูในแต่ละอำเภอโดยเฉพาะสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง (2536 :
 งานนำรายงานการศึกษา) มีจำนวนบุคลากร ประกอบด้วย ผู้บริหาร 332 คน และครู
 3,387 คน รวมเป็น 3,719 คน แต่มีศึกษานิเทศก์อำเภอทั้งหมด 32 คน เมื่อเทียบ
 อัตราส่วนศึกษานิเทศก์กับผู้บริหารนิเทศ จะเห็นว่าศึกษานิเทศก์ 1 คน ต้องรับผิดชอบ
 งานการนิเทศครูและผู้บริหารถึง 116 คน นับว่าเป็นอัตราส่วนที่ต่ำเพียงพอที่จะทำ
 การนิเทศเป็นไปได้อย่างทั่วถึง ดังที่ สนิท เจริญธรรม (บรรยาย, 29 มิถุนายน 2537)
 กล่าวสรุปไว้ว่า หน่วยศึกษานิเทศก์สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ
 มีคนมากแต่งานน้อย หน่วยศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดมีคนกับงานพอ ๆ กัน
 และหน่วยศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอมีคนน้อยแต่งานมาก นอกจากนั้น
 การพัฒนาคุณภาพการศึกษาในปัจจุบันนี้จำเป็นต้องพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของ
 เศรษฐกิจและสังคมที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษา
 แห่งชาติ จึงได้มีนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเร่งรัดพัฒนาการศึกษา โดยกำหนด
 เป็นแผนงานโครงการใหม่ ๆ ให้ศึกษานิเทศก์อำเภอปฏิบัติมากขึ้น ทั้ง ๆ ที่ศึกษานิเทศก์
 อำเภอนั้นมีภารกิจรับผิดชอบงานที่สำคัญ 3 งานคือ งานพัฒนางานวิชาการ งานพัฒนา
 การนิเทศการศึกษา งานวิจัยและประเมินผลการศึกษา ซึ่งงานเหล่านี้ประกอบด้วย
 21 งานหลัก (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2534 ค : 20)
 นับว่ามากพออยู่แล้ว เมื่อมีภารกิจเพิ่มขึ้นอีกและบางครั้งต้องปฏิบัติตามนโยบายโดยเร่งด่วน
 ก็จำเป็นต้องลดบทบาทการนิเทศเร่งเรียนลง ทำให้ศึกษานิเทศก์มีเวลาออกไปพบปะ

ช่วยเหลือ แนะนำส่งเสริม สนับสนุน ผู้บริหารและครูน้อยลง ทำให้ความสัมพันธ์ในบทบาทหน้าที่การงานและทางสังคมไม่ดีเท่าที่ควร จากสภาพปัญหาดังที่กล่าวมา จึงน่าจะ เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารและครูมีทัศนคติต่อพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงของ ศึกษานิเทศก์อำเภออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาดูในแต่ละด้าน ปรากฏว่าพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงของ ศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครูศึกษานิเทศก์มีหรือแสดงพฤติกรรม ระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน โดยที่ด้านคุณลักษณะส่วนตัวมีหรือแสดงพฤติกรรมมากกว่า ด้านความเข้าใจผู้อื่นและด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ทั้งนี้เพราะ งานการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้น องค์ประกอบแรกคือ ตัวเอง (วิจิตร อวาทกุล, ม.ป.ป. : 99) หรือคุณลักษณะส่วนตัวเป็นด้านที่สังเกตได้ก่อนและชัดเจนกว่าด้าน ความเข้าใจผู้อื่นและด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งต้องใช้เวลาในการหบปะสังสรรค์ ทำงานร่วมกันเป็นเวลานานพอสมควร และที่สำคัญจากประสบการณ์การสอบคัดเลือก ตำแหน่งศึกษานิเทศก์จะมีการสอบความรู้ความสามารถจากข้อเขียน การสัมภาษณ์ การพูด และพิจารณาผลงานย้อนหลัง กระบวนการเหล่านี้โดยส่วนใหญ่คือ การคัดเลือก คุณลักษณะส่วนตัวนั่นเอง ดังนั้น ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่ตำแหน่งศึกษานิเทศก์ มีคุณลักษณะส่วนตัวดีพอสมควร จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้บริหารและครูมีทัศนคติ ต่อพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริง ด้านคุณลักษณะส่วนตัวของศึกษานิเทศก์อำเภอ มากกว่าด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น

1.2 ระดับพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะ ของผู้บริหารและครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

พันธราวุธ ศรีแก้ว (2532 : บทคัดย่อ) วิทยา บุญคง (2534 : บทคัดย่อ)

ที่พบว่าการปฏิบัติงานที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

และต่อมา บัญพร จันทร์วงศ์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียน

และครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิจิตร มีความ

คาดหวังต่อคุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ของครูแนะแนวอยู่ในระดับมาก การที่ระดับพฤติกรรม

มโนขยสัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารและครู ตระหนักว่ากระบวนการนิเทศการศึกษา เป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การนิเทศการศึกษา เป็นกระบวนการที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารและครู จัดการศึกษา การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบังเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2535 : 131) ประกอบกับในปัจจุบันเกิดความเปลี่ยนแปลงทางการศึกษานานด้านต่าง ๆ มากขึ้นทั้งการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกและภายในระบบการศึกษา อันได้แก่ ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นโยบยการเร่งรัดคุณภาพการศึกษา การพัฒนาหลักสูตร การรักษาระดับมาตรฐานการศึกษา ผู้บริหารและครูจึงเห็นความสำคัญของการนิเทศศึกษามากขึ้น หวังพึ่งพาศึกษานิเทศก์มากยิ่งขึ้น และสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2534 ค : 10) เห็นความสำคัญในส่วนนี้จึงได้กำหนดมาตรการและเกณฑ์ขั้นต่ำให้ศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ นิเทศกำกับ ดูแล กลุ่มโรงเรียนและโรงเรียนที่รับผิดชอบอย่างน้อย 3 วันต่อ 1 สัปดาห์ และทำการประชุมร่วมกับผู้บริหาร ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อ 1 เดือน ซึ่งเป็นวิธีการช่วยเหลือครูและผู้บริหารโรงเรียนตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของศึกษานิเทศก์ กิติมา ปรีดีดีลล (2532 : 293) และสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2534 ข : 72) กล่าวในทานองเดียวกันว่าการมีมโนขยสัมพันธ์ที่ดีทำให้การปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จากความต้องการของผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้สอน การกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของศึกษานิเทศก์ และองค์ประกอบที่ช่วยให้ศึกษานิเทศก์ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้บริหารและครูมีทัศนะต่อพฤติกรรมมโนขยสัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภออยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านปรากฏว่า ระดับพฤติกรรมมโนขยสัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครูในจังหวัดตรัง ผู้บริหารและครูคาดหวังว่า ศึกษานิเทศก์ควรมีหรือแสดงพฤติกรรมระดับมากทั้ง 3 ด้าน โดยที่

ด้านคุณลักษณะส่วนตัวมีหรือแสดงพฤติกรรมมากกว่าด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นและด้านความเข้าใจผู้อื่นตามลำดับ ทั้งนี้เพราะโดยบทบาทหน้าที่ศึกษานิเทศก์เป็นผู้ช่วยเหลือแนะนำ สนับสนุน ส่งเสริม ผู้บริหารและครู จึงจำเป็นต้องมีคุณลักษณะส่วนตัวที่ดีกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ สงัด อุทรานันท์ (2530 : 65-66) ที่ได้สรุปผลงานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของศึกษานิเทศก์ในประเทศไทยว่า ด้านลักษณะส่วนตัวศึกษานิเทศก์ควรจะเป็นคนที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความมั่นใจในตัวเอง มีความอดทน กระฉับกระเฉง เป็นคนเปิดเผย มีความรู้ความสามารถ คุณธรรม ความประพฤติดี และมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่

จะเห็นได้ว่าจากการศึกษาระดับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริง และที่คาดหวังยังไม่สอดคล้องกัน มีสาเหตุมาจากปัญหาพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อาเภอบางส่วนไม่เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ และความต้องการของบุคลากรทางการศึกษา ทำให้การนิเทศการศึกษายังไม่บรรลุเป้าหมาย และส่งผลให้การจัดการศึกษาในภาพรวมไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายเท่าที่ควร อย่างไรก็ตาม ฮอยและมิสเกล (Hoy and Miskel, 1973 : 42 อ้างถึงใน สุวิทย์ บุญช่วย, 2525 : 39) กล่าวว่า เกทเชลล์และกูบา ได้ให้แนวคิดอธิบายอย่างชัดเจนว่า บทบาทที่สถาบันกำหนดและคาดหวังของคนในสถาบันย่อมไม่ตรงกับบุคลิกภาพและสนองความต้องการของบุคคลเสมอไป เพราะความคาดหวังของแต่ละบุคคลในสังคมย่อมต้องการในห้องที่ตนเองร่วมอยู่ด้วยได้ปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ จึงมักตั้งความหวังในสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์กับองค์การของตนไว้ในระดับสูงกว่าที่เป็นจริงเสมอ พฤติกรรมที่แสดงออกหรือพฤติกรรมที่เป็นจริงจึงควรรับความคาดหวังกับบุคลิกภาพของเจ้าของงานที่กลมกลืนกัน ถ้าทั้งสองผสมผสานกันได้ดีพฤติกรรมที่แสดงออกมาย่อมเป็นที่ยอมรับของสังคมนั้น

2. สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อาเภอด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และในภาพรวมตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรังแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่าพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของ
 ศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง ทั้งภาพรวมและ
 เป็นรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ
 สมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิทยา บุญคง(2534 : บทคัดย่อ)
 ที่พบว่า การปฏิบัติงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของครู
 และผู้บริหารโรงเรียนจังหวัดสุโขทัย แตกต่างกัน และผลการวิจัยของ สาคร อินทรชื่น
 (2529 : บทคัดย่อ) ยังพบในทำนองเดียวกันว่า บทบาทที่พึงประสงค์หรือบทบาทที่คาดหวัง
 ของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนและครูสูงกว่าบทบาทที่เป็นจริง
 ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ สวงนศรี วิรัชชัย(2527 : 23-24) และเบอร์โร (Berlo,
 1966 : 153 อ้างถึงใน อาทิตย์ เส้นหัด, 2536 : 17) กล่าวในแนวเดียวกันว่า
 บทบาทที่ปฏิบัติจริงเป็นพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติ หรือแสดงออกมาให้เห็น
 แต่บทบาทที่คาดหวัง หมายถึงบทบาทหรือรูปแบบของพฤติกรรมที่ผู้อื่นคาดหวังว่าผู้ปฏิ
 บัติงานตำแหน่งนั้น จะถือปฏิบัติซึ่งอาจจะไม่ตรงกันก็ได้ โดยความเป็นจริงความต้องการ
 หรือความคาดหวังของบุคคลมักจะสูงกว่าความเป็นจริงเสมอ

เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของ
 ศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู พบว่า แตกต่างกันทุกด้านทั้งด้าน
 คุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น

สิ่งที่เป็นสาเหตุให้พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของ
 ศึกษานิเทศก์อำเภอด้านคุณลักษณะส่วนตัว ตามทัศนะของผู้บริหารและครูแตกต่างกัน
 น่าจะเป็นเพราะว่าผู้บริหารและครูต้องการศึกษานิเทศก์ที่มีความรู้ ความสามารถสูง
 และมีคุณลักษณะที่ดี เช่น มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ความกระฉับกระเฉงว่องไว
 ความมั่นใจในตนเอง ความเฉลียวฉลาด ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการ
 ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น มาช่วยเหลือ ชี้แนะ สนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพ
 การศึกษาในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้บริหารและครูมีความคาดหวังต่อพฤติกรรม
 มนุษย์สัมพันธ์ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวในระดับมาก ในทำนองเดียวกันสำนักงานคณะกรรมการ
 การประถมศึกษาแห่งชาติ (2534 ก : 16) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะส่วนตัวของศึกษานิเทศก์

เอาไว้ว่า ศึกษานิเทศก์ควรเป็นคนที่มีความสุภาพอ่อนโยน มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบสูง และมีความสามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น จากความต้องการดังกล่าว ทำให้ผู้บริหารและครูมีความคาดหวังต่อพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ด้านคุณลักษณะส่วนตัวของศึกษานิเทศก์อำเภอ สูงกว่าความเป็นจริงซึ่งผลการวิจัยและรายงานการพัฒนาการนิเทศและติดตามผลของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (3532 : 105-108) พบว่าศึกษานิเทศก์ยังขาดทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ด้านภาวะผู้นำ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการพัฒนาวิชาชีพของตน เมื่อความต้องการกับความเป็นจริงไม่สมดุลย์กัน ทำให้พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู แตกต่างกัน

การที่พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ด้านความเข้าใจผู้อื่น ตามทัศนะของผู้บริหารและครูในจังหวัดตรัง แตกต่างกันนั้น เป็นเพราะมนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา เพราะบุคคลแต่ละคนได้รับการสั่งสอน อบรม ประสบการณ์ ตลอดจนมีพันธุกรรมที่แตกต่างกัน จะเป็น สำหรับในเรื่องการนิเทศการศึกษานั้น อานา บูลช่วย (2533 : 143) กล่าวว่า ผู้รับการนิเทศจะแตกต่างกันไปตามวุฒิภาวะ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ดังนั้นการที่จะให้ศึกษานิเทศก์เข้าผู้บริหารและครูทุกคนและทุกด้านนั้นจึงเป็นเรื่องยาก ตามที่พรรณราย พรพะยะประภา (2534 : 8) ให้ความเห็นว่าการเข้าใจคนนั้นเป็นสิ่งละเอียดอ่อน เป็นสิ่งที่ต้องการความใส่ใจ และต้องสังเกตบุคคลในหลาย ๆ ด้าน จึงพอจะทำความเข้าใจได้ แต่ก็ไม่สามารถเข้าใจได้ถึง 100 เปอร์เซ็นต์ อย่างไรก็ตาม เดวิส และ นิวส์ตรอม (Davis and Newstrom, 1989 : 112) กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการสัมพันธ์คือต้องการให้ผู้อื่นร่วมงานเข้าใจและยอมรับตนเอง จากสาเหตุเหล่านี้ทำให้พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ด้านความเข้าใจผู้อื่น ตามทัศนะของผู้บริหารและครู แตกต่างกัน

สำหรับพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง แตกต่างกัน น่าจะเป็นเพราะว่าบทบาทของศึกษานิเทศก์อำเภอในปัจจุบัน ส่วนใหญ่

จะทําหน้าที่เป็นวิทยากรการประชุม การอบรมสัมมนาทางวิชาการ การวางแผนพัฒนา วิชาการ การรวบรวมข้อมูลสถิติการวัดผลประเมินผล และนอกจากนั้นต้องปฏิบัติงาน ประสานงานกับสี่กระทรวงหลักที่มีไปถึงหน่วยงานในระดับโรงเรียน เช่น โครงการ ทันตสุขภาพ โครงการอนามัยโรงเรียน โครงการส่งเสริมประชาธิปไตยในโรงเรียน โครงการปลูกป่า โครงการรณรงค์วัฒนธรรมไทย ฯลฯ ทําให้ต้องปฏิบัติงานธุรการ มากกว่าการออกปฏิบัติงานที่โรงเรียน ซึ่ง ซี 12 (2527 : 6) บันทึกเอาไว้ว่าการปฏิบัติงาน ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอต้องอยู่ปฏิบัติงานในสำนักงานถึงร้อยละ 70 และได้ออกไปปฏิบัติงานนิเทศการศึกษาในโรงเรียนได้ร้อยละ 30 เท่านั้น ทําให้ ศึกษานิเทศก์อำเภอได้ร่วมปฏิบัติงานกับผู้บริหารและครูน้อยลง ส่งผลต่อความมั่งคั่ง ในด้านการทํางานของครู การจัดระบบในการวางแผนการทํางานร่วมกัน และการ ติดตามการดำเนินงานโดยตลอดเป็นไปได้อย่าง ทั้ง ๆ ที่ผู้บริหารและครูต้องการมาก ด้วยสาเหตุเหล่านี้ จึงทําให้พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของ ศึกษานิเทศก์อำเภอด้านการทํางานร่วมกับผู้อื่น ตามทัศนะของผู้บริหารและครู แตกต่างกัน

3. สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอ ในแต่ละด้านและในภาพรวม ระหว่างทัศนะของผู้บริหารกับครูในจังหวัดตรัง แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอ ในแต่ละด้านและในภาพรวม ระหว่างทัศนะของผู้บริหารกับครูในจังหวัดตรังไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ สมชัย พุกทาสวย (2527 : 123) และวิทยา บุญคง (2534 :

บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้บริหารและครูผู้สอนมีทัศนะต่อบทบาทที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์

ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะว่าสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ

ได้จัดระบบการนิเทศอย่างต่อเนื่องทุกระดับ ตั้งแต่ระดับชาติถึงระดับโรงเรียน

ดังนั้น ได้มีการวางแผนแนวปฏิบัติโดยชัดเจน ประการที่สำคัญคือ มีการพัฒนาผู้บริหาร

โรงเรียนและผู้ทําหน้าที่นิเทศภายในโรงเรียน โดยมีการเสริมความรู้การนิเทศการ

ศึกษา จัดหาสื่อ เครื่องมือ คู่มือการดำเนินงาน และมีการติดตามควบคุม กำกับ

รวมทั้งพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง, 2537 : 11-13) ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติได้วางโครงการปรับปรุงการบริหารการนิเทศการเรียนการสอนขึ้น โดยดำเนินการฝึกอบรมทั่วประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ทักษะ และเจตคติ ในการบริหารการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2531 : คำนำ) เมื่อเป็นเช่นนี้ทำให้ผู้บริหารและครูมีความรู้เรื่องการนิเทศไม่ต่างกัน ส่งผลให้ผู้บริหารกับครูมีทัศนคติต่อพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงของศึกษานิเทศก์อำเภอไม่แตกต่างกัน

4. สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอในแต่ละด้าน และในภาพรวม ระหว่างทัศนคติของผู้บริหารกับครูในจังหวัดตรังแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอในแต่ละด้านและในภาพรวม ระหว่างทัศนคติของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรังไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ ทาศิริ (2527 : 94-95) และวิทยา บุญคง (2534 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า บทบาทที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ตามทัศนคติของครูและผู้บริหารโรงเรียน ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นข้อสนับสนุนว่า ผู้บริหารและครู ซึ่งเป็นตัวแทนสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติในการปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารการศึกษา และกระบวนการเรียนการสอนในโรงเรียน เห็นความจำเป็นและความสำคัญของกระบวนการนิเทศการศึกษา เพราะคุณภาพของการศึกษาให้มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีการพัฒนากระบวนการบริหารการศึกษาและกระบวนการนิเทศการศึกษา เพื่อให้เอื้อต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2534 ค : บทนำ) และนอกจากนั้น สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2535 : 19-31) ได้กำหนดเป้าหมายค่าเฉลี่ย ผลสัมฤทธิ์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ สมรรถภาพทางการเรียน และสุขนิสัยของนักเรียนไว้ในระดับสูง ส่งผลให้สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรังรับนโยบายดังกล่าวมาดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย จึงเร่งติดตามควบคุม กำกับหน่วยปฏิบัติการคือ ผู้บริหารและครูให้ปฏิบัติงาน

เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และในยุคปัจจุบัน สภาพความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว สำนักงานคณะกรรมการ การประถมศึกษาแห่งชาติจึงมีนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่ก้าวล้าแล้วนั้น โดยกำหนดเป็นแผนงานโครงการใหม่ ๆ ขึ้นมา ซึ่งผู้บริหารและครูที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรงต้องรับภาระเหล่านี้ ในบางครั้ง ความรู้ ความสามารถของบุคลากรในระดับโรงเรียนยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพได้ ผู้บริหารและครูจึงประสบอุปสรรคในการทำงาน จึงต้องการให้ ศึกษาในเทศก์อำเภอได้ช่วยเหลือ แนะนำ สนับสนุน เพราะศึกษาในเทศก์อำเภอมีหน้าที่ รับผิดชอบโดยตรงในการยกระดับคุณภาพการศึกษา และวัลรัตน์ บุญสวัสดิ์ (2536 : 10) ให้ความคิดเห็นว่าศึกษาในเทศก์ต้องเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) เช่น การเปลี่ยนแปลงหลักสูตร วิธีสอน และเป็นผู้รักษามาตรฐานการศึกษา สาเหตุเหล่านี้ ทำให้ผู้บริหารกับครูมีทัศนคติต่อกิจกรรมที่คาดหวังของศึกษาในเทศก์อำเภอ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ ศึกษาในเทศก์จึงจำเป็นต้องปฏิบัติตามภารกิจและ หน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษา แห่งชาติ (2534 ค : 4) กำหนดว่า ผู้ในเทศก์เป็นบุคลากรที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ประสานงาน แก้ไขข้อบกพร่อง กระตุ้นให้ขวัญกำลังใจแก่ผู้รับ การในเทศก์ เพื่อให้ผู้รับการในเทศก์ปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ ถูกต้อง ตามกฎ ระเบียบ แผนงาน เป้าหมาย ให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เน้นกระบวนการ ทำงานร่วมกัน ระหว่างศึกษาในเทศก์ ผู้บริหารและครู ดังนั้น วัลส์ และโลเวลล์ (Wiles and Lovell, 1975 : 6) จึงกล่าวว่า ความรู้และทักษะที่จำเป็นที่ ศึกษาในเทศก์ต้องปลูกฝังและฝึกฝนให้มาก ได้แก่ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ศึกษาในเทศก์ จึงควรมีทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างดี เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานโดยมีเป้าหมาย สูงสุดให้คุณภาพของงานพัฒนาคุณภาพการศึกษา สังกัดคณะกรรมการการประถมศึกษา แห่งชาติประสบผลสำเร็จด้วยดี

5. การประมวลผลปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของ
ศึกษานิเทศก์อำเภอ ซึ่งจะช่วยให้พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ทั้ง 3 ด้าน ของศึกษานิเทศก์
อำเภอดีขึ้น มีดังนี้

5.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว แนวโน้มที่สำคัญคือ ศึกษานิเทศก์มีใจไม่หนักแน่นพอ
ไม่มีความเชื่อมั่นในตัวเอง ควรแก้ไขโดยการศึกษาค้นคว้าความรู้ด้านวิชาการให้ชัดเจน
สร้างความมั่นใจในตัวเองอย่างมีสมาธิ สุขุม รอบคอบ ทั้งนี้เนื่องมาจากศึกษานิเทศก์
นอกจากเป็นผู้ช่วยเหลือแนะนำทางวิชาการแก่ผู้บริหารและครูแล้ว โดยสภาพการปฏิบัติ
งานที่ใกล้ชิดกัน จะเป็นที่พึ่งในการแก้ไขปัญหาทางด้านอื่นด้วย เช่น การบริหาร งาน
ธุรการและการเงิน เป็นต้น ซึ่งงานบางส่วนไม่ได้อยู่ในขอบข่ายความรับผิดชอบ ทว่าให้
ศึกษานิเทศก์อำเภอตอบปัญหาไม่ชัดเจน นอกจากนี้ในงานทางด้านวิชาการทางการ
ศึกษามีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ให้นักนยุคสมัยมีอยู่เป็นประจำ ดังนั้น
ศึกษานิเทศก์ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางการศึกษาไม่ทัน เมื่อผู้บริหารและครูถาม
ปัญหาใหม่ ๆ ขึ้นมา จึงเกิดความไม่มั่นใจ และไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ครูได้
ศึกษานิเทศก์จึงต้องปรับปรุงตัวเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา
อยู่เสมอ จากแหล่งวิชาการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสถาบันทางการศึกษา จากเอกสาร
ตำรา จากผู้เชี่ยวชาญ หรือการประชุม อบรม สัมมนา และจากสื่อมวลชน ทว่าให้มี
ความรู้ และมีความเชื่อมั่นต่อตนเองในที่สุด

5.2 ด้านความเข้าใจผู้อื่นมีแนวโน้มที่สำคัญคือ ศึกษานิเทศก์มองคนไม่เข้าใจ
ถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งควรสนใจการทำงานของผู้อื่น เข้าใจธรรมชาติ
ของคน และความแตกต่างของคน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพการปฏิบัติงานของ
ศึกษานิเทศก์ต้องร่วมมือทำงานกับบุคลากรหลายฝ่าย โดยเฉพาะผู้บริหารและครู
ที่มีจำนวนมาก แต่จำนวนศึกษานิเทศก์มีน้อยส่งผลให้การออกไปปฏิบัติงานในเทศ
ที่โรงเรียนน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ทำให้ขาดความใกล้ชิดกับผู้บริหารและครู จึงยาก
ที่ศึกษานิเทศก์อำเภอจะเข้าใจถึงบุคลิกลักษณะของแต่ละส่วนบุคคลโดยชัดเจน อย่างไรก็ตาม การสนใจการทำงานของผู้อื่นทำให้สะท้อนเห็นภาพหลายด้านของผู้ร่วมงาน เช่น
ความรู้ความสามารถในการทำงาน หลักแนวคิด และวิธีการทำงาน นอกจากนี้

การเข้าใจธรรมชาติและความแตกต่างของคน รู้ถึงความถนัด และความต้องการของแต่ละคนจะช่วยส่งเสริมในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีขึ้น มอบหมายงานให้เหมาะสม ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจทำงานสำเร็จตามเป้าหมายโดยราบรื่น

5.3 ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ศึกษาในเทศก์ไม่ได้ติดตามและประเมินผลงานโดยตลอด ซึ่งทำให้งานไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ควรแก้ไขโดยการติดตามงาน ประเมินผลงาน หรือโครงการที่วางไว้อย่างต่อเนื่อง เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ที่ต้องรับผิดชอบโครงการหลายโครงการ การติดตามงานและประเมินผลจึงทำได้ไม่ทั่วถึงและต่อเนื่อง ประกอบกับบางโครงการเป็นนโยบายเฉพาะบุคคล เมื่อเวลาผ่านไปโครงการนั้นหมดความสำคัญลง เป็นเหตุให้ศึกษานิเทศก์ละเลยและขาดความสนใจ ทำให้ครูไม่มั่นใจในการทำงานโครงการ และเมื่อมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติจึงแก้ไขไม่ได้

ดังนั้น ศึกษานิเทศก์กับครูควรทำความเข้าใจในงานหรือโครงการโดยตลอด ทุกขั้นตอน จัดลำดับความสำคัญของงาน โครงการ และวางแผนจัดระบบการติดตาม ประเมินผลงานอย่างเป็นกระบวนการ ช่วยให้แก้ปัญหในการทำงานอย่างทัน่วงที ทำให้ เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน และงานดำเนินไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษานิเทศก์ต้องเป็นผู้ใฝ่รู้ หมั่นศึกษาหาความรู้ และติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการจากแหล่งต่างๆอยู่เสมอ เพื่อการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ โดยเฉพาะความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทุกเรื่องทำให้สามารถให้ความรู้ ช่วยเหลือ แก้ไขตอบปัญหาต่างๆของผู้บริหารและครูได้อย่างชัดเจนด้วยความมั่นใจ

1.2 ศึกษานิเทศก์ต้องให้ความสำคัญและสนใจผู้ร่วมงาน ไม่ว่าผู้บริหารและครู ทั้งในด้านการทำงานหรือการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัวอย่างเหมาะสม โดยเข้าใจถึงธรรมชาติของคน ความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นอย่างดี

1.3 สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอควรจัดให้มีการวางแผนการนิเทศกลุ่มโรงเรียนร่วมกันระหว่างศึกษานิเทศก์อำเภอ ผู้บริหารและครู เพราะผู้บริหารและครูเข้าใจและมองเห็นถึงความสำคัญของการนิเทศที่ไม่แตกต่างกัน และต่างก็ต้องการความช่วยเหลือ สนับสนุนทางด้านวิชาการจากศึกษานิเทศก์ในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาให้บรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตรเหมือนกัน จึงควรมีการวางแผนการทำงานให้สอดคล้องกันทุกระดับอย่างเป็นระบบ ตามกระบวนการการนิเทศการศึกษาทุกขั้นตอน

1.4 ศึกษานิเทศก์อำเภอ ผู้บริหารและครู ควรศึกษาบทบาทหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน และปรับพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ ภารกิจที่รับผิดชอบเพื่อส่งเสริมให้การทำงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ศึกษานิเทศก์อำเภอและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเน้นและเห็นความสำคัญของการนิเทศภายในซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติได้ให้ความรู้พื้นฐานแก่ผู้บริหารและครูมาอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว โดยการวางแผนให้มีการนิเทศภายในกลุ่ม

โรงเรียน การนิเทศภายในโรงเรียนอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านการดำเนินงาน การควบคุม กำกับและการติดตามประเมินผล เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง ทำให้ช่วยลดเวลา ภาระ ของศึกษานิเทศก์ที่มีจำนวนไม่เพียงพออยู่แล้วซึ่งจะทำให้การนิเทศการศึกษาดำเนินไป อย่างทั่วถึง

1.6 ฝ่ายพัฒนาบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติและ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ควรพัฒนาเพื่อยกระดับพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ของ ศึกษานิเทศก์อำเภอให้ดียิ่งขึ้น ทั้งทางด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้าน การทำงานร่วมกับผู้อื่น อาจจัดหลักสูตรโดยเฉพาะ เกี่ยวกับการเสริมสร้างบุคลิกภาพและ ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์ เช่น การพูด จิตวิทยา การถ่ายทอดความรู้ให้แก่ ผู้อื่น มารยาทในการเข้าสังคม เป็นต้นทั้งก่อนเข้าสู่ตำแหน่งและขณะที่ดำรงตำแหน่งอยู่แล้ว เพื่อเพิ่มสมรรถภาพการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอให้ดียิ่งขึ้น

1.7 หน่วยศึกษานิเทศก์ทุกระดับ โดยเฉพาะระดับอำเภอควรคิดค้นแสวงหารูปแบบ เทคนิควิธีการ และนวัตกรรมการนิเทศใหม่ ๆ ในลักษณะการนิเทศทางไกล การนิเทศ ทางสื่อสารมวลชน การนิเทศเชิงเน้นวัตถุประสงค์ การนิเทศแบบคลีนิก เหล่านี้มาส่งเสริม การนิเทศการศึกษานับปัจจุบันให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. ข้อเสนอแนะแนวทางการทำวิจัยในอนาคต

เพื่อให้การวิจัยเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวางและลึกซึ้งยิ่งขึ้น ขอเสนอแนะไว้ ดังนี้

2.1 ควรศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มาจากประชากรหลาย ๆ กลุ่ม นอกจาก ผู้บริหารและครูแล้ว เช่น ศึกษานิเทศก์อำเภอ หัวหน้างานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ครูวิชาการที่กลุ่ม โรงเรียน คณะกรรมการกลุ่มโรงเรียน เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์ อำเภอ กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในกลุ่มโรงเรียนที่ศึกษานิเทศก์อำเภอรับผิดชอบ

2.3 ควรเพิ่มตัวแปรในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ เช่นคุณลักษณะผู้นำ บุคลิกภาพ การประสานงาน การให้คำปรึกษา และด้านอื่น ๆ ของศึกษานิเทศก์อำเภอ

2.4 ควรวิจัยพัฒนาเครื่องมือและนวัตกรรมการนิเทศมาใช้ส่งเสริมและสนับสนุนการนิเทศให้ดียิ่งขึ้น

2.5 ควรศึกษาเรื่องนี้โดยขยายผลไปยังระดับจังหวัดหรือเขตการศึกษา และควรศึกษาเรื่องนี้โดยนำผู้กลุ่มตัวอย่างในจังหวัดหรือเขตการศึกษา

บรรณานุกรม

หนังสือ

กรองแก้ว อยู่สุข. 2535. พฤติกรรมมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534. มนุษยสัมพันธ์ เล่ม 1. กรุงเทพมหานคร : บารุงสาส์น.

การประถมศึกษาจังหวัดตรัง, สำนักงาน. 2535 ก. ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2535.
ตรัง : ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ.

_____. 2537 . คู่มือการบริหารโครงการพิเศษภายในโรงเรียน. ตรัง :
หน่วยศึกษานิเทศก์. (สำเนา)

_____. 2535 ข. แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ 2535. ตรัง : ฝ่ายแผนพัฒนา.

กิตินันท์ รุจิรกุล. 2529. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร :
โอเดียนสตร์.

กิตติมา ปรีดีดีลก. 2532. การบริหาร และการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น.
กรุงเทพมหานคร : อักษรวิวัฒนา.

คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. 2531. การดำเนินการตามแผน
การพิเศษภายในโรงเรียนการสังเกตการสอนในชั้นเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร : เรือนแก้ว.

คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. 2533 ก. การนิเทศการศึกษา.

ชุดอบรมศึกษานิเทศก์อันดับ 1. กรุงเทพมหานคร : อรุณสภาลาดพร้าว.

_____. 2526. คู่มือการนิเทศการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการประถมศึกษา.

กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (สำเนา)

_____. 2535. คู่มือการปฏิบัติงานในหน้าที่หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอและ

กิ่งอำเภอ. กรุงเทพมหานคร : อรุณสภา.

_____. 2534 ก. ชุดหนังสือเครื่องมือนิเทศ คู่มือการนิเทศ กำกับ-ดูแล.

กรุงเทพมหานคร : อรุณสภาลาดพร้าว.

_____. 2534 ก. เทคนิคและกระบวนการนิเทศ. ชุดฝึกอบรมศึกษานิเทศก์

สปจ. สปอ./ก, อันดับ 1. กรุงเทพมหานคร : อรุณสภาลาดพร้าว.

_____. 2535. แผนพัฒนาการศึกษาระดับที่ 7 (พ.ศ.2535-2539).

กรุงเทพมหานคร : อรุณสภาลาดพร้าว.

_____. 2533 ข. ระเบียบและแนวปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ

ว่าด้วยศึกษานิเทศก์สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2533.

กรุงเทพมหานคร : อรุณสภา.

_____. 2534 ข. รายงานการประเมินคุณภาพนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

2533. กรุงเทพมหานคร : อรุณสภาลาดพร้าว.

คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. 2532. รายงานการพัฒนาระบบการนิเทศและติดตามผลเอกสารสน.ที่ 1/2532. กรุงเทพมหานคร : หน่วยศึกษานิเทศก์. (สำเนา)

งามพิศ สัตย์สงวน. 2532. หลักมนุษยวิทยา. กรุงเทพมหานคร : เจ้าพระยาการพิมพ์.

จรูญ ทองถาวร. 2531. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต.

ชัยพร วิชาวุธ. 2524. มูลสารจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. ม.ป.ป. การนิเทศการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : พิกษ์อักษร.

ชาลี มณีศรี. 2523. การนิเทศการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : อมรการพิมพ์.

ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์. 2536. การบริหารและการนิเทศในโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 2
 บัดดาณี : ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
 สงขลานครินทร์.

เดิม แยมเสมอ. 2531. เอกสารการอบรมหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอและ
 กิ่งอำเภอทั่วประเทศ. กรุงเทพมหานคร : กองการเจ้าหน้าที่สำนักงาน
 คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (สำเนา)

เทพม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมการ.

กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ชงชัย สันติวงษ์. 2535. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 7.

กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ธรรมรส โชติคุณุทธ. 2524. มนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร :

โอเดียนสโตร์.

เทพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2527. หลักการบริหารการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3.

กรุงเทพมหานคร : อนงค์การพิมพ์.

นวม สงวนทรัพย์. 2535. สารัตถสังคัมภีชา. กรุงเทพมหานคร :

โอ.เอส.พรินติ้งเฮ้าส์.

นิพนธ์ คันธเสวี. 2528. มนุษยสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาสังคม. กรุงเทพมหานคร :

โอ. เอส. พรินติ้งเฮ้าส์.

นิมิตร ชิวะสันติการ. 2527. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : กราฟิคาอาร์ท.

ประถม แสงสว่าง. 2525. การบริหารการศึกษาเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร : บริษัทประยูรวงศ์ จำกัด.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2529. การบริหารและการจัดระเบียบราชการไทย.

กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พรินติ้งเฮ้าส์.

ประหยัด หาสิตะพันธ์. 2528. เอกสารประกอบคำบรรยายวิชานิเทศการศึกษา
ระดับปริญญาโท. ม.ป.ท. (สำเนา).

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2534. การนิเทศการสอน. กรุงเทพมหานคร :
บางกอก ซอฟท์แวร์ เทคโนโลยี เฮ้าส์.

พนัส กัณนาคินทร์. 2529. หลักการบริหารโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช.

พรรณทิพย์ ศิริวรรณสุชัย. 2527. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

_____. 2531. มนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :
รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

พรรณราย ทร์พยะประภา. 2534. จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร : บีบีเนส คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส.

_____. 2529. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.

พล แสงสว่าง. 2531. สื่อการเรียนวิชาแนะแนวเบื้องต้น. บัดดาณี :
แผนกจิตวิทยาและการแนะแนว ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พັນนี กวิน. 2526. จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร :
วัฒนาพานิช.

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. 2530. พฤติกรรมองค์การและการบริหาร.

กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พรินติ้งเฮาส์.

ปิญญู สาธร. 2526. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร :

คุรุสภาลาดพร้าว.

ยง วัชชุล. 2525. การนิเทศการศึกษา. นนทบุรี : ชัยศิริการพิมพ์.

โยธิน คັນสนยุทธ. 2530. มนุษยสัมพันธ์จิตวิทยาในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

ระวีวรรณ ชินะตระกูล. 2533. คู่มือการทำวิจัยทางการศึกษา.

กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์.

ระวีวรรณ เสวตามร. 2532. ยุทธวิธีเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์.

กรุงเทพมหานคร : การอุทิศพิมพ์.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2531. พจนานุกรม. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.

ราศรี ภูมิ. 2530. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : คุณพิมพ์อักษรกิจ.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531. หลักการวิจัยทางการศึกษา.

กรุงเทพมหานคร : บริษัทศึกษาพร จำกัด.

วนิดา เสนีเศรษฐ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล. 2530. มนุษยสัมพันธ์ในองค์การ.

กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พรินติ้งเฮาส์.

- วไลรัตน์ บุญสวัสดิ์. 2536. หลักการนิเทศการศึกษา. กรุงเทพมหานคร :
พรสิวกการพิมพ์.
- วิจิตร วรุตบางกูร และสุพิชญา ชีระกุล. 2523. การบริหารโรงเรียนและ
การนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิจิตร อาวะกุล. ม.ป.ป. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พรินติ้งเฮาส์.
- วิทยา เทพยา. 2524. มนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร :
เจริญรัฐการพิมพ์.
- วินัย เกษมเศรษฐ์. 2521. "หลักและเป้าหมายของการนิเทศการศึกษา"
ประมวลบทความการนิเทศการศึกษา ปี 2521. กรุงเทพมหานคร :
หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา.
- วินิจ เกตุขา. 2535. มนุษยสัมพันธ์สำหรับผู้บริหารยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร :
โอ. เอส. พรินติ้งเฮาส์.

ศึกษาธิการเขต เขตการศึกษา 2, สำนักงาน. 2536. การวิจัยเพื่อพัฒนา
การเรียนการสอนการบริหารการศึกษาและคุณภาพชีวิต. ยะลา :
สำนักงานศึกษาธิการเขต. (สำเนา)

สงวนศรี วิรัชชัย. 2527. จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพมหานคร :
ชัยศิริการพิมพ์.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2529. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร :
อักษรบัณฑิต.

สัจด์ อุทรานันท์. 2530. การนิเทศการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :
มิตรสยาม.

_____. 2531. รายงานการวิจัย การสังเคราะห์รายงานการวิจัย
ทางการศึกษาในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการบริหาร
การศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมรภรณ์ เอี่ยมสุภามิต. 2526. การปรับพฤติกรรม. กรุงเทพมหานคร :
พีระพัฒนา.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2526. หลักมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สามัญศึกษา, กรม. 2526. ความรู้ด้านพฤติกรรมมนุษย์และทักษะการครองตน.
กรุงเทพมหานคร : อัมรินทร์การพิมพ์.

สิทธิโชค วรรณสุนดีกุล. ม.ป.ป. การจัดการพฤติกรรมมนุษย์. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์ไม้ค่างก

สุทธิ ทองประดิษฐ์. 2533. ทฤษฎีการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม :
อภิชาติการพิมพ์.

สุเทพ เมฆ. 2534. สาระและเทคนิคการนิเทศภายในโรงเรียนเอกชน
อาชีวศึกษา. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพิชญา ชีระกุล, กาญจนา ศรีภาหสินธุ์ และวิจิตร วรุตบางกุล. 2524.

การนิเทศการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : วิทยาการ.

สุวิทย์ บุญช่วย. 2525. การบริหารโรงเรียน ทฤษฎีและการปฏิบัติ. บัดดาณี :

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุวิไล บุญเรียงวัฒนสุข. 2532. จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4.

กรุงเทพมหานคร : นำกัังการพิมพ์.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2522. พฤติกรรมผู้ทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร :

ไทยวัฒนาพานิช.

อรุณ รักรธรรม. 2527. หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3.

กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

อัมพิกา ไกรฤทธิ์. 2532. มนุษยสัมพันธ์ในโรงงาน. กรุงเทพมหานคร :

เอช-เอน การพิมพ์.

อาชีวะศึกษา, กรม. 2527. มนุษยสัมพันธ์และการสมาคม. กรุงเทพมหานคร :

วัฒนาพานิช.

อาภา ภมรบุตร. 2529. มนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :

น้าอักษรการพิมพ์.

อารี เพชรสุด. 2530. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร :

เนติกุลการพิมพ์.

- อำภา บุญช่วย. 2533. การบริหารวิชาการภายในโรงเรียน. ปัตตานี :
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- อุทัย ทิรัญเด. 2526. สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยา - มานุษยวิทยา.
กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2533. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร :
อรุณการพิมพ์.
- หลุย จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Best, John W. 1977. Research in Education. 3d ed. New
Jersey : Prentice - Hall.
- Burtton, William H. and Brueckner, Leo. 1965. Supervision :
A Social Process. New York : Appleton - Century.
- Davis, Keith. 1972. Human Behavior at Work. 4th ed.
New York : McGraw Hill.
-
- Davis, Keith and Newstrom, John W. 1989. Human Behavior
at Work : Organization Behavior" 8th ed. Singapore :
McGraw Hill.
- Dubin, Robert. 1976. Human ReLations in Administration.
New Jersey : Prentic - Hall.

- Ferguson, Geoge A. 1985. Statistical Analysis in Phychology and Education 5th ed. London : McGraw - Hill.
- Flippo, Edwin B. 1966. Management. Boston : McGraw - Hill.
- Good, Carter V. 1973. Dictionary of Education. New York : McGraw - Hill.
- Gwynn, John Minor. 1975. Theory and Practice of Supervision. 2d ed. New Jesej : Prentce - Hall.
- Halloran, Jack. 1978. Applied Human Relations : An Organizational Approch. New Jersey : Prentice - Hall.
- Harris, Ben M. 1985. Supervisory Behavior in Education. 4th ed. New Jersey : Prentice - Hall.
- Hersey, Paul and Blanchard. Kenneth H. 1985. Management of Organizational Behavior : Utillizing Human Resources. 4th ed. New Delhi : Prentice - Hall.
-
- Herzberg, Frederick. 1966. Work and the Nature of Man. Cleveland : World Publishing.
- Hicks, Herbert G., and Gullet, C.Ray. 1976. Organizations : Theory and Behavior. Tokyo : McGraw - Hill Kogakusha.

Higgins, James M. 1982. Human Relations : Concepts and Skills.
5th ed. Chicago : Random House.

Hodgett, Richard M. 1987. Modern Human Relations at Work.
3d ed. New York : Dryden Press.

Maslow, Abraham. 1970. Motivation and Pesonality. 2d ed.
New York : McGraw - Hill.

Morris, William. 1985. American Heritage Dictionary. 2d ed.
Boston : Houghton Mifflin.

Norussis, Marija J. 1990. SPSS/PC+4.0. Chicago : SPSS Inc.

Robbin, Stephen P. 1989. Organizational Behavior. 4th ed.
New Jersey : Prentice - Hall.

Sergivanni, Thomas J. and Caver, Fred D. 1975. The New School
Executive : A Theory of Administration. New York :
McGraw - Hill.

Spears, Harold. 1967. Improving Supervision of Instruction.
New York : Prentice - Hall.

Terry, George R. 1956. Principles of Management. Illinois :
Richard Irwin.

Turner, Jonathan H. 1986. The Structure of Sociological Theory.

Illinois : The Dosey Press.

Wiles, Kimball. 1967. Supervision for Better Schools. New

Jersey : Prentice - Hall.

Wiles, kimball and Lovell, John T. 1975. Supervision for Better

School. New Jersey : Prentice - Hall.

Yamane, Tora. 1973. Statistics : An Introductory Analysis.

3d ed. New York : Haper and Row Publication.

วารสาร

จาเรียง ภาวิจิตร. 2530. "มนุษย์สัมพันธ์และจิตวิทยาจาเป็นต่อผู้นำ", วารสาร

พัฒนาที่ดิน. 24(เมษายน 2530) 27-31.

บำรุง สุขพรรณ. 2534. "มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน", วารสารพัฒนาที่ดิน.

28 (กรกฎาคม 2534) 36-56.

Magnuson, Walter C. "The Characteristics of Successful School

Business Managers", Dissertation Abstracts International.

32(July 1971), 78-79.

Tilahun, Beyene. 1983. "The Kind of School Supervision Needs in Developing Countries : A Case Study, Ethiopia", Dissertation Abstracts International. 34(January 1983) 2163 - A

หนังสือพิมพ์

ซี.12. (นามแฝง) 2527. "มุมมองข้าราชการ", ไทยรัฐ. 19 กุมภาพันธ์ 2527.
หน้า 6.

เอกสารที่ไม่ได้พิมพ์เผยแพร่

การประถมศึกษาจังหวัดตรัง, สำนักงาน. 2536. "งบหน้ารายงานการศึกษาประจำเดือนกันยายน พ.ศ.2536". ตรัง : ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ. (สำเนา)

วิทยานิพนธ์

จรัส สุทธิพันธ์. 2530. "การศึกษาการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ในเขตการศึกษา 2", วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. (สำเนา)

เฉลิม รัชชนะกุล. "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในทัศนะ
ของผู้บริหารและครูอาจารย์ในเขตการศึกษา 11", วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. (สำเนา)

จิต ปาละรัตน์. 2529. "การศึกษาการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ สำนักงาน
การประถมศึกษาอำเภอ ในเขตการศึกษา 3". วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. (สำเนา)

ถวิล วรรณปะเก. 2523. "ความคิดเห็นของศึกษานิเทศก์ ผู้บริหาร ครูประถมศึกษา
เกี่ยวกับการนิเทศการศึกษาภายในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษา ในเขตการศึกษา 6", วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร
มหาบัณฑิต (สาขาวิชานิเทศการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร) บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)

ธวัช ทองแสน. 2535. "คุณลักษณะของศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษา
จังหวัด ในทัศนะของศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ
และผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด
เขตการศึกษา 9", วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (สาขาวิชา
การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร. (สำเนา)

บุญพร จันทรวงศ์. 2535. "คุณลักษณะของครูแนะแนวตามความคาดหวัง
ของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถม
ศึกษา จังหวัดพิจิตร", วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. (สำเนา)

- ประสิทธิ์ พงษ์เทพนิวัติ. 2530. "ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ผู้นำท้องถิ่น และข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับการประถมศึกษา เกี่ยวกับลักษณะพึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพื้นที่ยากจน", วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)
- พิเชษฐาฐ ศรีแก้ว. 2532. "การศึกษาการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนราธิวาส", วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. (สำเนา)
- ยุทธศักดิ์ อมรเสน. 2528. "บทบาทที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ศึกษาจากทัศนะของครูโรงเรียนประถมศึกษา เขตจังหวัดสกลนครและนครพนม", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ภาควิชาหลักสูตรและการสอน) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (สำเนา)
- วิโรจน์ สมมี. 2531. "การปฏิบัติงานที่เป็นจริงและที่ควรปฏิบัติของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง", วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. (สำเนา)
-
- วิทยา บุญคง. 2534. "การปฏิบัติงานตามที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ตามทฤษฎีของครูและผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุโขทัย", วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. (สำเนา)

- ลีลา สุวรรณมิตร. 2533. "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลตามทัศนะของครูผู้สอนในโรงเรียนอนุบาลของรัฐ", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (สาเนา)
- ศรายุทธ ปิ่นประทีป. 2534. "การรับรู้ในบทบาทตนเองของศึกษานิเทศก์อำเภอในเขตการศึกษา 7", วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. (สาเนา)
- สนิโท เสวตวงศ์สกุล. 2532. "การศึกษาคุณลักษณะผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาที่ส่งผลต่อการศึกษาเพื่อพัฒนาชุมชน จังหวัดพัทลุง", วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. (สาเนา)
- สมชัย พงกษาสวຍ. 2527. "ผลการปฏิบัติหน้าที่ของศึกษานิเทศก์ ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียน และครูสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6", วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. (สาเนา)
- สमान จงอ้อมกลาง. 2526. "มโนชนสัมพันธ์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในทัศนะของครูสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา", วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. (สาเนา)

สาคร อินชี่น. 2528. "บทบาทที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนและครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพิษณุโลก", วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก. (สำเนา)

อาทิตย์ เส้นนัด. 2536. "บทบาทของคณะกรรมการประถมศึกษาอำเภอ ในเขต การศึกษา 2", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (สำเนา)

การบรรยาย

สนิท เจริญธรรม. 2537. การทำผลงานทางวิชาการของศึกษานิเทศก์.
ภูเก็ตภาธาไตส์ รีสอร์ท, 29 มิถุนายน 2537.

ภาคผนวก

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

- | | | |
|--------------------------|---------------------|---|
| 1. นายชลอ จันทรวงศ์ | ครุศาสตรมหาบัณฑิต | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. นายอนันต์ ภิรมย์พร | ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี |
| 3. นายปราโมทย์ ศรีสมบัติ | การศึกษามหาบัณฑิต | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สงขลา |
| 4. นายจำเนียร สุขทอง | ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี |
| 5. นางสาวปรีดา ศรีสมบัติ | การศึกษามหาบัณฑิต | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร |

(สำเนา)

ที่ ทม 1212.02/

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อ.เมือง จ.ปัตตานี 94000

พฤศจิกายน 2536

เรื่อง ขอความร่วมมือเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาแบบสอบถาม
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตัวอย่างแบบสอบถาม 1 ฉบับ

ด้วยนายสมศักดิ์ ทองแก้ว นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
"พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนคติผู้บริหาร
และครู ในจังหวัดตรัง" โดยมี ดร.พองศรี วาณิชย์สุภวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.สุวิทย์ บุญช่วย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบ-สอบถามเป็นเครื่องมือ
ตามที่แนบมาด้วยแล้ว

ภาควิชาการบริหารการศึกษาพิจารณาเห็นว่า ท่านมีความเหมาะสมตามคุณสมบัติ
ของผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยครั้งนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจ
สอบความถูกต้อง และข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ของแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้วิจัย
นำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแบบสอบถามดังกล่าว และขอขอบพระคุณยิ่งมา

ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพล ทองคลองไทร)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

โทร.(073) 349111 ต่อ 1311

(สำเนา)

ที่ ทม 1212./

คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อ.เมือง จ.ปัตตานี 94000

ธันวาคม 2537

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัดตรัง

ด้วยนายสมศักดิ์ ทองแก้ว ตำแหน่งศึกษานิเทศก์ 5 สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเสียมะเข็ดปัจจุบันเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี อยู่ในระหว่างดำเนินการวิจัยเรื่อง "พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอเสียมะเข็ด" โดยมี ดร.ผ่องศรี วาณิชย์สุภวงค์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สุวิทย์ บุญช่วย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ผู้วิจัยมีความจำเป็นต้องแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้มีหนังสือขอความร่วมมือจากหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ ส่งแบบสอบถาม 01ไปยังผู้บริหารโรงเรียนและข้าราชการครูให้ตอบแบบสอบถามตามความประสงค์ของบุคคลดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความร่วมมือด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายประหยัด ศรีวิหะ)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและบริการสังคม

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

โทร.(073) 349111 ต่อ 1311

(สำเนา)

ที่ ศธ 1421/

สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง
ถนนวิเศษกุล อำเภอเมืองตรัง 92000

13 มกราคม 2537

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ และกิ่งอำเภอ

ด้วยคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แจ้งว่า นายสมศักดิ์ ทองแก้ว ตำแหน่งศึกษานิเทศก์ 5 สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอสิเกา จังหวัดตรัง ปัจจุบันเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี อยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะผู้บริหาร และครู ในจังหวัดตรัง" โดยมี ดร.ผ่องศรี วาณิชย์สุภวงษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ บุญช่วย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา มีความจำเป็นต้องแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยดังกล่าว

สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรังจึงขอความร่วมมือจากท่านได้มีหนังสือขอความร่วมมือให้ผู้บริหารโรงเรียนและข้าราชการครู ตอบแบบสอบถามตามความประสงค์ของบุคคลดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาให้ความร่วมมือต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายประดิษฐ์ เอี้ยวจิโร)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัดตรัง

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

โทร.(075) 218128, 218547

โทรสาร (075) 212726

(ตัวอย่าง)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ
ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อหาความคิดเห็นของผู้บริหารและครู ข้อมูลที่ได้
ผู้จัดทำจะนำไปประกอบการวิจัย เรื่อง "พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวัง
ของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในจังหวัดตรัง" เป็นวิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ความคิดเห็นโดยอิสระที่ตรงกับทัศนะของท่าน จะทำให้ผลการวิจัยสามารถ
นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานนิเทศการศึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ต่อไป

ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

(นายสมศักดิ์ ทองแก้ว)

นักศึกษาริฎฎาโท สาขาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ทั้งหมดมี 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะต่อพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ

2. แบบสอบถามทั้ง 3 ตอนนี้จะ เป็นข้อมูลอย่างดีที่จะทำให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์และ เชื่อถือได้ ดังนั้นกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง และสิ่งที่ท่านคาดหวังตามทัศนะของท่าน

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะไม่กระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านแต่ประการใด

4. ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามครั้งนี้ จะ เก็บรักษาไว้เป็นความลับ และนำผลไปใช้เฉพาะการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

5. ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะมีส่วนช่วยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงพัฒนางานนิเทศการศึกษาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความซึ่งตรงกับหน้าที่การปฏิบัติงานของท่าน

- ผู้บริหารโรงเรียน (ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่และผู้อำนวยการโรงเรียน รวมทั้งผู้รักษาการในตำแหน่ง)
- ครูผู้สอน (ครูผู้สอนประจำชั้น และครูผู้สอนพิเศษประจำวิชา ซึ่งไม่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรังตามทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามตอนนี้ได้แบ่งพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ขอให้ท่านพิจารณาว่า ศึกษานิเทศก์อำเภอของท่าน มีหรือแสดงพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นจริง โดยภาพรวมในระดับใดโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางซ้ายมือ และ ที่ท่านคาดหวังไว้ในระดับใดโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือ นั้น ๆ ตามความคิดเห็นของท่านในฐานะที่เคยร่วมปฏิบัติงาน โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีหรือแสดงพฤติกรรมในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีหรือแสดงพฤติกรรมในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีหรือแสดงพฤติกรรมในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีหรือแสดงพฤติกรรมในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีหรือแสดงพฤติกรรมในระดับน้อยที่สุด |

ตัวอย่าง

ระดับพฤติกรรมที่เป็นจริง					พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ ของศึกษานิเทศก์อำเภอ	ระดับพฤติกรรมที่คาดหวัง				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	✓				(0) มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน					✓

จากตัวอย่างข้อ (0) ในช่องทางซ้ายมือ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า
ศึกษานิเทศก์อำเภอแสดงพฤติกรรมที่เป็นจริงด้านมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน
อยู่ในระดับน้อย และในช่องทางขวามือ ผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการหรือคาดหวัง
ให้ศึกษานิเทศก์อำเภอมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน ในระดับมากที่สุด

ระดับพฤติกรรมที่เป็นจริง					พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ ของศึกษานิเทศก์อำเภอ	ระดับพฤติกรรมที่คาดหวัง				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					ด้านคุณลักษณะส่วนตัว					
...	1. สุขภาพทางร่างกายและจิตใจที่ดี...
...	2. แต่งกายสะอาด เรียบร้อย
...เหมาะสมกับกาลเทศะ
...	3. การรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง...
...	4. ความกระฉับกระเฉง ว่องไว.....
...	5. ความมั่นใจในตนเอง.....
...	6. ความสุภาพ อ่อนโยน.....
...	7. ความมานะพยายาม.....
...	8. การวางตัวอย่างเหมาะสม
...ในสถานการณ์ต่าง ๆ.....
...	9. เป็นคนสนุกสนาน ร่าเริง แจ่มใส..
...	10. ความเป็นอยู่เรียบง่าย ประหยัด...
...	11. ความรู้และความเข้าใจในหน้าที่
...	รับผิดชอบ.....
...	12. ความเฉลียวฉลาด มีปฏิภาณไหวพริบ
...	13. ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์.....
...	14. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้
...	ให้แก่ผู้อื่น.....
...	15. ฐานะทางเศรษฐกิจ.....
...	16. การดำเนินชีวิตครอบครัวโดยราบรื่น
...	17. คุณธรรมและความประพฤติที่ดี.....

ระดับพฤติกรรมที่เป็นจริง					พฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ ของศึกษานิเทศก์อำเภอ	ระดับพฤติกรรมที่คาดหวัง				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
...	18. ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม
...	19. การเป็นคนตรงต่อเวลา.....
...	20. ความเสียสละและเห็นแก่ ...ประโยชน์ส่วนรวม
					<u>ด้านความเข้าใจผู้อื่น</u>					
...	21. การเข้าใจถึงความแตกต่าง ...ระหว่างบุคคล.....
...	22. ความสนิทสนม เป็นกันเองกับผู้อื่น..
...	23. การเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี...
...	24. การให้ความไว้วางใจผู้อื่น.....
...	25. สามารถคบหาสมาคมกับคน ...ได้ทุกระดับ.....
...	26. การให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือ ผู้อื่น ตามความสามารถ.....
...	27. ความห่วงใยเอาใจใส่ต่อผู้อื่น.....
...	28. การให้เกียรติและเคารพสิทธิผู้อื่น..
...	29. การรู้จักยกย่องชมเชยผู้ที่ทำดี.....
...	30. การยอมรับความคิดเห็นและ ...ความสามารถของผู้อื่น.....
...	31. ความสามารถจูงใจผู้อื่นได้แม่นยำ..
...	32. รู้จักหักทลายผู้อื่น.....

ระดับพฤติกรรมที่เป็นจริง					พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ ของศึกษานิเทศก์อำเภอ	ระดับพฤติกรรมที่คาดหวัง				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
...	33. การรู้จักใช้ชีวิตประนีประนอมกับผู้อื่น..
...	34. ความจริงใจในการติดต่อสัมพันธ์ กับผู้อื่น.....
...	35. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น.....
...	36. การไม่อิจฉาริษยา นินทาว่าร้ายผู้อื่น.
...	37. การมองผู้อื่นในแง่ดี.....
...	38. การรู้จักให้อภัยแก่ผู้อื่น.....
...	39. การไม่ตำหนิติเตียนบุคคลต่อหน้าผู้อื่น.
...	40. การไม่ยกตนข่มท่าน.....
					ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น					
...	41. ทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ.....
...	42. ความรู้ความเข้าใจต่องานที่ปฏิบัติ...
...	43. รู้จักใช้ทักษะกระบวนการกลุ่ม ในการทำงาน.....
...	44. ความอดทนในการทำงาน.....
...	45. ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน...
...	46. รู้จักเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน.....
...	47. ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ....
...	48. การให้บริการและความร่วมมือ ในการทำงาน.....

ระดับพฤติกรรมที่เป็นจริง					พฤติกรรมนุยสัมพันธ์ ของศึกษานิเทศก์อำเภอ	ระดับพฤติกรรมที่คาดหวัง				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
...	49. รู้จักแก้ปัญหาการทำงานด้วยเหตุผล...
...	50. การร่วมงานและติดตามการดำเนินงานโดยตลอด.....
...	51. ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและผู้อื่นในการทำงาน.....
...	52. การวางแผนการทำงานร่วมกับผู้อื่น..
...	53. ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน
...	54. ความมุ่งมั่นในงาน.....
...	55. ให้ออกาสเพื่อนร่วมงานได้ปฏิบัติงานตามความสามารถ.....
...	56. การรู้จักกระตุ้นและจูงใจในการทำงานร่วมกันให้สำเร็จ.....
...	57. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทุกระดับ
...	58. การปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยเมตริจิต..

ตอนที่ 3 แบบสอบถามสำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์
ของศึกษานิเทศก์อำเภอ

คำชี้แจง

โปรดเสนอแนะปัญหาและแนวความคิดในการแก้ปัญหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
พฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์อำเภอ

ประเด็นปัญหาพฤติกรรมมนุษยสัมพันธ์ ของศึกษานิเทศก์อำเภอ 3 ด้าน	ข้อเสนอแนะ/แนวคิด ในการแก้ปัญหา
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว	
1.1	1.
1.2	2.
1.3	3.
2. ด้านความเข้าใจผู้อื่น	
2.1	1.
2.2	2.
2.3	3.

ประเด็นปัญหาพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ ของศึกษานิเทศก์อำเภอ 3 ด้าน	ข้อเสนอแนะ/แนวทิศ ในการแก้ปัญหา
3. การทำงานร่วมกับผู้อื่น	
3.1	1.
3.2	2.
3.3	3.
.....
.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นายสมศักดิ์ ทองแก้ว

วันเดือนปีเกิด 11 มีนาคม 2502

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
การศึกษาระดับบัณฑิต (ประวัติศาสตร์)	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา	2524

ทุนการศึกษา

ทุนผู้ช่วยสอนในวิชาการบริหารการศึกษา จากบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ศึกษานิเทศก์อำเภอ ระดับ 5 สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอสิเกา จังหวัดตรัง