

บทที่ 1

การนิเทศทั่วไป

จุดประสงค์

ผู้อ่านได้.-

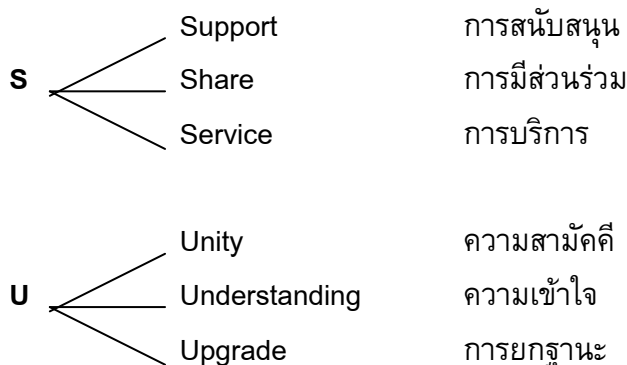
1. มีความรู้เรื่องการนิเทศ
2. มีความเข้าใจพฤติกรรมกรรมการนิเทศ
3. ตระหนักถึงความสำคัญของการนิเทศ

คำว่า การนิเทศ (Supervision) ในปัจจุบันได้ใช้กันอย่างแพร่หลายในการบริหารงาน ด้านธุรกิจ ด้านการปกครอง และด้านการศึกษา เพื่อจุดประสงค์ในการปรับปรุงงานด้านนั้น ๆ ให้ดีขึ้น ความหมายของแต่ละด้านมีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของงานเป็นสำคัญ ในบทนี้จะกล่าวถึงการนิเทศทั่วไปพอเป็นสังเขป สำหรับผู้ที่ไม่ได้ทำงานในโรงเรียน

ความหมายของการนิเทศทั่วไป

การนิเทศ (Supervision) คือ การช่วยเหลือ แนะนำ ปรับปรุง บริการ การให้ความร่วมมือ และการประสานงานให้บุคคลที่ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานทำงานได้ดีขึ้น

การนิเทศสามารถนำไปใช้กับงานที่ต้องอาศัยผู้ดูแล ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ คอยช่วยเหลือบริการ และบริหารงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ หากมองตามรูปศัพท์ SUPERVISION ชารี มณีศรี (2538, 14-15) สรุปจากศัพท์ภาษาอังกฤษไว้น่าสนใจว่า



P	Planning	การวางแผน
	Promotion	การเลื่อนขั้น
	Problem-Solving	การแก้ปัญหา
E	Education	การศึกษาหาความรู้
	Experiment	การทดลอง
	Evaluation	การวัดผล
R	Research	การวิจัย
	Report	การรายงาน
	Record	การบันทึก
V	Visiting	การเยี่ยมเยียน
	Value	การรู้คุณค่า
	Virtue	การมีคุณธรรม
I	Improvement	การปรับปรุง
	Information	การให้ข่าวสาร
	Inservice-training	การฝึกอบรม
O	Objective	จุดประสงค์
	Observation	การสังเกต
	Organization	การจัดรูปงาน
N	Needs	ความต้องการ
	Negotiation	การประนีประนอม
	Necessity	ความจำเป็น

จากความหมายที่ใช้คำภาษาอังกฤษเรียงเรียงคำศัพท์ที่มีความหมายคล้ายคลึงใกล้เคียงกัน ลักษณะงานการนิเทศที่ใช้ทั่ว ๆ ไป ผู้ทำหน้าที่นิเทศจะต้องมีความรู้ ประสบการณ์ และเข้าใจงานของงานดี จึงจะทำหน้าที่นิเทศผู้อื่นได้ คำศัพท์ดังกล่าวข้างต้นจึงบอกถึงลักษณะ

Supervise	แนะนำการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
Utilize	ใช้มวลทรัพยากรทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต โดยประหยัด
Plan	วางแผนการทำงานโดยตั้งวัตถุประสงค์ และการสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพ
Enforce	ควบคุมนโยบาย กฎระเบียบ และมาตรฐานการทำงาน
Relate	สร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทั้งกลุ่มและบุคคล
Validate	ดูแลให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
Instruct	สอนกลวิธีและทักษะประสบการณ์
Show	แสดงลักษณะความเป็นผู้นำ
Organize	จัดระบบงานและประสานการทำงาน
Regulate	วางหลักปฏิบัติในการทำงาน

พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานการนิเทศ

งานการนิเทศไม่ว่าจะเป็นงานด้านธุรกิจ ด้านการศึกษา การสอน หรืองานใด หน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่งก็คือความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น บทบาทและหน้าที่นี้ จึงพิจารณาจากพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานการนิเทศ ดังตารางต่อไปนี้

พฤติกรรมความรับผิดชอบของ		
ผู้บังคับบัญชาและองค์กร	ผู้ใต้บังคับบัญชา	เพื่อนร่วมงาน
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประเมินผลงานในหน้าที่แต่เริ่มแรก ▪ แบ่งงานให้ตรงกับความสามารถและทักษะของแต่ละคน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ▪ ให้ความสนใจแก่ทุกคน ▪ เคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิของบุคคลอื่น ▪ ให้ความเสมอภาคและมีความเป็นธรรม ▪ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ▪ เรียนรู้ความต้องการของผู้บังคับบัญชา ด้วยการสังเกตพฤติกรรม ▪ ช่วยงานด้วยความเสียสละและเต็มใจ ▪ มีความอดทน ▪ เสนอข้อมูล ข่าวสาร ที่น่าสนใจ ทันทีที่เป็นปัจจุบัน ▪ รายงานความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคเสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้ความร่วมมือ ▪ มีความสัมพันธ์อันดี ▪ ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ▪ เข้าใจปัญหาของผู้อื่น ▪ ยอมรับข้อเสนอแนะ ข้อวิจารณ์ ▪ ช่วยกันแก้ปัญหา ▪ เรียนรู้วิธีการทำงานจากผู้ร่วมงาน ▪ ให้ความช่วยเหลือหน่วยงานอื่น

พฤติกรรมความรับผิดชอบของ		
ผู้บังคับบัญชาและองค์กร	ผู้ใต้บังคับบัญชา	เพื่อนร่วมงาน
<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีการฝึกอบรม ส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบ และให้ความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความผูกพันต่องานที่ทำ ▪ ฝึกให้รู้จักทำงานเป็นทีม ▪ เป็นตัวอย่างที่ดี มีคุณธรรม ▪ มีลักษณะผู้นำ ▪ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ▪ มีความสามารถในการสื่อสาร ▪ เป็นคนใฝ่เรียน ใฝ่รู้ ไม่เหน็ดเหนื่อยหน่ายที่จะสั่งสอน ชี้แนะแก่บุคคลอื่น ▪ รู้จักควบคุมตนเอง (Self-control) ▪ มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) ▪ กล้าตัดสินใจ ▪ มีความเสียสละ อดทน ▪ ใช้หลักจิตวิทยาในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น สร้างขวัญกำลังใจ ▪ ให้คำปรึกษาหารือด้วยความยินดี ทั้งปัญหาทางงานและส่วนตัว ▪ ลดปัญหาข้อขัดข้องใจฉับไว ▪ กระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่ม ▪ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูล ▪ สร้างความสามัคคี ส่งเสริมความเข้าใจระหว่างกัน ▪ ส่งเสริมการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ไม่แสดงพฤติกรรมก้าวท้าวแสดง ความเก่งกล้าลำพอง ▪ คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความ ต้องการของผู้บังคับบัญชา ▪ มีความซื่อสัตย์ เป็นตัวแทน ช่วยงาน และช่วยแก้ปัญหา ▪ ให้แนวคิด ข้อเสนอแนะ ด้วยความจริงใจ โต้แย้งด้วยเหตุผลอย่างถูกต้อง ▪ ทำความเข้าใจในนโยบายที่ได้รับ หากไม่เข้าใจ ควรถามให้เกิดความชัดเจน ▪ ร่วมกันวางแผนการใช้กำลังคน วางแผนงานที่สามารถปฏิบัติได้ ▪ ช่วยเสนอข้อคิดเห็น เพื่อกำหนด ลักษณะงาน โดยคำนึงถึงมาตรฐาน คุณภาพ ▪ ให้ความร่วมมือในการวางแผน พัฒนาบุคลากรในระยะยาว ▪ ประสานงานกับทุก ๆ ฝ่ายในหน่วยงาน ▪ ช่วยประเมินผลงานว่าตรงกับ แผนงานและวัตถุประสงค์หรือไม่ ▪ ตรวจสอบงานทั่วไปด้านปริมาณ คุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน ▪ วิเคราะห์งานเพื่อนำเสนอและหา ทางแก้ไข ▪ ฝึกอบรมผู้อื่นให้ปฏิบัติงานแทน 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ใช้ประโยชน์จากผู้เชี่ยวชาญในการ แก้ปัญหาต่าง ๆ ▪ ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่คน อื่น ๆ ในงานบริหาร บุคลากร การจัดรูปร่าง การวางแผน และการ ควบคุม ความสัมพันธ์กับ ชุมชน และงานในหน้าที่

จากพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานนิเทศด้านธุรกิจอุตสาหกรรม คือการที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น อันประกอบด้วยเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอยู่ในระดับเดียวกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่เป็นนายจ้าง ลักษณะงานนิเทศทั่วไป จึงเป็นไปได้อย่างที่ควรรับผิดชอบและทั้งระบบ

ส่วนแนวคิด ทฤษฎีการนิเทศ ทักษะ การฝึกประสบการณ์ ตลอดจนการประเมินผล สามารถศึกษาจากการนิเทศการสอน และนำมาวิเคราะห์ประยุกต์ใช้กับการนิเทศทั่วไปได้

คำถาม/หัวข้ออภิปราย

1. อภิปรายความหมายของการนิเทศ
2. ระบุพฤติกรรมของผู้นิเทศ
3. อธิบายความสัมพันธ์และความสำคัญของการนิเทศ



