

บทที่ 1

บทนำ



### ปัญหา

การวิจัยครั้งนี้ ต้องการศึกษากิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน จะมีผลต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ในลักษณะของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขวัญในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างครู-อาจารย์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และผลงานตามการรับรู้ของครู-อาจารย์อย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ในวิทยาลัยเกษตรกรรมชลบุรี ในลักษณะของ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของครู-อาจารย์
2. ขวัญในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของครู-อาจารย์
3. สัมพันธภาพระหว่างครู-อาจารย์ตามการรับรู้ของครู-อาจารย์
4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของครู-อาจารย์
5. ผลงานตามการรับรู้ของครู-อาจารย์

### ภูมิหลังของการวิจัย

1. ความหมายของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน ตรงกับคำว่า Q.C.Circle ย่อมาจากคำว่า Quality Control Circle ได้มีผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านเรียกชื่อเป็นภาษาไทยที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มสร้างคุณภาพ กลุ่มคุณภาพ กลุ่มสร้างคุณภาพงาน และชื่ออื่น ๆ อีกจำนวนมาก ผู้วิจัยได้พิจารณา

ลักษณะของกิจกรรม วิธีการของกิจกรรม และผลที่ได้จากกิจกรรมแล้ว และเห็นควรจะใช้ชื่อว่า "กลุ่มสร้างคุณภาพงาน" ดังนั้นในการสื่อความหมายต่อไปนี้จะใช้ชื่อว่า "กลุ่มสร้างคุณภาพงาน" เพื่อเป็นการสื่อความหมายที่มีความเข้าใจตรงกัน

กลุ่มสร้างคุณภาพงานหมายถึง กลุ่มพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวกัน รวมตัวกันด้วยความสมัครใจเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อทำกิจกรรมที่มีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และพัฒนาคุณภาพของผลงานที่สมาชิกของกลุ่มมีส่วนร่วมรับผิดชอบร่วมกัน (ชัยพร วิชชาวุฒ : บรรยายพิเศษ, 2527.)

มทท ๒

## 2. ประวัติความเป็นมาของกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

กลุ่มสร้างคุณภาพงาน เป็นกิจกรรมที่เริ่มขึ้นในประเทศญี่ปุ่นในราวปี ค.ศ. 1946 โดยที่ญี่ปุ่นเริ่มรับระบบ S.Q.C. (Statistical Quality Control) จากสหรัฐอเมริกา เข้ามาใช้ในการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ประกอบด้วยการตรวจสอบและการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งต่อมาได้พัฒนาการควบคุมคุณภาพเป็นการควบคุมคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ หรือเรียกว่าระบบ T.Q.C. (Total Quality Control) เป็นการควบคุมคุณภาพ โดยมีเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ หากผลิตภัณฑ์มีคุณภาพตามเกณฑ์ถือว่าผ่าน ถ้าไม่ได้ตามเกณฑ์ต้องคัดออก S.Q.C. และ T.Q.C. ก่อให้เกิดความสูญเปล่าเป็นจำนวนมากเกินความจำเป็น ซึ่งทำให้ญี่ปุ่นพบกับปัญหายุ่งยากเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมของตนอย่างมาก นักอุตสาหกรรมญี่ปุ่นจึงได้ริเริ่มเปลี่ยนแปลงวิธีการควบคุมคุณภาพด้วยตรวจสอบและคัดออกในราวทศวรรษ 1960 โดยมีแนวคิดว่าการควบคุมคุณภาพที่ดีจะต้องกระทำในขั้นตอนของการผลิต และต้องให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการผลิตในขั้นตอนต่าง ๆ มีส่วนรับผิดชอบในการตรวจสอบ สร้างเสริม และควบคุมคุณภาพ วิธีการควบคุมคุณภาพดังกล่าวจึงได้พัฒนารูปแบบการดำเนินการที่เป็นที่รู้จักกันในชื่อ Q.C.Circle

กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานในประเทศไทย ได้เริ่มขึ้นในราวปี ค.ศ. 1975 โดยบริษัทไทยบริคสโตนได้เริ่มศึกษา อบรมกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน และทดลองทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน ในปี ค.ศ. 1976 บริษัทไทยบริคสโตนได้เริ่มกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน ทั้งทั้งบริษัท ปี ค.ศ. 1976 บริษัทฮีโน่ เริ่มศึกษากิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน และวางแผนนำ

กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเข้ามาใช้ในบริษัท ค.ศ.1978 บริษัทนี้ไม่เริ่มกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานทั่วทั้งบริษัท ค.ศ.1980 กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานได้แพร่หลายไปสู่สถาบันและสมาคมต่าง ๆ ในประเทศไทย ค.ศ.1981 เป็นต้นมา โรงงานอุตสาหกรรม สมาคมประกอบการธุรกิจ บริการธนาคาร และหน่วยราชการ ได้ให้ความสนใจ เริ่มศึกษาและนำเอากิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเข้าไปใช้ในหน่วยงานของตน ปัจจุบันกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานกำลังได้รับความสนใจจากวงการต่าง ๆ เป็นอย่างมาก

### 3. กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

กลุ่มสร้างคุณภาพงาน เป็นกลุ่มพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวกันที่รวมตัวกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ด้วยความสมัครใจ เพื่อทำกิจกรรมสร้างเสริมประสิทธิภาพของงานและคุณภาพของผลงาน แต่ละกลุ่มมีสมาชิกประมาณไม่เกิน 10 คน สมาชิกเลือกตั้งหัวหน้ากลุ่มและเลขานุการกลุ่มกันเองตามแบบของประชาธิปไตย เพื่อเป็นผู้นำและผู้ประสานงานในการทำกิจกรรมของกลุ่ม กิจกรรมของกลุ่มสร้างคุณภาพงานเป็นกิจกรรมการแก้ปัญหา และพัฒนาคุณภาพในงานที่กลุ่ม มีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกัน

3.1 ขั้นตอนของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน สรุปได้ดังนี้ (ชัยพร วิชชาวุธ, 2526 : 69-71)

(1) การตั้งปัญหา สมาชิกของกลุ่มสร้างคุณภาพงานช่วยกันคิดหาสิ่งที่ควรปรับปรุงในงานที่กลุ่มมีหน้าที่รับผิดชอบ และช่วยกันเลือกปัญหาที่มีความสำคัญเพื่อดำเนินการแก้ไข

(2) การวิเคราะห์หาสาเหตุ เมื่อเลือกปัญหาได้แล้วสมาชิกกลุ่มสร้างคุณภาพงานช่วยกันวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และช่วยกันคัดเลือกสาเหตุที่สำคัญควรแก้การนำมาแก้ไข และที่กลุ่มสามารถดำเนินการแก้ไขได้เองในระยะเวลาที่ไม่นานนัก (ประมาณไม่เกิน 6 เดือน)

(3) การคิดหาวิธีแก้ปัญหา ตามปกติปัญหาหนึ่ง ๆ ย่อมมีหลายสาเหตุ และการแก้ปัญหาที่แต่ละสาเหตุก็มีวิธีการต่าง ๆ กันหลายวิธี นักแก้ปัญหาที่ดี นอกจากจะสามารถกำหนดสาเหตุอย่างถูกต้องแล้ว ยังต้องเป็นนักคิด สร้างสรรค์ที่สามารถคิดหาวิธีแก้ปัญหาได้หลาย ๆ

วิธี และสามารถค้นพบวิธีแก้ปัญหาที่ทำได้ง่าย ๆ มีประสิทธิภาพ แต่เป็นวิธีที่คนอื่น ๆ นึกไม่ถึงมาก่อน

(4) การวางแผนการแก้ปัญหา เมื่อตกลงใจในวิธีแก้ปัญหาแล้ว ขั้นตอนต่อไปของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน คือการวางแผนการแก้ปัญหา ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการสัมพันธ์ เป้าหมายนี้ต้องกำหนดเป็นตัวเลขเพื่อให้สามารถประเมินได้ และการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการแก้ปัญหาลดลงจนครอบคลุมให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน

(5) การดำเนินการแก้ปัญหา สมาชิกของกลุ่มสร้างคุณภาพงานดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด และตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่ม

(6) การประเมินผลการแก้ปัญหา กิจกรรมที่จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการแก้ปัญหาคือการประเมินผล การประเมินผลจะกระทำภายหลังการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน และเมื่อเสร็จสิ้นทุกขั้นตอน

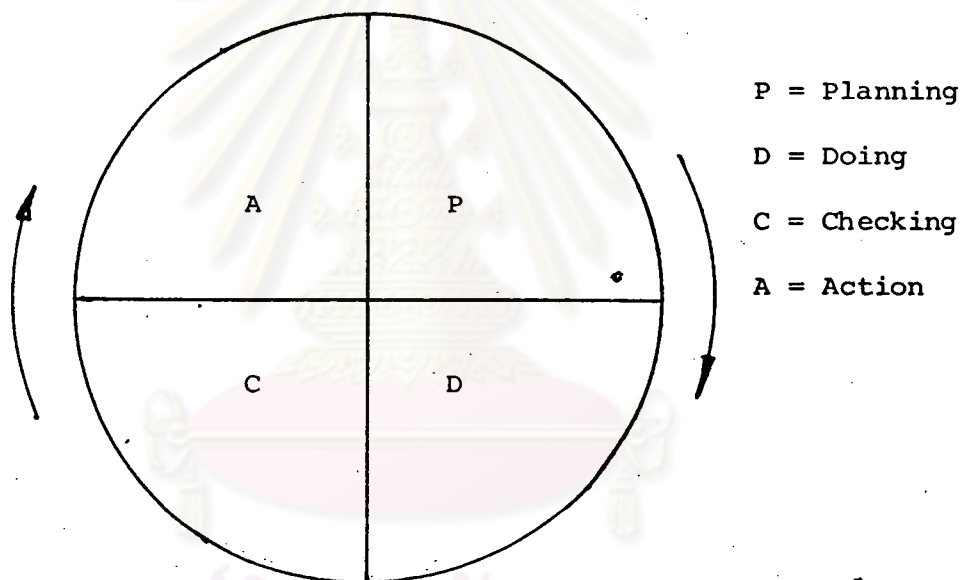
(7) การแก้ไขข้อผิดพลาดและอุปสรรค การประเมินผลช่วยให้สมาชิกกลุ่มสร้างคุณภาพงาน ทราบว่าในแต่ละขั้นตอนในกระบวนการแก้ปัญหามีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง หากมีปัญหาในกระบวนการแก้ปัญหากลุ่ม ๆ ก็จำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน 1 ถึง 6 เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดและอุปสรรค และเมื่อเสร็จสิ้นทุกขั้นตอนแล้ว การประเมินผลก็จะช่วยให้ทราบว่า การดำเนินการแก้ปัญหาลดลงทุกขั้นตอนได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าไม่บรรลุก็แสดงว่าปัญหายังไม่หมดสิ้น กลุ่มสร้างคุณภาพอาจจะต้องกลับไปดำเนินการตามขั้นตอน 1 ถึง 6 อีกเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

(8) การนำผลไปปฏิบัติ หากการประเมินผลพบว่าวิธีการแก้ปัญหากลุ่มสร้างคุณภาพงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ขั้นตอนต่อไปคือการนำวิธีการที่ทดลองอย่างได้ผลแล้วนี้ ไปกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพของผลงานในที่สุด

(9) การเสนอผลงาน สมาชิกกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เสนอผลงานของกลุ่มในการประชุมภายในและภายนอกหน่วยงาน เปรียบเสมือนการเสนอผลงานวิจัยของนักวิจัยในที่

ประชุมต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่และรับข้อติชมอันเป็นประโยชน์ต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อไป ในการเสนอผลงานอาจจัดเป็นนิทรรศการ หรือมีการประกวดและให้รางวัลผลงานดีเด่นเพื่อการจูงใจ

Dr.W.E. Deming ผู้เชี่ยวชาญเรื่องการควบคุมคุณภาพและเป็นผู้มีบทบาทในการเผยแพร่วิชาการควบคุมคุณภาพให้กับประเทศญี่ปุ่น ในสมัยหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้จัดขั้นตอนการแก้ปัญหาตามขั้นตอน 1 ถึง 8 ข้างต้นตามที่อธิบายแล้วออกเป็น 4 ขั้นตอน ที่เรียงกันเป็นวัฏจักร เรียกว่า วงจรเดมिंग (Deming Cycle) ดังนี้



เปรียบเทียบวงจรเดมिंगกับการวิเคราะห์กระบวนการแก้ปัญหาของกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

ได้ดังนี้

- P ได้แก่ ขั้นที่ 1 การตั้งปัญหา  
          ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา  
          ขั้นที่ 3 การคิดหาวิธีแก้ปัญหา  
          ขั้นที่ 4 การวางแผนแก้ปัญหา

- D ได้แก่ ชั้นที่ 5 การดำเนินการแก้ปัญหา
- C ได้แก่ ชั้นที่ 6 การประเมินผลการแก้ปัญหา
- A ได้แก่ ชั้นที่ 7 การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ปัญหา  
ชั้นที่ 8 การนำผลไปปฏิบัติ

### 3.2 เทคนิคสำหรับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ

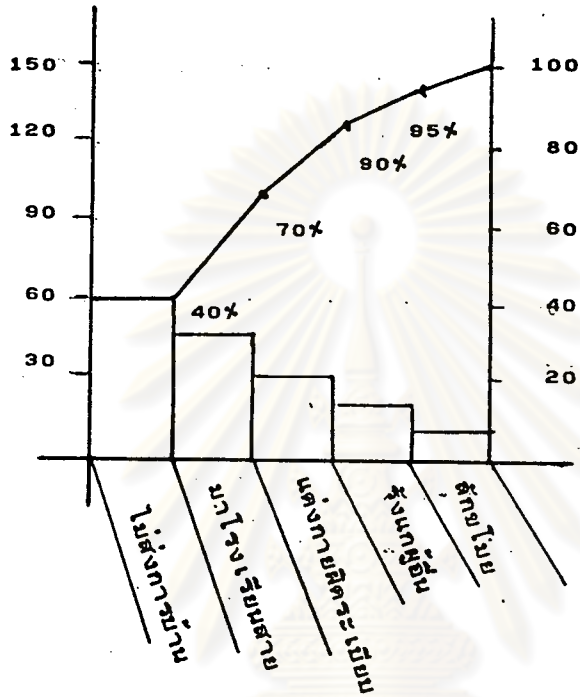
วิธีการแก้ปัญหากลุ่มสร้างคุณภาพงาน เป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ต้องใช้ข้อมูล ต้องใช้ความคิดวิเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์ ต้องใช้วิจรรณาญาณในการประเมินทางเลือก และที่สำคัญที่สุด คือการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างค้ำเนื่อง

เพื่อให้กลุ่มสร้างคุณภาพงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นที่สมาชิกกลุ่มสร้างคุณภาพงานจะต้องเรียนรู้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับดำเนินกิจกรรมแก้ปัญหา เทคนิคดังกล่าวมีดังต่อไปนี้ (ชัยพร วิชาวุธ, 2526 : 71-75)

3.2.1 เทคนิคทางสถิติ เทคนิคทางสถิติ ใช้ประกอบวิธีการประมวลข้อมูล และสันนิษฐานจากข้อมูล วิธีการพื้นฐานที่ใช้กันอย่างแพร่หลายคือ

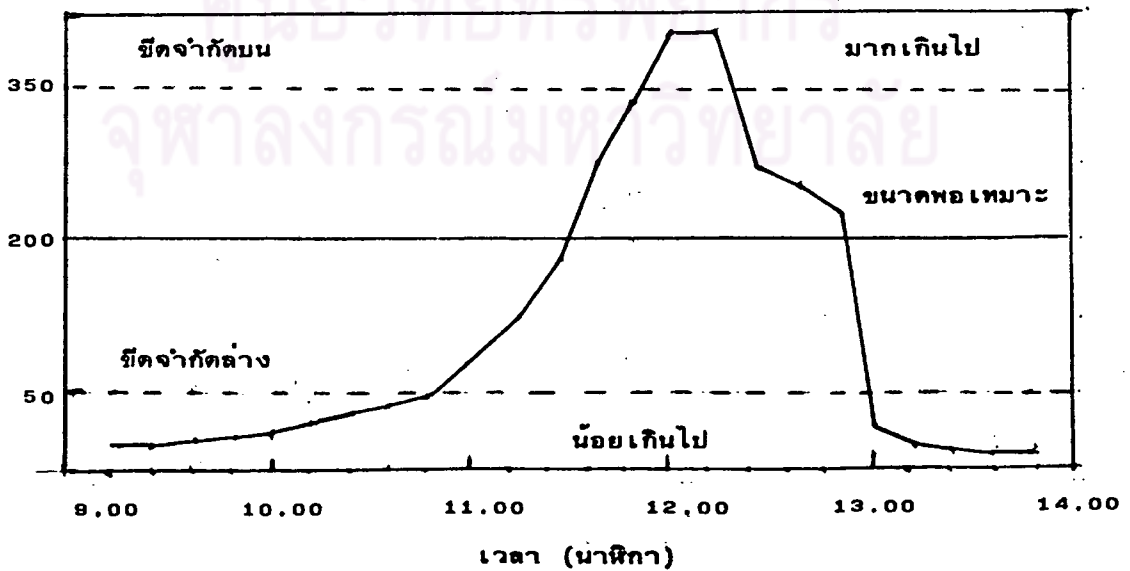
- (1) การจัดประเภทข้อมูล (Stratification)  
เช่น แบ่งประเภทของชำรุดว่ามีกี่แบบ แบ่งประเภทปัญหาพฤติกรรมของนักเรียนว่ามีกี่ประเภท อะไรบ้าง
- (2) การแจกนับความถี่ ใช้ตารางบันทึกความถี่ของข้อมูลประเภทต่าง ๆ เช่นจำนวนนักเรียนที่ขาดต่อวัน ในวงการกลุ่มสร้างคุณภาพงานเรียกว่า Check Sheet
- (3) กราฟ เป็นการนำเสนอข้อมูลเป็นภาพที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมง่ายแก่การเข้าใจและเปรียบเทียบ กราฟ ที่มีประโยชน์มากคือ กราฟแท่ง (Histogram) กราฟเส้น กราฟวงกลม และกราฟรูปภาพ
- (4) แผนภูมิ แผนภูมิที่มีประโยชน์สำหรับการแก้ปัญหามาก คือ แผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagram) แผนภูมิควบคุม (Control Chart) และแผนภูมิการกระจาย (Scatter Diagram)

แผนภูมิพาเรโต คือกราฟแท่งที่เรียงกันตามลำดับจากความถี่สูงสุดไปสู่ความถี่ต่ำสุด โดยเรียงจากซ้ายไปขวา และมีกราฟเส้นแสดงความถี่สะสมกำกับ



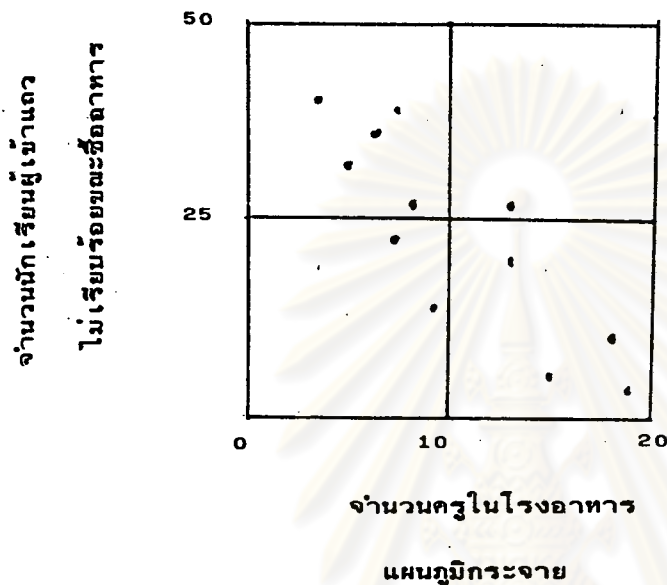
แผนภูมิพาเรโต

แผนภูมิควบคุม คือกราฟเส้นที่มีเส้นขีดจำกัดบนและขีดจำกัดล่างกำกับ เพื่อสะดวกแก่การตรวจสอบข้อมูลว่าอยู่ในช่วงที่ยอมรับได้หรือไม่



แผนภูมิควบคุม

แผนภูมิกระจาย เป็นแผนภูมิแสดงความสำคัญระหว่างตัวแปร 2 ตัว ดังภาพ



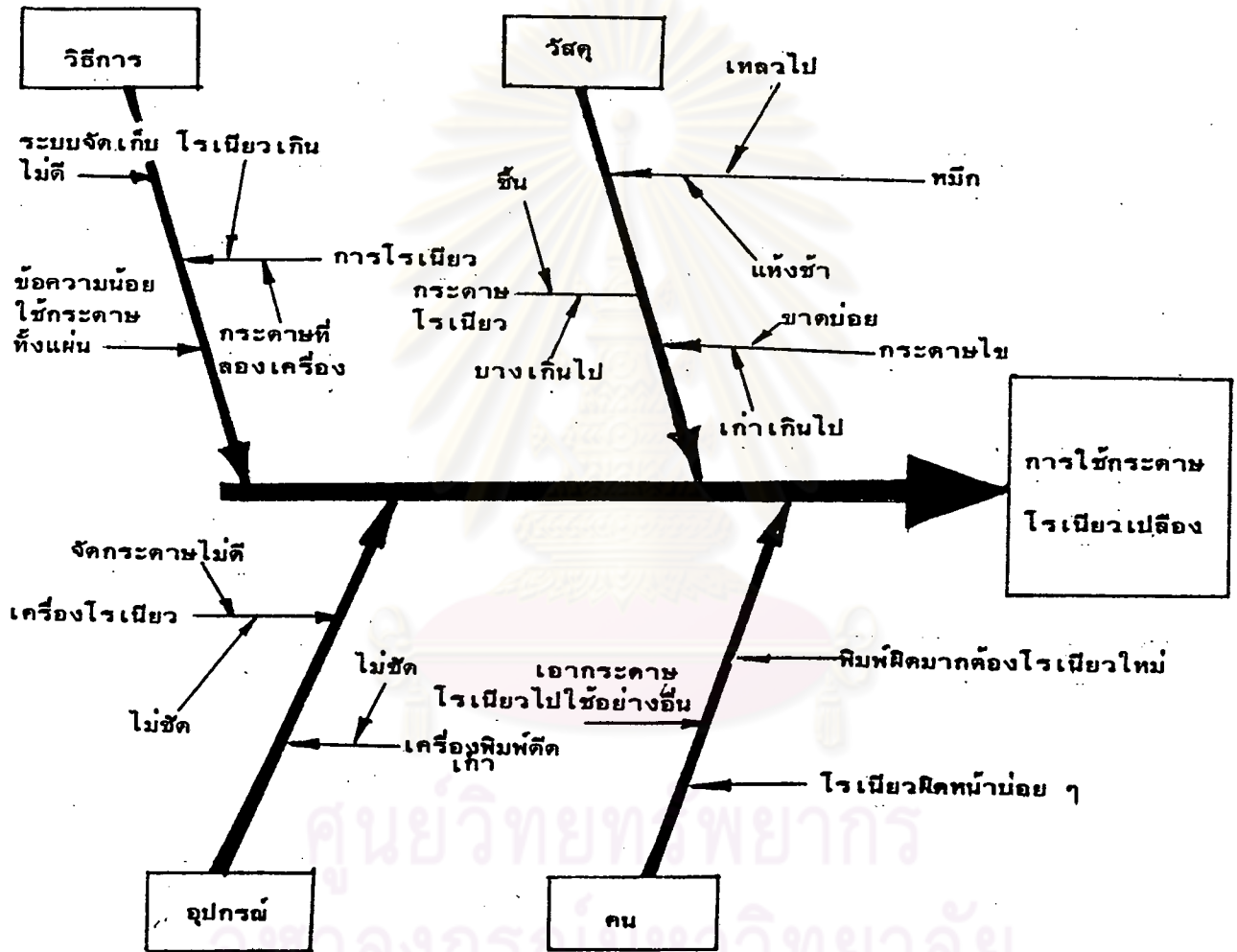
(5) ค่าสถิติอื่น ๆ เช่นมัชฌิม เลขคณิต ฐานนิยม มัธยฐาน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์ความถดถอย ฯลฯ ตลอดจนการใช้เทคนิคการทดสอบด้วยค่า  $X^2$  ค่า  $t$  ค่า  $F$  หากจำเป็น

3.2.2 เทคนิคการระดมสมอง เทคนิคการระดมสมองเป็นเทคนิคการระดมความคิดจากสมาชิกกลุ่มเพื่อให้ได้มาซึ่งความคิดที่แตกต่างกันในปริมาณที่มากที่สุด การระดมสมองจำเป็นต้องอาศัยเทคนิคการดำเนินการประชุมกลุ่มที่สร้างสรรค์ บรรยายภาพเป็นกันเอง รับฟังความเห็นซึ่งกันและกันโดยไม่มีการประเมินหรือวิจารณ์ส่งเสริมให้มีการแสดงออกซึ่งความคิดอย่างอิสระโดยไม่ต้องกลั่นกรอง ตลอดจนขยายความคิดของกันและกัน การระดมสมองใช้ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการแก้ปัญหา 3 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนค้นหาปัญหา ขั้นตอนวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และขั้นตอนคิดหาวิธีแก้ปัญหา

3.2.3 เทคนิคแผนภูมิกางปลา การระดมสมองเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา อาจทำได้หลายวิธี วิธีหนึ่งคือการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดอย่างอิสระก่อนแล้วค่อยนำมาจัด



ระเบียบภายหลัง อีกวิธีหนึ่งคือการกำหนดแนวทางกว้าง ๆ ให้ระดมเจาะลึกลงไปเรื่อย ๆ หากนำตัวปัญหามาเขียนเป็นก้างปลา สาเหตุของปัญหาาก็จะเป็นก้างปลา จากก้างใหญ่สุดแตกแขนงเป็นก้างย่อย ๆ ลงไปเรื่อย ๆ ก้างใหญ่คือสาเหตุใหญ่ ก้างย่อยคือสาเหตุย่อย ภายในสาเหตุใหญ่ตั้งแสดงเป็นตัวอย่างในรูปต่อไปนี้



แผนภูมิ ก้างปลาวิเคราะห์สาเหตุของการใช้กระดาษโรเนียวสิ้นเปลือง

3.2.4 เทคนิคการคิดสร้างสรรค์ ในการระดมสมองเพื่อค้นหาวิธีแก้ ปัญหา จำเป็นต้องอาศัยเทคนิคการคิดสร้างสรรค์ เช่น การคิดในเชิงสมมติ การคิดเชิงอุปมา การแฉงและการไขว้ลักษณะของสิ่งต่าง ๆ การหักสมอง และการปล่อยใจไปตามอารมณ์ ฯลฯ เทคนิคเหล่านี้ช่วยให้สามารถค้นพบวิธีแก้ปัญหาที่แยบยล มีประสิทธิภาพและได้ผลดีแต่ไม่เคยนึกถึงก่อน อาจเปรียบเทียบเสมือนมีเส้นผมมาปิดบังไว้

3.2.5 เทคนิคการประเมินและตัดสินใจ เป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญ กับการระดมสมอง เมื่อระดมสมองจนได้ปัญหา สาเหตุของปัญหา หรือวิธีแก้ปัญหา มาได้ แล้ว ขั้นที่จำเป็นจะต้องทำต่อจากนั้นคือ การประเมินและตัดสินใจว่าจะเลือกปัญหาใด จะแก้ที่ สาเหตุใด และจะแก้ด้วยวิธีการใด การประเมินและการตัดสินใจจำเป็นต้องตั้งอยู่บนฐานของ "ข้อมูล" และ "เกณฑ์" การตัดสินใจที่กำหนดไว้ล่วงหน้าในขั้นการประเมินและการตัดสินใจนี้ เทคนิคทางสถิติต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วจำเป็นต้องนำมาใช้ นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาตามเกณฑ์ ต่าง ๆ เช่น สอดคล้องกับนโยบายขององค์การหรือไม่ ใช้จ่ายเงินจ่ำยมากน้อยเพียงใด ใช้เวลา ยาวนานเพียงใด เป็นปัญหาของกลุ่มหรือไม่ ทำได้เองโดยตลอดหรือไม่ ฯลฯ

3.2.6 เทคนิคการทำงานร่วมกันเป็นทีม กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เป็นกิจกรรมกลุ่มทำงานร่วมกันในทุกขั้นตอน มีการประชุมกลุ่มอย่างหนึ่งสม่ำเสมอทุกสัปดาห์ เพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคการทำงานร่วมกันเป็นทีมจึงมีความ สำคัญอย่างยิ่ง เทคนิคต่าง ๆ เช่น เทคนิคการนำ เทคนิคการดำเนินการประชุม เทคนิคการสร้าง บรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานของกลุ่ม เทคนิคการจูงใจสมาชิกในกลุ่ม ฯลฯ จำเป็นต้องนำมาใช้ อย่างได้ผล

#### กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานกับการจูงใจ

มาสโลว์ (Maslow, 1954) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจ โดยตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับ มนุษย์ไว้ 3 ประการคือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้มีอยู่ตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุด
2. ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นความต้องการอีก แต่จะมีความต้องการสิ่งใหม่ที่สูงกว่ามีระดับสูงขึ้น เข้ามาแทน
3. ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นของความสำคัญ กล่าวคือเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับต่ำแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้ตอบสนองทันที มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไปสู่ระดับสูงไว้ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้น เป็นความต้องการที่ต้องการสนองตอบเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และความต้องการทางเพศ

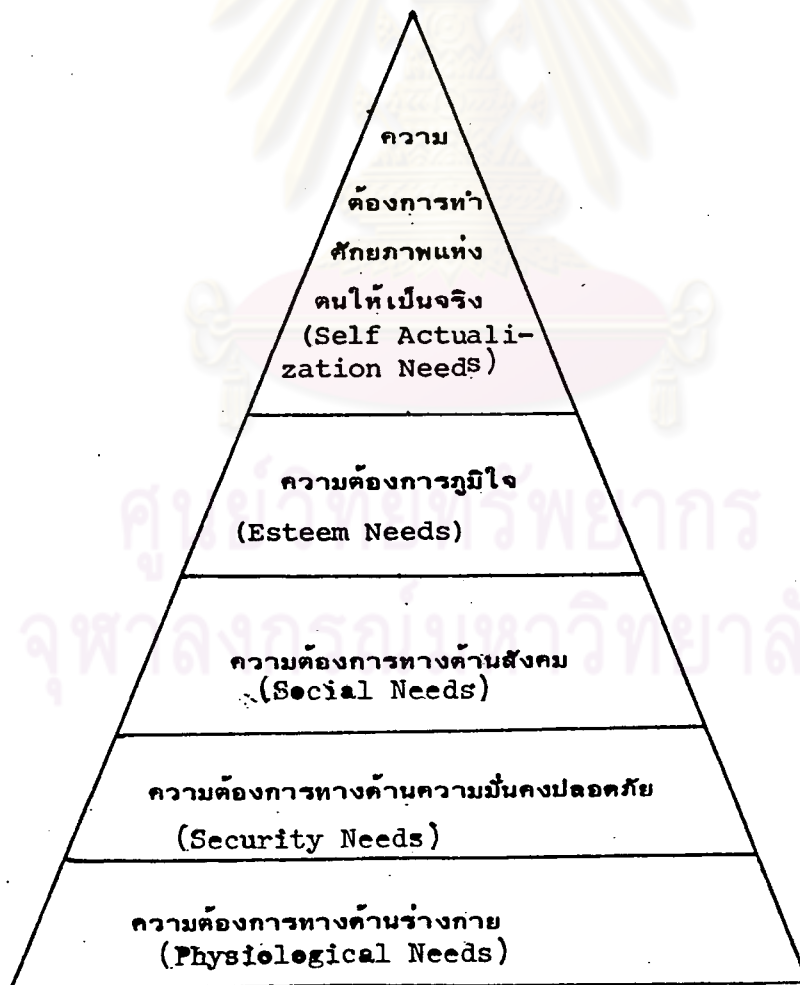
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) ความต้องการที่อยู่ระดับสูงไปจากความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดกับร่างกาย และผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นคงแก่ชีวิตและทรัพย์สิน

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมจะเป็นสิ่งสูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์ โดยธรรมชาติมนุษย์มีนิสัยชอบอยู่รวมกัน เป็นกลุ่มจึงมีความต้องการที่จะอยู่รวมกัน ได้รับความรัก การยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม

4. ความต้องการภูมิใจ (Esteem Needs) ความต้องการที่อยู่ระดับสูงขึ้นไปจากความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการในระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องความรู้ความสามารถ มีความต้องการให้คนอื่นยกย่องสรรเสริญ และมีความต้องการทางด้านสถานภาพอันเป็นศักดิ์ศรีของตนเอง

5. ความต้องการทำศักยภาพแห่งตนให้เป็นจริง (Self Actualization Needs)  
 ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้มีการพิจารณาถึงบทบาทของเขาในชีวิตเป็นอย่างไร จะทำให้บุคคลนั้นผลักดันชีวิตของเขาให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามที่เขาคาดหมายไว้ และจะขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเขาด้วย

ลำดับชั้นความต้องการดำเนินไปตามลำดับชั้นของทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Needs) สามารถเขียนเป็นภาพแสดงได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 แสดงลำดับชั้นของความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์



สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่าความต้องการ ทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละชั้นที่เกิดขึ้น การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความต้องการลำดับขั้นที่แตกต่างกันออกไป และความต้องการตั้งแต่ลำดับที่ 1 ถึง 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการสนองความต้องการในลำดับนั้น ๆ

จากสาระสำคัญของทฤษฎีการมุ่งใจของมาสโลว์ เมื่อพิจารณาวิธีการของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน สามารถบำบัดความต้องการในแต่ละขั้นของครู-อาจารย์ได้โดยที่วิทยาลัยเกษตรกรรม ชลบุรี อันเป็นองค์การที่ครู-อาจารย์ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน ได้สนองตอบความต้องการในขั้นของความต้องการทางด้านร่างกาย อันเป็นความต้องการลำดับที่ 1 โดยการให้ค่าตอบแทนในลักษณะของเงินเดือน และสวัสดิการอื่น ๆ ค่าตอบแทนดังกล่าวครู-อาจารย์สามารถนำไปแลกเปลี่ยนเป็นปัจจัย 4 เมื่อนำมาใช้บำบัดความต้องการทางด้านร่างกายได้ และค่าตอบแทนที่ครู-อาจารย์ได้รับมีความมั่นคงตลอดระยะเวลาการรับราชการของครู-อาจารย์แต่ละท่าน ความมั่นคงดังกล่าวเป็นความต้องการลำดับที่ 2 ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณภาพงานและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานสามารถทำให้ครู-อาจารย์ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพของผลงานเป็นที่พึงพอใจ โดยที่ครู-อาจารย์รวมกลุ่มกันทำงาน ระดมสมองหาทางแก้ไขปัญหา ช่วยกันแก้ปัญหาโดยสอดคล้องกับข้อมูล เป็นที่ยอมรับของทุกคน และเปิดโอกาสให้ครู-อาจารย์ได้แสดงฝีมือ ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในห้องเรียนสู่สังคมเป็นที่ยอมรับและให้ความนับถือ ในความรู้ความสามารถของผู้อื่นอย่างจริงใจ ซึ่งจะเป็แนวทางให้ครู-อาจารย์ได้ใช้ศักยภาพแห่งตน (Self-Actualization) ได้อย่างเต็มที่ (สุรศักดิ์ นานานุกูล, บรรยายพิเศษ, 2527)

นอกจากทฤษฎีการมุ่งใจตามแนวคิดของมาสโลว์แล้ว ยังมีทฤษฎีการมุ่งใจที่สำคัญและได้รับความสนใจทั้งในแง่การศึกษาวิจัย และการประยุกต์มาใช้ทางด้านการบริหารองค์การอีก ทฤษฎีหนึ่งคือ ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอรัซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

ทฤษฎีของเขามีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน เช่น Motivation-Maintenance Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivation-Hygiene Theory เฮอริชเบอร์กและคณะ ได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า "อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกชอบหรือไม่ชอบงาน" จากการวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ เฮอริชเบอร์กและคณะ ได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภท ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเฮอริชเบอร์กเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมี 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ และปรารถนาล้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือการควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึงได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึงปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัยมีดังนี้คือ

1. เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

3. วิธีการปกครองและการบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter-Personal Relations Superior, Subordinate, Peers) หมายถึงการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาทะที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

5. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ

6. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

7. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน หรือหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

จากสาระสำคัญของทฤษฎีสององค์ประกอบ เมื่อพิจารณาผลของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานที่เกิดขึ้นกับผู้ใต้เข้าร่วมในกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานคือ งานที่ทำบรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ สร้างความรับผิดชอบให้เกิดขึ้นกับตนเองและเพื่อนร่วมงาน ตนเองและเพื่อนร่วมงานได้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานยังช่วยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีโอกาสพัฒนาตนเองและเพื่อนร่วมงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย (ชัยพร วิชชาวุธ, บรรยายพิเศษ : 2527) จะพบว่ากิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานมีความสอดคล้องกับปัจจัยจูงใจ มากกว่าปัจจัยอนามัย ซึ่งปัจจัยอนามัยนั้นครู-อาจารย์ได้รับการสนองตอบจากวิทยาลัยอยู่แล้ว และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบโดยตรงคือความรัก ความพึงพอใจในงานที่ได้ปฏิบัติ

#### กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานกับการควบคุมการปฏิบัติงาน

นอกจากการจูงใจบุคคลให้ปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีที่กล่าวมาแล้ว ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้มีความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการทำงานของบุคคลต่าง ๆ ในองค์การ อันเป็นพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร ซึ่งขึ้นอยู่กับความเชื่อในธรรมชาติของมนุษย์ของผู้บริหารแต่ละคน

แม็คเกรเกอร์ (McGregor, 1966) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคนในองค์การในรูปทฤษฎี X (Theory X) และทฤษฎี Y (Theory Y) ไว้ดังนี้

ทฤษฎี X มีสมมติฐานความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ



1. คนส่วนใหญ่มีสัญชาติไทยเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้

2. เนื่องจากคนไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือ ชูว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์

3. คนส่วนใหญ่ชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนวทางในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

สาระสำคัญในทฤษฎี X เชื่อว่าโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงการทำงานถ้ามีโอกาส และที่ทำงานก็ทำด้วยความจำเป็นเพื่อเลี้ยงปาก เลี้ยงท้อง อันเป็นประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้นในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้การบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางวัตถุ (ชัยพร วิชชาวุธ, บรรยายพิเศษ, 2527)

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนจะทุ่มเทแรงกาย แรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือ การพักผ่อน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และลักษณะของการควบคุมงาน

2. การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงาน บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3. การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

4. คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5. คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาองค์การ

ทฤษฎี Y เป็นแนวคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การจากสภาพเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย และให้ผลตอบแทนทางจิตใจมากกว่าการตอบแทนด้วยวัตถุ (ชัยพร วิชชาวุธ, บรรยายพิเศษ, 2527)

หากพิจารณาสาระสำคัญของความเชื่อในการบริหารงานตามทฤษฎี X คือการเน้นที่งานที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต้องมีการบังคับบัญชาและควบคุมอย่างใกล้ชิด มุ่งพัฒนาระบบงานมากกว่าพัฒนาคน และเน้นผลตอบแทนทางวัตถุมากกว่าจิตใจ และความเชื่อในการบริหารงานตามทฤษฎี Y คือการเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน โดยมีการให้คำแนะนำช่วยเหลือ หวังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มุ่งพัฒนาคน และผลตอบแทนทางจิตใจมากกว่าผลตอบแทนทางวัตถุ

กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เป็นกิจกรรมการบริหารงานที่มีความเชื่อในธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎี Y เพื่อให้ได้งานที่บรรลุเป้าหมายและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ร่วมงานกัน (ชัยพร วิชชาวุธ, บรรยายพิเศษ, 2527)

#### กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานกับสภาพการปฏิบัติงาน

กิจกรรมของกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เป็นกิจกรรมการแก้ปัญหาของการปฏิบัติงาน เป็นกิจกรรมที่กลุ่มช่วยกันคิด ช่วยกันทำเพื่อพัฒนาสภาพการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน และคุณภาพของผลงานที่สมาชิกของกลุ่มมีความผิตชอบร่วมกัน กิจกรรมของกลุ่มจึงมีประโยชน์มากสำหรับการบริหารองค์การ เป็นการแบ่งเบาภาระของผู้บริหารในส่วนที่เกี่ยวกับการพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานของระบบและของบุคคลในองค์การ ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องลงมารับผิดชอบในสิ่งใด โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพและคุณภาพงาน ผู้ปฏิบัติจะช่วยกันค้นหาปัญหาเอง ช่วยกันวิเคราะห์หาสาเหตุและช่วยกันดำเนินการแก้ไขเอง และในกรณีโดยทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานเท่านั้นที่รับรู้ปัญหาของการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด นอกจากประโยชน์ในด้านประสิทธิภาพ และผลผลิตแล้ว กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานยังสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของให้กับผู้ปฏิบัติงาน ความ

รู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของงานนี้ ทำให้เกิดความผูกพันในงาน และมีความตั้งใจทำงานมากขึ้น กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เป็นประโยชน์ต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน และพัฒนาความสามารถของสมาชิกทุกคนในกลุ่มในเชิงคิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาเป็น อีกด้วย (ชัยพร วิชชาวุธ, 2526 : 75-76)

กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน สร้างขวัญ สร้างสัมพันธ์ภาพให้เกิดขึ้นกับสมาชิกในกลุ่ม โดยที่สมาชิกทุกคนได้ร่วมมือกันปฏิบัติงาน แก้ปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน มองเห็นความสำคัญและยอมรับในความเป็นมนุษย์ของกันและกัน ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในปัญหาเดียวกัน เรียนรู้ที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นอกจากนี้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ของกลุ่มสร้างคุณภาพงานเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาสภาพการทำงานให้ดีขึ้นอีกด้วย (Eshikawa, 1980 : 26-30)

#### กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานในประเทศไทยและในต่างประเทศ

##### ในประเทศไทย

สำหรับในประเทศไทยได้มีสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) เรียกชื่อว่า สสท. เป็นหน่วยงานที่มีจุดมุ่งหมายในการส่งเสริมและเผยแพร่เทคโนโลยีให้แพร่หลายไปสู่ประชาชน ได้พิจารณาเห็นความสำคัญของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานว่าไม่เฉพาะเพียงแค่มุ่งหาหนทางในการปรับปรุงคุณภาพสินค้า หรือการบริหารเท่านั้น แต่ยังเห็นว่ากิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาคนในด้านความสามารถ ตลอดจนสร้างสรรค์ชีวิตการทำงานให้มีความเป็นมนุษย์มากยิ่งขึ้น ทางสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ได้จัดอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2517 เป็นต้นมา และจัดพิมพ์เอกสาร คำร่ววารสาร เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน และจัดให้มีการแสดงผลงานของกลุ่มสร้างคุณภาพเป็นประจำทุกปี โดยใช้ชื่อว่า "มหกรรม Q.C.Circle" และได้จัด "มหกรรม Q.C. Circle" ระดับชาติขึ้น 2 ครั้ง ดังนี้ (สสท, 2528)



มหกรรม Q.C.Circle ครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ 23-25 กันยายน 2526 โดย สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ด้วยความร่วมมือจาก สมาพันธ์นักวิทยาศาสตร์และ วิศวกรแห่งประเทศไทย (Union of Japanese Scientists and Engineers : Juse) ณ ห้องคริสตัลบอลรูม โรงแรมเชอราตัน จัดให้มีการแสดงผลงานของกลุ่มสร้างคุณภาพ งานของบริษัทและองค์การต่าง ๆ ซึ่งมีบริษัทและองค์การต่าง ๆ ได้ส่งผลงานเข้าประกวด แดงผลงานรวม 16 แห่ง (สนท. มหกรรม Q.C. ครั้งที่ 1, 2526) และเมื่อพิจารณาแล้ว ไม่ปรากฏการแสดงผลงานของกลุ่มสร้างคุณภาพงานที่เป็นหน่วยงานของทางราชการปรากฏอยู่เลย

มหกรรม Q.C.Circle ครั้งที่ 2 สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) จัดให้ มีการแสดงผลงานของกลุ่มสร้างคุณภาพงานของหน่วยงาน และบริษัทต่าง ๆ ขึ้นระหว่างวันที่ 17-19 ตุลาคม พ.ศ.2527 ณ ห้องประชุมกรมประชาสัมพันธ์ มีหน่วยงานและบริษัทต่าง ๆ ได้ ส่งผลงานเข้าประกวดแดงผลงาน รวม 29 แห่ง (สนท. มหกรรม Q.C. ครั้งที่ 2, 2527) เมื่อพิจารณาแล้ว พบว่ามีหน่วยงานและบริษัทส่งผลงานเข้าประกวดเพิ่มขึ้นจากงาน มหกรรม Q.C.Circle ที่จัดขึ้นครั้งที่ 1 และในงานมหกรรม Q.C.Circle ครั้งที่ 2 นี้ ยังไม่ปรากฏการแสดงผลงานงานกลุ่มสร้างคุณภาพงานของหน่วยงานราชการอีกเช่นกัน

#### ในต่างประเทศ

กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานในต่างประเทศ จากการอภิปรายทางวิชาการเกี่ยวกับ Q.C.Circle ในงานมหกรรม Q.C. Circle ครั้งที่ 1 ของธนาคารกรุงเทพ ในวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ.2526 กล่าวหาญ วรหุทธพร (2527 : 62) ได้กล่าวว่า ในปัจจุบันกิจกรรมกลุ่ม สร้างคุณภาพงานได้แพร่หลายเข้าไปในหลายประเทศดังนี้

ทวีปเอเชีย มี 12 ประเทศ คือ ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ ไต้หวัน จีนแผ่นดินใหญ่ สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย ไทย อินโดนีเซีย ชองกง อิสราเอล และอินเดีย

ทวีปแอฟริกา มี 2 ประเทศคือ สาธารณรัฐแอฟริกาใต้ และอียิปต์

ทวีปแอฟริกา มี 2 ประเทศคือ ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์

ทวีปอเมริกามี 10 ประเทศ คือ สหรัฐอเมริกา แคนาดา เม็กซิโก บราซิล ชิลี  
อาร์เจนตินา กัวเตมาลา เวเนซุเอลา โคลัมเบีย และเปรู

ทวีปยุโรป ประเทศทางยุโรปตะวันออก และตะวันตกได้แก่ สหราชอาณาจักรอังกฤษ  
ฝรั่งเศส เยอรมันตะวันตก สวีเดน นอร์เวย์ เนเธอร์แลนด์ เบลเยียม ฟินแลนด์ ออสเตรีย  
ไออร์แลนด์ ฮังการี และโปรตุเกส

#### กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานกับสิ่งที่ต้องการศึกษา

จากการที่กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานได้แพร่หลายเข้าไปสู่ประเทศต่าง ๆ หลาย  
ประเทศ ซึ่งรวมทั้งประเทศไทยด้วย ดังที่ได้กล่าวมา เป็นตัวบ่งชี้ได้ว่ากิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ  
งาน เป็นกิจกรรมที่เป็นที่ชื่นชอบว่ามีคุณค่าแก่ผู้นำไปใช้ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้และหน่วยงาน  
อย่างมากมาย

สำหรับในประเทศไทย กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเป็นกิจกรรมที่ได้รับความสนใจ  
และถูกนำไปใช้ในบริษัทต่าง ๆ และหน่วยงานที่เป็นภาคธุรกิจเอกชน และมีข้อที่น่าสังเกตว่า  
ยังไม่ปรากฏว่ามีหน่วยงานของทางราชการหน่วยงานใดที่ได้นำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน  
เข้าไปใช้ในหน่วยงานอย่างเต็มรูปแบบ และส่งผลงานเข้าประกวดแสดงผลงานในงานมหกรรม  
Q.C.Circle ในระดับชาติแต่ละครั้งที่ผ่านมา

ด้วยเหตุดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการศึกษากิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ  
งาน และนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเข้าไปใช้ในหน่วยงานของทางราชการ โดยเฉพาะ  
อย่างยิ่งหน่วยงานที่เป็นสถานศึกษา เพราะเป็นหน่วยงานซึ่งทำหน้าที่ผลิตบุคลากรอื่น เป็นทรัพยากร  
บุคคลออกไปรับใช้สังคม และพัฒนาประเทศ ผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกวิทยาลัยเกษตรกรรมชลบุรี  
อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เป็นสถานศึกษา สังกัดกองวิทยาลัยเกษตรกรรม กรมอาชีวศึกษา  
กระทรวงศึกษาธิการ เป็นหน่วยงานที่จะนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเข้าไปทดลองใช้เพื่อ  
ศึกษา ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์

ในลักษณะของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขวัญในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างครู-อาจารย์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และผลงานตามการรับรู้ของครู-อาจารย์ โดยมี สมมติฐานในการศึกษาดังนี้

1. การใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ในลักษณะของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเหตุที่กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เป็นกิจกรรม ที่มีลักษณะ

- 1) เป็นกิจกรรมที่รวมกลุ่มคนที่มีทัศนคติคล้ายคลึงกัน ในหน่วยงานเดียวกัน เข้าด้วยกัน
- 2) กิจกรรมของกลุ่ม เป็นการแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงงานที่ทุกคนมองเห็นและรับผิดชอบร่วมกัน
- 3) มีการประชุมฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
- 4) สมาชิกในกลุ่มร่วมมือกันดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงงานโดยอาศัยข้อมูล และ เกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับของทุกคนในกลุ่ม
- 5) ทุกคนในกลุ่มมีบทบาทในการรับผิดชอบดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงงาน

ด้วยเหตุดังกล่าว ครู-อาจารย์ที่มีความรู้ ความเข้าใจ และทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานในสภาพการปฏิบัติงานจริง น่าจะเกิดมีความรู้สึกรักในการทำงาน รักงานที่ทำ สนใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความยินดีและเต็มใจในการทำงาน ซึ่งเป็น "ความพึงพอใจในการทำงานของครู-อาจารย์"

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังนี้ "ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน มีผลทางบวกในกลุ่มทดลอง ต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ในลักษณะของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน"

2. การใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ในลักษณะของขวัญในการปฏิบัติงาน โดยเหตุที่

1) การยอมรับของฝ่ายบริหารในการนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเข้าไปใช้ในวิทยาลัย แสดงว่าฝ่ายบริหารให้ความสนใจ มีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาวิทยาลัยและครู-อาจารย์ โดยเปิดโอกาสให้ครู-อาจารย์มีส่วนร่วมโดยผ่านกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

2) เทคนิคต่าง ๆ ในกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานที่เปิดโอกาสให้ครู-อาจารย์ได้แสดงความสามารถจนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เช่น

ก) เทคนิคการทำงานเป็นทีม ซึ่งถือว่าทุกคนมีความสำคัญเท่ากัน เคารพในสิทธิและเสรีภาพซึ่งกันและกัน รู้จักแบ่งงานกันทำ ปฏิบัติตามกฎระเบียบของทีมงาน ให้อภัยให้ความร่วมมือและมีน้ำใจต่อกัน

ข) เทคนิคการระดมสมอง เป็นวิธีการรวบรวมความคิดของคนในกลุ่มในระยะเวลาอันสั้น โดยเน้นปริมาณความคิด ไม่มีการวิจารณ์หรือกลั่นกรอง ความคิดของคนอื่นและของตนเอง ไม่ต้องเกรงว่าความคิดจะซ้ำกับความคิดของคนอื่น หรือเป็นความคิดที่ผิดแล้วสรุปความคิดทั้งหมดในภายหลัง

ค) เทคนิคการวิเคราะห์ปัญหา เป็นเครื่องมือช่วยในการระดมสมองของสมาชิกในกลุ่ม ทำให้ทราบสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นและช่วยวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

ง) เทคนิคการตัดสินใจ ต้องอาศัยข้อมูล เกณฑ์ที่กลุ่มยอมรับ และความเห็นชอบของสมาชิกส่วนใหญ่

จ) เทคนิคการเสนอผลงาน เป็นการให้กลุ่มได้แสดงความสำเร็จของกลุ่มต่อหน้าเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ด้วยเหตุดังที่กล่าวมา ครู-อาจารย์ที่มีความรู้ ความเข้าใจ และทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานในสภาพการปฏิบัติงานจริง น่าจะเกิดความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ทำงานได้อย่างมีศักดิ์ศรี มองเห็นคุณค่าของตนเองและคนอื่น ปฏิบัติงานได้อย่างประสบความสำเร็จ และมองเห็นอนาคตการทำงานของตนเอง ซึ่งเป็น "ขวัญในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์"

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังนี้ "ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานมีผลทางบวกในกลุ่มทดลองต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ในลักษณะของขวัญในการปฏิบัติงาน"

3. การใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ในลักษณะของสัมพันธ์ภาพระหว่างครู-อาจารย์ โดยเหตุที่

1) กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเป็นรูปแบบหนึ่งของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) ซึ่งจะต้องมีการติดต่อสื่อสารให้ข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างฝ่ายบริหารและครู-อาจารย์

2) ในการแก้ปัญหาและปรับปรุงงาน จะต้องอาศัยความร่วมมือของทุกคนในกลุ่ม ซึ่งจะต้องมีการประชุมกลุ่ม อาศัยเทคนิคการทำงานเป็นทีม เทคนิคการระดมสมอง และเทคนิคการตัดสินใจร่วมกัน

ด้วยเหตุดังกล่าว ครู-อาจารย์ที่มีความรู้ ความเข้าใจ และทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานในสภาพการปฏิบัติงานจริง น่าจะก่อให้เกิดมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างครู-อาจารย์ที่รวมกลุ่มกัน ให้ความช่วยเหลือร่วมมือกัน มีความจริงใจ และรักษาน้ำใจต่อกัน ซึ่งเป็น "สัมพันธ์ภาพระหว่างครู-อาจารย์"

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังนี้ "ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน มีผลทางบวกในกลุ่มทดลองต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานในลักษณะของสัมพันธ์ภาพระหว่างครู-อาจารย์"

4. การใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ในลักษณะของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเหตุที่

1) กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานมีขั้นตอนที่เรียกว่า P.DCA และกระบวนการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการวางแผนการทำงานและการแก้ปัญหาให้เสร็จในระยะเวลาอันรวดเร็ว แก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ ครู-อาจารย์ที่มีความรู้ ความเข้าใจ และทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานในสภาพการปฏิบัติงานจริง จึงน่าที่จะมีแผนการทำงานที่แน่นอน ทำงานเป็นไปตามขั้นตอน สามารถตรวจสอบความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ แก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง มีความรวดเร็วในการทำงาน มีการประหยัดเวลา เงิน คน และวัสดุต่าง ๆ ได้ ซึ่งเป็น "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์"



ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังนี้ "ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน มีผลทางบวกในกลุ่มทดลอง ต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ในลักษณะของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน"

5. การใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ในลักษณะของผลงานตามการรับรู้ของครู-อาจารย์โดยเหตุที่

1) ถ้าครู-อาจารย์ที่มีความรู้ ความเข้าใจ และทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานในสภาพการปฏิบัติงานจริง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีขวัญในการปฏิบัติงาน มีสัมพันธภาพระหว่างครู-อาจารย์ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ครู-อาจารย์ในกลุ่มดังกล่าว ก็น่าที่จะมีการรับรู้ปริมาณผลงาน คุณภาพของผลงาน และพึงพอใจในผลงานในทางบวกด้วย ซึ่งเป็น "ผลงานตามการรับรู้ของครู-อาจารย์"

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังนี้ "ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน มีผลทางบวกในกลุ่มทดลองต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานในลักษณะของผลงานตามการรับรู้ของครู-อาจารย์"

6. การใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ตามตัวแปรเพศ อายุ อายุราชการ และระดับการศึกษาของครู-อาจารย์ โดยเหตุที่

กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เป็นรูปแบบหนึ่งของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) มีสิ่งที่พิจารณาได้คือ

1) การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน สมาชิกในกลุ่มมีสิทธิเท่าเทียมกันในการทำกิจกรรมและแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ

2) การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน สมาชิกในกลุ่มให้ความเคารพในความ เป็นมนุษย์ของเพื่อนสมาชิก และเปิดโอกาสให้เพื่อนสมาชิกได้แสดงความสามารถซึ่งมีอยู่อย่าง ไม่มีขีดจำกัด

3) การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานยึดหลักประชาธิปไตยที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งความเคารพนับถือในสิทธิมนุษยชน

ด้วยเหตุดังกล่าว การใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ จึงไม่น่าที่จะมีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ อายุราชการ และระดับการศึกษาของครู-อาจารย์

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังนี้ "ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ไม่สัมพันธ์กับเพศ อายุ อายุราชการ และระดับการศึกษาของครู-อาจารย์"

กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานกับสิ่งที่ต้องการศึกษาดังที่กล่าวมา สรุปตั้งเป็นสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

#### สมมติฐานในการวิจัย

1. ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน มีผลทางบวกในกลุ่มทดลองต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ในลักษณะของ
  - 1.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 1.2 ขวัญในการปฏิบัติงาน
  - 1.3 สัมพันธภาพระหว่างครู-อาจารย์
  - 1.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 1.5 ผลงานตามการรับรู้ของครู-อาจารย์
2. ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ไม่สัมพันธ์กับเพศ ของครู-อาจารย์
3. ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ไม่สัมพันธ์กับอายุของครู-อาจารย์
4. ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ไม่สัมพันธ์กับอายุราชการของครู-อาจารย์

5. ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ไม่สัมพันธ์กับระดับการศึกษาของครู-อาจารย์

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ในวิทยาลัยเกษตรกรรมชลบุรี ในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยได้ดังนี้

ก. กลุ่มตัวอย่าง เป็นครู-อาจารย์ในวิทยาลัยเกษตรกรรมชลบุรี อำเภอสัตตหีบ จังหวัดชลบุรี ปีการศึกษา 2526-2527 ทุกคน และครู-อาจารย์ ในวิทยาลัยเกษตรกรรมปราจีนบุรี อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัดปราจีนบุรี ปีการศึกษา 2526-2527 ทุกคน

ข. ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรต้นที่ควบคุม ได้แก่

1.1 กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

2. ตัวแปรต้นที่แปรผันตามกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

2.1 อายุ

2.2 เพศ

2.3 อายุราชการ

2.4 ระดับการศึกษา

3. ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ใน

ลักษณะของ

3.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของครู-อาจารย์

3.2 ขวัญในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของครู-อาจารย์

3.3 สัมพันธภาพระหว่างครู-อาจารย์ตามการรับรู้ของครู-อาจารย์

3.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของครู-อาจารย์

3.5 ผลงานตามการรับรู้ของครู-อาจารย์

ค. ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ระยะเวลาในการวิจัยผลของการใช้  
กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ในวิทยาลัยเกษตรกรรม  
ชลบุรี ใช้เวลาในการดำเนินการดังนี้

1. ระยะเวลาการเตรียมการ 5 เดือน ตั้งแต่วันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ.2526  
ถึงวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ.2527
2. ระยะเวลาฝึกอบรมปฏิบัติการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน 3 วัน ระหว่าง  
วันที่ 2-4 พฤษภาคม พ.ศ.2527
3. ระยะเวลาในการทดลองทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานในสภาพการ  
ปฏิบัติงานจริง 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ.2527 ถึงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ.2527

ง. ประโยชน์ของการวิจัย การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

ผลงานทางวิชาการ

1. เป็นการทดสอบว่าแนวคิด หลักการ และวิธีการของกิจกรรมกลุ่มสร้าง  
คุณภาพงาน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์  
แก่ครู-อาจารย์ที่เข้าร่วมกลุ่มกัน ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานในสภาพการปฏิบัติงานจริง  
หรือไม่

ผลในทางปฏิบัติ

1. ได้แนวทางในการนำเอาความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์และจิตวิทยาเข้ามา  
ช่วยในการบริหารงาน เพื่อให้ครู-อาจารย์ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย สำเร็จตามวัตถุประสงค์  
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสถานศึกษาได้พิจารณา นำเอากิจกรรม  
กลุ่มสร้างคุณภาพงานมาใช้ปรับปรุงการบริหารงานบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในโอกาสต่อไป

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เข้าใจความหมายของคำบางคำที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ตรงกัน จึงจำกัดความของคำแต่ละคนไว้ดังนี้

กลุ่มสร้างคุณภาพงาน หมายถึงกลุ่มครู-อาจารย์ในวิทยาลัยเดียวกันรวมตัว เป็นกลุ่มเล็ก ๆ ด้วยความสมัครใจ เพื่อทำกิจกรรมสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน และคุณภาพของผลงาน แต่ละกลุ่มมีสมาชิกไม่เกิน 10 คน สมาชิกเลือกตั้งหัวหน้ากลุ่มและเลขานุการกลุ่มกันเอง ตามแบบของประชาธิปไตย เพื่อเป็นผู้นำและประสานงานในการทำกิจกรรมของกลุ่ม กิจกรรมของกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เป็นกิจกรรมการแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพในงานที่กลุ่มมีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกัน

ครู-อาจารย์ หมายถึงผู้ปฏิบัติงานสอนประจำอยู่ในวิทยาลัย เกษตรกรรมชลบุรี และวิทยาลัย เกษตรกรรมปราจีนบุรี ซึ่งเป็นสถานศึกษาสังกัดกองวิทยาลัย เกษตรกรรม กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

การรับรู้ หมายถึงการตีความหมายความรู้สึกจากประสบการณ์ที่ได้ปฏิบัติหรือ ไม่ได้ปฏิบัติกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึงองค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่พิจารณาใน 5 ลักษณะคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขวัญในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างครู-อาจารย์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และผลของการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกที่รัก ชอบ ยินดี เต็มใจที่จะทำงานหรือ มีทัศนคติที่ดีต่องาน

ขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกของครู-อาจารย์ว่าตนเองมีความมั่นคง มีศักดิ์ศรี มีอนาคต และประสบความสำเร็จอันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน

สัมพันธภาพระหว่างครู-อาจารย์ หมายถึงการแสดงความสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารระหว่างครู-อาจารย์

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการที่ครู-อาจารย์นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความประหยัด

ผลงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นปริมาณงาน คุณภาพของงาน และ ความพึงพอใจในผลงาน