

## บทที่ 1

### บทนำ

บทนี้ประกอบด้วย ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ ของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คำนิยามศัพท์เฉพาะ และข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คำว่า "มนุษยสัมพันธ์" ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง "ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน" นั่นคือ มนุษย์จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน จะอยู่คนเดียวในโลกไม่ได้ มนุษย์จึงต้องมีความสัมพันธ์กันทั้งด้านชีวิตส่วนตัว และการทำงานร่วมกัน (จรรยา ทองถาวร, 2536) ดังนั้นความสามารถเข้ากับคนได้เป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิต ผู้ที่เข้ากับคนไม่ได้ แม้จะมีความรู้ ความสามารถสูงเพียงใด ถ้าไม่สามารถขายความรู้ ไม่สามารถเข้ากับสังคมได้ ทุกสิ่งทุกอย่างที่มีอยู่ รวมทั้งชีวิต ร่างกาย ก็ไร้คุณค่า สิ้นความหมาย มนุษย์สัมพันธ์เป็นทักษะอย่างหนึ่ง ของการทำงานในสังคมมนุษย์ ซึ่งต้องฝึกฝน และพัฒนาให้เกิดความชำนาญ เพื่อใช้การได้ดี (เสถียร เหลืองอร่าม, 2527) มนุษย์สัมพันธ์จึงมีความสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงานของทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เป็นผู้บริหาร เพราะการดำเนินงานจะเป็นไปอย่างต่อเนื่อง จะมีประสิทธิภาพสูงนั้นต้องได้รับความร่วมมือด้วยดีจากเพื่อนร่วมงาน หากหน่วยงานใดมีบรรยากาศแห่งมนุษยสัมพันธ์แล้ว บุคลากรในหน่วยงานจะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งแนวคิดและแนวปฏิบัติ (อรุณ รักธรรม, 2527) ส่วนอภิญดา สวาทสร (2530) ได้เน้นว่าการที่หัวหน้าหรือผู้บริหารจะนำหมู่คณะไปได้โดยเรียบร้อยนั้น ต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นเชื้อไข และผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญต่องาน และให้กำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยพร้อมกันไป Mayo (อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2533) ได้กล่าวถึงการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพว่า คือการชักนำและชักจูง (Leading) ให้คนทำงาน แต่ไม่ใช่การบังคับเหมือนเครื่องจักร หรือเพียงปรับสภาพการทำงานเท่านั้น สิ่งสำคัญที่จะทำให้คนทำงาน คือ การสนองความต้องการด้านสังคม ซึ่งหมายถึง การใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ ของผู้บริหารนั่นเอง

ในกระบวนการบริหารนั้น นักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความเห็นในเรื่องการบริหารให้ประสบผลสำเร็จนั้น ต้องประกอบด้วย ขั้นตอนของกระบวนการต่าง ๆ คือ อำนาจหน้าที่ การวางแผน การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงาน การพัฒนาบุคคล ภาวะการสร้างสรรค ศิลปการจูงใจ และมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งถ้าพิจารณาอย่างลึกซึ้งจะพบว่า กระบวนการทั้งหมดเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน โดยต้องได้รับความร่วมมือจากบุคคลอื่น ๆ ทั้งสิ้น โดยเฉพาะจากผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นสายใยผูกพันคนในหน่วยงาน ให้ร่วมมือร่วมใจกันทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ (วิจิตร อาวะกุล, 2528)

ถ้าแบ่งผู้บริหารในหน่วยงานเป็น 3 ระดับ คือ ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับต่ำจะเห็นว่า ผู้บริหารระดับต่าง ๆ จะต้องใช้ทักษะ หรือ ความสามารถในการทำงานที่ต่างกัน นั่นคือความสามารถในการคิด เรียกว่า "เก่งคิด" ความสามารถในทางมนุษยสัมพันธ์ เรียก "เก่งคน" และ ความสามารถทางด้านเทคนิควิธีการ เรียกว่า "เก่งงาน" หรือที่ Paul Hersey และ Kenneth H. Blanchard (อ้างใน พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุศย์, 2531) กล่าวว่า การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยทักษะ 3 ประการ คือ ทักษะทางความคิด ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ และทักษะทางเทคนิค ดังนี้

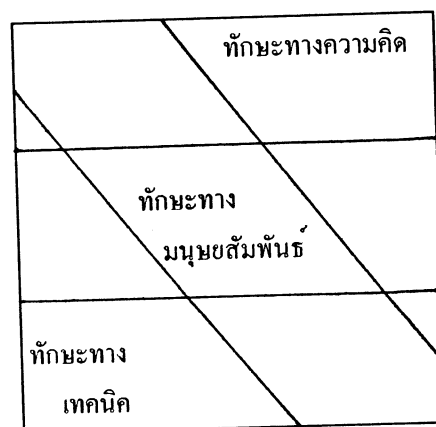
#### ทักษะทางการบริหาร

ระดับของผู้บริหาร

ผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับกลาง

ผู้บริหารระดับต่ำ



แผนภูมิที่ 1 : แสดงความสำคัญของผู้บริหารในการใช้ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์  
ที่มา : พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุศย์, 2531)

จากแผนภูมิ จะเห็นว่าในการบริหารงานนั้น ผู้บริหารระดับสูงใช้ทักษะในการคิดมากที่สุด ทักษะมนุษยสัมพันธ์รองลงมา และทักษะด้านเทคนิคน้อยที่สุด ส่วนผู้บริหารระดับกลางใช้

ทักษะทั้ง 3 ด้าน พอ ๆ กัน และผู้บริหารระดับต่ำ ใช้ทักษะทางเทคนิคมากที่สุด ทักษะมนุษยสัมพันธ์รองลงมา แต่ใช้ทักษะทางความคิดน้อยที่สุด

จะพบว่า ผู้บริหารทุกระดับใช้เทคนิคทั้ง 3 ด้าน มากน้อยแตกต่างกันไป แต่ใช้ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มากใกล้เคียงกันทุกระดับ (พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุญ, 2531)

ศึกษาธิการอำเภอมีบทบาทตามตำแหน่งหน้าที่เป็นหัวหน้าในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ มีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ที่กำหนดไว้จะดำเนินการไปได้ด้วยดี และมีประสิทธิภาพก็ขึ้นอยู่กับบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ อันมีศึกษาธิการอำเภอ เป็นหัวหน้าหน่วยงาน แต่เนื่องจากภาระกิจของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ต้องติดต่อสื่อสาร ประสานงานกับหน่วยงาน และบุคคลต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ศึกษาธิการอำเภอจึงต้องให้ความสำคัญมนุษยสัมพันธ์อย่างมาก เพื่อให้งานต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นภารกิจของศึกษาธิการอำเภอ ในฐานะผู้บริหารงานจึงต้องสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงาน หรือบุคคลหลายฝ่ายโดยสร้างความคุ้นเคย ประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ ภารกิจของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอให้เป็นที่รู้จัก อีกทั้งการประสานงานขอความร่วมมือในการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ อาทิ การจัดการแข่งขันกีฬา เพราะถ้าพึ่งแต่สำนักงานศึกษาธิการอำเภอเพียงหน่วยงานเดียวคงไม่สามารถจัดการแข่งขันได้ การอบรมหรือชุมนุมลูกเสือในระดับต่าง ๆ การจัดงานบุญประเพณี หรือเทศกาลต่าง ๆ ซึ่งโดยปกตินายอำเภอจะมอบหมายให้สำนักงานศึกษาธิการอำเภอเป็นผู้ประสานการดำเนินงาน งานจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรม ซึ่งต้องดำเนินการในสถานศึกษาและหน่วยงาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการในเขตอำเภอเหล่านี้ เป็นงานซึ่งต้องอาศัยความสัมพันธ์ของศึกษาธิการอำเภอเป็นอย่างมากทั้งสิ้น จึงจะสามารถทำให้ภารกิจของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอสำเร็จ และมีประสิทธิภาพตามความปรารถนา

ในฐานะที่ผู้วิจัยดำรงตำแหน่งศึกษาธิการอำเภอ มีภารกิจและบทบาทหน้าที่ ต้องใช้ความสัมพันธ์สูง จึงมีแนวความคิดที่จะศึกษาสภาพทั่วไปของระดับความสัมพันธ์ของศึกษาธิการอำเภอ ตามความคิดเห็นของศึกษาธิการอำเภอเอง และ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของศึกษาธิการอำเภอ โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคคลทั้ง 3 กลุ่ม ดังกล่าว เพื่อจะได้นำความรู้ที่

ได้ไปเผยแพร่ให้ศึกษาธิการอำเภอได้รับทราบ และเป็นแนวทางให้ศึกษาธิการอำเภอได้พัฒนาตนเองให้มนุษยสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้ทราบข้อมูล และจัดการฝึกอบรมให้ศึกษาธิการอำเภอมีทักษะในการสร้างเสริมมนุษยสัมพันธ์ อันจะนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ และเจริญก้าวหน้าต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความมีมนุษยสัมพันธ์ของศึกษาธิการอำเภอในเขตการศึกษา 11

1.2.2 เพื่อทราบและเปรียบเทียบความมีมนุษยสัมพันธ์ของศึกษาธิการอำเภอในเขตการศึกษา 11 ตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้เกี่ยวข้อง

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้เกี่ยวข้อง มีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ของศึกษาธิการอำเภอ ไม่แตกต่างกัน

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความมีมนุษยสัมพันธ์ของศึกษาธิการอำเภอในเขตการศึกษา 11 โดยมีขอบเขตเนื้อหาที่ดัดแปลงมาจากแนวคิดของ วิจิตร อวะกุล, (2528) เกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์ 5 ด้าน คือ

- 1) รูปร่าง หน้าตา ร่างกาย ผิวพรรณ
- 2) เครื่องแต่งกาย อาภรณ์ เครื่องประดับ ทรัพย์สินเงินทอง
- 3) ท่าทาง กิริยามารยาท ความประพฤติ ความสุภาพ (บุคลิกลักษณะนอก)
- 4) จิตใจ ความรู้สึกนึกคิด ความสุขุม คุณธรรมศีลธรรม (บุคลิกลักษณะใน)
- 5) ฐานะ เกียรติยศ ชื่อเสียง ตำแหน่งในสังคม หน้าที่การงาน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับคุณลักษณะและพฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์เป็น 3 ด้าน คือ

1) ด้านบุคลิกลักษณะนอก หมายถึง รูปร่างหน้าตา ผิวพรรณ ทรงผม เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ กิริยาท่าทาง มารยาท สุขภาพ น้ำเสียง ตำแหน่งในสังคม หน้าที่การงาน ฐานะความเป็นอยู่ ครอบครัว

2) ด้านบุคลิกลักษณะภายใน หมายถึง ความมีน้ำใจ ความสุขุมรอบคอบ ความประพฤติ

ความมีคุณธรรม จริยธรรม จิตใจงดงาม มองโลกในแง่ดี รักเกียรติยศชื่อเสียง ซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม

3) ด้านความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการพูดจา โน้มน้าวจิตใจ ให้คำปรึกษาหารือ การผูกสมานไมตรี สร้างศรัทธา รู้กาละเทศะ ถนอม น้ำใจ ยกย่องสรรเสริญ ชมเชย ความรู้ความสามารถในเรื่องทั่วไป และตำแหน่งหน้าที่ ทักษะ ในการเขียน การออกคำสั่ง การขอความร่วมมือ การประสานงาน ความรัก ความเมตตา ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบระดับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้เกี่ยวข้องใน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของศึกษานิเทศก์ในเขตการศึกษา 11

1.5.2 เป็นแนวทางให้ศึกษานิเทศก์ได้พัฒนาตนเอง เพื่อเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์สูง ขึ้นอันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรใน สำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.5.3 เป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้มีโอกาสรวบรวมข้อมูลและจัดหลัก สูตรเพื่ออบรมเกี่ยวกับความมีมนุษยสัมพันธ์

#### 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ศึกษาธิการอำเภอ หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งศึกษาธิการอำเภอ ในสำนักงานศึกษา ธิการอำเภอ หรือ สำนักงานศึกษาธิการกิ่งอำเภอ

1.6.2 เขตการศึกษา 11 หมายถึง พื้นที่ซึ่งเป็นที่ตั้งของจังหวัดนครราชสีมา ชัยภูมิ บุรี รัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ

1.6.3 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งศึกษาธิการจังหวัด ผู้ช่วยศึกษาธิการ จังหวัดนายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้ากิ่งประจำกิ่งอำเภอ

1.6.4 ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ สำนัก งานศึกษาธิการกิ่งอำเภอ ประกอบด้วย ผู้ช่วยศึกษาธิการอำเภอ นักวิชาการศึกษา เจ้าพนักงาน/ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าพนักงาน/เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

1.6.5 ผู้เกี่ยวข้อง หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ หัวหน้า การประถมศึกษากิ่งอำเภอ และเจ้าคณะอำเภอ

### 1.7 ข้อตกลงเบื้องต้น

1.7.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้กรอกแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริง

1.7.2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น