



บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อการพัฒนาผลการแข่งขันของพนักงานในโรงงาน ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐาน คือ

พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงาน มีคะแนนจากแบบสำรวจผลการแข่งขันสูงกว่าพนักงานที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม

ทั้งนี้จากการทดสอบความแตกต่างของคะแนนผลการแข่งขันระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมหลังการทดลอง ปรากฏว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาผลการแข่งขันสูงกว่าพนักงานที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งผลของการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาคุณลักษณะรายด้านของบุคคลผู้บรรลุผลการแข่งขันปรากฏว่าค่าเฉลี่ยจากการตอบแบบสำรวจในการทดสอบหลังการทดลองของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในคุณลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้ ด้านที่ 2 ยอมรับตนเอง ผู้อื่นและธรรมชาติ ด้านที่ 3 แสดงออกได้อย่างเป็นธรรมชาติ ด้านที่ 4 มุ่งแก้ปัญหา ด้านที่ 6 มีความเป็นตัวของตัวเอง ด้านที่ 10 มีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ด้านที่ 11 มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย ด้านที่ 14 มีความคิดสร้างสรรค์ ด้านที่ 15 ไม่ถูกครอบงำด้วยวัฒนธรรม ส่วนคุณลักษณะอื่น ๆ อีก 7 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 รับรู้ความเป็นจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านที่ 5 มีความสันโดษและมีความเป็นส่วนตัว ด้านที่ 7 มีความใจกว้างต่อการรับประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต ด้านที่ 8 มีความสามารถในการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้อย่างลึกซึ้งและกว้างไกล ด้านที่ 9 มีความสนใจในสังคม ด้านที่ 12 มีมาตรฐานตามหลักจรรยา และด้านที่ 13 มีอารมณ์ขันที่ไม่สร้างความเสียดแทงแก่ผู้อื่น ปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานเกิดการพัฒนาตนเองนั้นน่าจะเป็นผลมาจากลักษณะของกระบวนการที่ต่อเนื่องและเป็นไปตามลำดับขั้นของกิจกรรมกลุ่มสร้าง

เสริมคุณภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวอาจจะเริ่มตั้งแต่กระบวนการขั้นต้น เมื่อสมาชิก ร่วมกันจัดตั้งกลุ่มขึ้นด้วยความสมัครใจแล้วจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามความถนัดของพนักงานที่ เป็นสมาชิกกลุ่มแต่ละคน ตั้งแต่มีการประชุมกลุ่มครั้งแรกเพื่อร่วมมือกันแก้ปัญหาตลอดกระบวนการ ของกิจกรรม เช่น การแบ่งหน้าที่ตามตำแหน่งในกลุ่ม การช่วยกันค้นหาปัญหาและแนวทาง เพื่อแก้ ปัญหา ตลอดจนถึงการนำเสนอผลงาน ซึ่งแต่ละขั้นตอนจำเป็นต้องแบ่งความรับผิดชอบให้สมาชิก แต่ละคนกระทำ เช่น การเป็นผู้ในการประชุม การจรรยาบรรณการประชุม การชี้เทคนิคควบคุม คุณภาพและหลักสถิติเบื้องต้น การชี้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาใหม่ ๆ การลงมือเป็น ผู้ปฏิบัติการ แก้ไขปัญหาเพื่อให้เป็นไปตามแผนตลอดจนการเป็นผู้เสนอผลงาน การแบ่งหน้าที่และ ความรับผิดชอบตามความสามารถของสมาชิกแต่ละคนนี้ เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ แสดงความสามารถพิเศษตามความถนัดของตน ซึ่งบางครั้งการปฏิบัติงานในหน้าที่และชีวิต ประจำวันอาจทำให้พลาดโอกาสที่จะแสดงความสามารถเหล่านี้ให้เป็นที่ประจักษ์ชัด เมื่อได้มี โอกาสทำงานตามความถนัดจึงก่อให้เกิดความสนใจมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นมากกว่างานที่ไม่ถนัด ผล งานจึงมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย อีกทั้งการที่ได้ทำงานตามความถนัดได้ใช้วิชาความรู้ หรือ การชี้ความสามารถให้เกิดประโยชน์สูงสุด หรือการทำงานยาก ๆ ที่ท้าทายความสามารถ และ การแก้ปัญหาย่างยากต่าง ๆ ได้ นั่นเป็นส่วนหนึ่งที่ตอบสนองความต้องการระดับสูงได้ คือการรู้จักตนเองอย่างถ่องแท้ หรือความต้องการประจักษ์ตนนั่นเอง (พรพรพรพร ทรัพย์ประภา 2529:305)

ในการทํากิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานนั้น สมาชิกในกลุ่มจะต้องร่วมมือ กันค้นหาปัญหาซึ่งเป็นปัญหาที่เน้นถึงการปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงาน และเป็นปัญหาที่สามารถแก้ไข ได้โดยอาศัยความสามารถของสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งเมื่อแก้ปัญหานั้น ๆ ได้แล้วจะทำให้การปฏิบัติงาน ของสมาชิกในกลุ่มมีความสะดวกสบายขึ้น จึงก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและต่อส่วนรวม (สุรศักดิ์ นานานุกูล : 148) ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้พนักงานที่ปฏิบัติงานโดยตรงจึงจะทราบได้ เป็นอย่างดีถึงอุปสรรคของการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน ตลอดจนแนวทางการปรับปรุงเพื่อขจัด อุปสรรคเหล่านั้น การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ปรับปรุงงานด้วยตนเองโดยใช้กิจกรรมกลุ่มสร้าง เสริมคุณภาพการปฏิบัติงาน จึงเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่พาให้เปลี่ยนแปลงการบริหารงานจาก แบบเผด็จการไปเป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วม (สมยศ นาวิการ 2526 : 60) พาให้เกิดความ พูกพันตั้งใจที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองเพราะทราบปัญหาต่าง ๆ ดีที่สุด ดังนั้น การมีโอกาสดังนี้เป็นผู้มีส่วนร่วมที่จะเป็นผู้สร้างสรรค์งาน รวมทั้งตัดสินใจเลือกที่จะปฏิบัติงานด้วย

ตนเองมิใช่เป็นเพียงผู้ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเท่านั้น จึงทำให้สมาชิกแต่ละคนมีความภาคภูมิใจ สนใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะมีความรู้สึกว่างานเหล่านั้นเป็นงานของตนเอง เนื่องจากตนเป็นทั้งผู้วางแผนและผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่เดียวกันจึงถือได้ว่าเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ให้มีโอกาสได้ทำงานที่มีความหมาย แสดงความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์จนประสบความสำเร็จด้วยตนเอง (สุรศักดิ์ นานานุกุล : 108 - 109) ซึ่งในชีวิตประจำวันนั้นบุคคลโดยทั่วไปมักจะไม่มีโอกาสได้แสดงความสามารถเหล่านี้เนื่องจากมีอุปสรรคจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวเข้ามาขัดขวาง อีกทั้งยังประสบกับอุปสรรคจากภายในตัวของบุคคลผู้นั้นเอง ทำให้พลาดโอกาสที่จะแสดงความสามารถให้เป็นที่ประจักษ์ทั้งที่มีความสามารถอยู่ในตน กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานซึ่งมุ่งเน้นถึงการเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความสมัครใจ ณ ระดับการปฏิบัติงานในโรงงาน จึงเป็นสถานการณ์ที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสดำเนินงานที่มีความหมาย เพื่อแสดงความสามารถ และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อสำรวจศักยภาพที่ตนมีอยู่อย่างจริงจัง เพราะมนุษย์มีทั้งความตั้งใจและความสามารถที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่จะใช้ความคิด และมีสมองสำหรับสะสมความรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ขึ้น โดยมีเงื่อนไขว่าแต่ละคนจะต้องมีโอกาสดำเนินงานสิ่งที่ดีมาจึงนับได้ว่าเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จในการพัฒนาตนเองให้เจริญงอกงาม โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนความสามารถที่จะศึกษาและฝึกฝนตนเองด้วยความเต็มใจโดยอาศัยกระบวนการของกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานเป็นสื่อ (Ishikawa 1985 : 141)

ประสบการณ์จากการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานนี้เองสมาชิกแต่ละคนจึงมีโอกาสดำเนินงานที่หาเป็นงานที่มีความหมาย และเป็นงานที่หาให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ทักษะและทัศนคติ ซึ่งทำให้สมาชิกแต่ละคนมีความกล้าที่จะแก้ปัญหาที่ตนเผชิญอยู่โดยไม่ท้อถอยหรือหลีกเลี่ยง เพราะมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าจะต้องมีวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาได้ จึงเป็นโอกาสที่จะพัฒนาตนเองให้เจริญงอกงามขึ้นเป็นบุคคลผู้มีความรับผิดชอบสามารถใช้ความคิดและพึ่งตนเองได้ โดยอาศัยความเชื่อมั่นซึ่งเป็นผลมาจากการเอาชนะอุปสรรค การได้รับความใกล้ชิดสนิทสนมจากบรรยากาศในกลุ่ม ซึ่งกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานเป็นกลุ่มที่มีบรรยากาศเช่นนี้สูงเป็นอย่างมาก (Japan Quality Control Circles 1983 : 19 - 22) บรรยากาศของกลุ่มดังกล่าว ทำให้สมาชิกได้ปรับตัวเข้าหากันเมื่อประโยชน์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน แม้ว่าจุดมุ่งหมายหลักของกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานจะมุ่ง

ที่การปรับปรุงคุณภาพงานก็ตาม

กระบวนการของกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานจะต้องมีการประชุมแบบระดมสมองตลอดกิจกรรม ซึ่งการระดมสมองที่มีประสิทธิภาพนั้นสมาชิกจะต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นพื้นฐานจึงจะมีโอกาสประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ประวิทย์ และ วิจิตร วจวิศาล 2526 : 99,107) ซึ่งเทคนิคการระดมสมองนี้มีเงื่อนไขว่าสมาชิกทุกคนจะต้องไม่วิจารณ์ความเห็นของผู้อื่น แต่จะต้องให้การสนับสนุนให้มีปริมาณความคิดเป็นจำนวนมากที่สุดและให้สมาชิกทุกคนมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ (กล้าหาญ วรพุทธพร 2528 : 35, 40 - 43) การเปิดโอกาสให้สมาชิกพลัดเปลี่ยนกันเสนอความคิดเห็นอย่างอิสระจึงเป็นโอกาสให้สมาชิกกล้าแสดงออกโดยการเสนอความคิดเห็นในที่ประชุมโดยมีสมาชิกอื่น ๆ ช่วยกันรับฟังโดยไม่ขัดจังหวะ ซึ่งไม่เป็นการจำกัดการพูดเพื่อแสดงความคิดเห็นเฉพาะบางคนเท่านั้น แต่สมาชิกทุกคนจะต้องแสดงความคิดเห็นในการประชุมทุกครั้ง จึงจะช่วยเอื้ออำนวยให้สมาชิกทุกคนได้พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกด้วยกัน โดยมีการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน (นิตย์ สัมมาพันธ์ 2532 : 50) อันเป็นผลมาจากการประสานงานอย่างมีเป้าหมายร่วมกันด้วยความเต็มใจ ซึ่งทักษะการสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลนี้เป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาไปสู่การบรรลุถึงสัจการแห่งตน (Johnson 1972 : 3)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่ากิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ำขึ้น การวิจัยครั้งนี้ มีกระบวนการที่เอื้ออำนวยให้บุคคลผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้พัฒนาตนเองให้เจริญงอกงามไปสู่การบรรลุถึงสัจการแห่งตน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับการเสนอรายงานของ แลนด์ (Land 1985 : 43) เรื่องกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานซึ่งใช้เพื่อการศึกษาได้กล่าวถึงการบริหารและการจัดองค์การที่เจริญก้าวหน้าในปัจจุบันโดยผ่านกระบวนการกลุ่มนี้ ว่าการจัดกิจกรรมที่ทำทลายความคิดสร้างสรรค์ และศักยภาพของผู้ร่วมกิจกรรมในลักษณะนี้ ช่วยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบรรลุถึงสัจการแห่งตนได้