



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นทั้งสาเหตุและปัจจัยในการพัฒนาคุณภาพมนุษย์ และความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพก็เป็นลักษณะหนึ่งที่บ่งชี้คุณภาพมนุษย์ ดังจะเห็นได้จากอารยะประเทศที่พยายามพัฒนาคุณภาพมนุษย์โดยใช้การศึกษาเป็นบรรทัดฐานและเครื่องมือ จากจุดมุ่งหมายของแผนการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 5 เน้นให้นักเรียนมีคุณสมบัติหลาย ๆ ประการ เช่น ให้เป็นคนดี มีความคิด มีความรู้ความสามารถที่จะประกอบอาชีพ ดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข สามารถสร้างพฤติกรรมคิด เป็น ทำ เป็น แก้ปัญหาเป็น ในตนเอง รวมทั้งมีทักษะและพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน เป็นกลุ่ม ซึ่งมีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช 2524 ในข้อ 2 ที่ระบุว่า ... เพื่อให้รู้จักวิธีการเรียนรู้ คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีนิสัยไม่ท้อถอย และทักษะอยู่เสมอ รักการทำงาน สามารถทำงานเป็นหมู่คณะ มีความขยันหมั่นเพียร อดทน และประหยัด ... จะเห็นได้ว่า เป้าหมายการเรียนการสอนในปัจจุบันมิได้มุ่งให้นักเรียนมีเพียงความสามารถในการจดจำท่องสิ่งที่อยู่ในเนื้อหาตำราให้ครบถ้วนเท่านั้น หรือเพียงเพื่อให้สอบผ่านเกณฑ์ตามหลักการวัดผล และประเมินผลเท่านั้น แต่เป้าหมายการศึกษาจะครอบคลุมไปถึงการส่งเสริมให้นักเรียนมีลักษณะนิสัยไม่เรียนไม่รู้ รู้จักหาวิธีแก้ปัญหาด้วยตนเอง พึ่งพาตนเองและรู้จักการปรับตนเองให้สามารถทำงานร่วมกับหมู่คณะได้ด้วย

ปัญหาหนึ่งที่วงการศึกษาคระหนักว่าเป็นปัญหาสำคัญที่ควรได้รับการแก้ไข เสมอมา คือ การพัฒนาสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักเรียนในระดับต่าง ๆ และในวิชาต่าง ๆ แม้ว่ากระทรวงศึกษาธิการมิได้เพิกเฉยต่อการแก้ปัญหานี้และได้หาวิธีการแก้ไข เรื่อยมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดอบรมครูผู้สอน จัดให้มีการสัมมนาเชิงวิชาการ มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนและเพิ่มสัมฤทธิ์ผลทางการเรียน ตลอดจนการประชุมอบรมการบริหาร การจัดการศึกษาในระดับต่าง ๆ ฯลฯ แต่ปัญหาเรื่องสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนต่ำ

ไม่เป็นไปตามจุดเป้าหมายก็ยังไม่ปรากฏอยู่ จึงน่าเป็นที่สนใจจะหาวิธีพัฒนาการเรียนแบบอื่น มาทดลองใช้ในการเรียนการสอน ซึ่งในการทดลองครั้งนี้ได้นำวิธีการของกิจกรรมกลุ่ม สร้างคุณภาพงานมาใช้ในการเรียนของนักเรียน

กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ เป็นวิธีดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่งที่ใช้ในการแก้ปัญหา การพัฒนาคุณภาพ การปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นและการควบคุมคุณภาพงานให้ได้ มาตรฐานในด้านการอุตสาหกรรม (เจริญ วัชรระรังษี, 2526 : 8-11) ในปัจจุบันกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน ได้ถูกนำไปใช้ในหน่วยราชการ งานธนาคาร หน่วยงานทั้งของรัฐบาล และเอกชนมากขึ้น และได้รับการยอมรับในผลของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานอย่างเด่นชัด (ชัยพร วิชชาวุธ, 2526 : 78)

ความหมายของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

กลุ่มสร้างคุณภาพงาน ตรงกับคำว่า คิว.ซี.เซอร์เคิล (Q.C.Circle) ย่อมาจาก คำเต็มว่า Quality Control Circle และถูกเรียกในภาษาไทยที่แตกต่างกันออกไป เช่น กลุ่มคิว.ซี. กลุ่มคุณภาพ กลุ่มสร้างคุณภาพ กลุ่มสร้างคุณภาพงานและชื่ออื่น ๆ

กลุ่มสร้างคุณภาพงาน หมายถึงกลุ่มคน พนักงาน เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือใน สถานที่เดียวกัน รวมตัวกันด้วยความสมัครใจเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ไม่เกิน 10 คน เพื่อร่วมกันทำ กิจกรรมที่มีส่วนช่วยในการแก้ปัญหา ในการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพของงานที่กลุ่มคนดังกล่าว มีส่วนรับผิดชอบร่วมกัน

กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เป็นการดำเนินงานของทุกคนในกลุ่มคนหรือบุคลากร ในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งรวมตัวกันเป็นกลุ่มไม่เกิน 10 คน เพื่อทำกิจกรรมสร้างเสริมประสิทธิภาพ ของงานและคุณภาพของผลงาน สมาชิกในกลุ่มจะ เลือกหัวหน้ากลุ่มและ เลขานุการ กลุ่มกันเอง ตามแบบของประชาธิปไตย เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำและผู้ประสานงานในการทำกิจกรรมของกลุ่ม อันเป็นกิจกรรม เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพในงานที่กลุ่มรับผิดชอบอยู่

ขั้นตอนของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

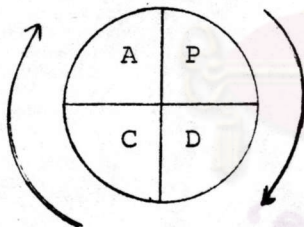
ขั้นตอนของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน สรุปได้ดังนี้ (ชัยพร วิชชาวุธ, 2529 :

1. การตั้งปัญหา สมาชิกของกลุ่มสร้างคุณภาพงาน ช่วยกันคิดหาสิ่งที่ควรปรับปรุงในงานที่กลุ่มมีหน้าที่รับผิดชอบและช่วยกันคัดเลือกปัญหาที่มีความสำคัญ เพื่อดำเนินการแก้ไข
2. การวิเคราะห์หาสาเหตุ เมื่อเลือกปัญหาได้แล้ว สมาชิกของกลุ่มสร้างคุณภาพงานช่วยกันวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและช่วยกันคัดเลือกสาเหตุที่สำคัญ ควรแก่การนำมาแก้ไขและเป็นสาเหตุที่กลุ่มสามารถดำเนินการแก้ไขได้เองในระยะเวลาไม่นานนัก (ประมาณไม่เกิน 6 เดือน)
3. การคิดหาวิธีแก้ปัญหาคตามปกติปัญหาหนึ่ง ๆ ย่อมมีหลายสาเหตุและการแก้ปัญหาก็แต่ละสาเหตุก็มีวิธีต่าง ๆ กัน นักแก้ปัญหาที่ดีนอกจากจะสามารถกำหนดสาเหตุอย่างถูกต้องแล้วยังต้องเป็นนักคิดสร้างสรรค์ที่สามารถคิดหาวิธีแก้ปัญหาคได้หลาย ๆ วิธี และสามารถค้นพบวิธีแก้ปัญหาคที่ทำได้ง่าย ๆ มีประสิทธิภาพ เป็นวิธีที่คนอื่น ๆ นึกไม่ถึงมาก่อน
4. การวางแผนการแก้ปัญหาค เมื่อตกลงใจในวิธีแก้ปัญหาคแล้ว ขั้นตอนต่อไปของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานคือการวางแผนการแก้ปัญหาค ซึ่งประกอบด้วยกำหนคเป้าหมายที่ต้องการสัมฤทธิ์ เป้าหมายนี้ต้องกำหนคเป็นตัว เลข เพื่อให้สามารถประเมินได้ และการกำหนคขั้นตอนการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาค ตลอดจนการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน
5. การดำเนินการแก้ปัญหาค สมาชิกกลุ่มสร้างคุณภาพงานดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนคและตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่ม
6. การประเมินผลการแก้ปัญหาค กิจกรรมที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการแก้ปัญหาคคือการประเมินผล การประเมินผลจะกระทำภายหลังการดำเนินการใน แต่ละขั้นตอน และเมื่อเสร็จสิ้นทุกขั้นตอน
7. การแก้ไขปัญหาคและอุปสรรค การประเมินผลช่วยให้สมาชิกกลุ่มสร้างคุณภาพงานทราบว่าในแต่ละขั้นตอนในกระบวนการแก้ปัญหาคมีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง หากมีปัญหาในกระบวนการแก้ปัญหาค กลุ่มสร้างคุณภาพงานก็จำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่ (1) ถึง (6) เพื่อแก้ปัญหาคและอุปสรรค และเมื่อเสร็จสิ้นทุกขั้นตอนแล้ว การประเมินผลก็จะช่วยให้ทราบว่าดำเนินการแก้ปัญหาคทุกขั้นตอนได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนคไว้หรือไม่ ถ้าไม่บรรลุผลก็แสดงว่าปัญหาคยังไม่หมดสิ้น กลุ่มสร้างคุณภาพงานอาจต้องกลับไปดำเนินการตามขั้นตอนที่ (1) ถึง (6) อีก เพื่อแก้ปัญหาคจนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

8. การนำผลไปปฏิบัติ หากการประเมินผลพบว่า วิธีแก้ปัญหาของกลุ่มสร้างคุณภาพงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ขั้นตอนต่อไปคือ การนำวิธีการที่ทดลองใช้อย่างได้ผลแล้วนี้ไปกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันปัญหาให้เกิดขึ้นอีก และเมื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพของผลงานในที่สุด

9. การเสนอผลงาน สมาชิกกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เสนอผลงานของกลุ่มในการประชุมภายในและภายนอกหน่วยงาน เปรียบเสมือนการเสนอผลการวิจัยในที่ประชุมต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่และรับข้อติชมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อไป ในการเสนอผลงานอาจจัดมหกรรม มีการประกวดและการให้รางวัลผลงานดีเด่นเพื่อการจูงใจ

Dr. Edward Deming ผู้เชี่ยวชาญเรื่องการควบคุมคุณภาพและเป็นผู้มีบทบาทในการเผยแพร่วิชาการควบคุมคุณภาพงานให้กับประเทศญี่ปุ่นในสมัยหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้จัดขั้นตอนการแก้ปัญหาตามขั้นตอนที่ (1) ถึง (8) ข้างต้นที่อธิบายแล้วออกเป็น 4 ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกันเป็นวัฏจักร เรียกว่า วงจรเดมิ่ง (Deming Cycle) ดังนี้



P = Planning

D = Doing

C = Checking

A = Action

เมื่อเปรียบเทียบวงจรเดมิ่งกับการวิเคราะห์กระบวนการแก้ปัญหากลุ่มสร้างคุณภาพงานจะได้ดังนี้

- | | | | |
|---|--------|-----------|------------------------------|
| P | ได้แก่ | ขั้นที่ 1 | การตั้งปัญหา |
| | | ขั้นที่ 2 | การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา |
| | | ขั้นที่ 3 | การคิดหาวิธีแก้ปัญหา |
| | | ขั้นที่ 4 | การวางแผนแก้ปัญหา |
| D | ได้แก่ | ขั้นที่ 5 | การดำเนินการแก้ปัญหา |



C ได้แก่ ชั้นที่ 6 การประเมินผลการแก้ปัญหา

A ได้แก่ ชั้นที่ 7 การแก้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ปัญหา

ชั้นที่ 8 การนำผลไปปฏิบัติ

เทคนิคสำหรับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

วิธีการแก้ปัญหาของกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ต้องใช้ข้อมูล ต้องใช้ความคิดวิเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ ต้องใช้วิจรรย์ญาณในการประเมินทางเลือกและที่สำคัญที่สุด คือการทำงานร่วมกัน เป็นทีมอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้กลุ่มสร้างคุณภาพงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นที่สมาชิกกลุ่มสร้างคุณภาพงานจะต้องเรียนรู้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับดำเนินกิจกรรมแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพงาน เทคนิคดังกล่าวมีดังต่อไปนี้ (ชัยพร วิชชาวุธ, 2529 : 4-8)

1. เทคนิคทางสถิติ เทคนิคทางสถิติ ใช้ประกอบการพรรณนาข้อมูลและการสันนิษฐานจากข้อมูล วิธีการพื้นฐานที่ใช้กันอย่างแพร่หลายคือ

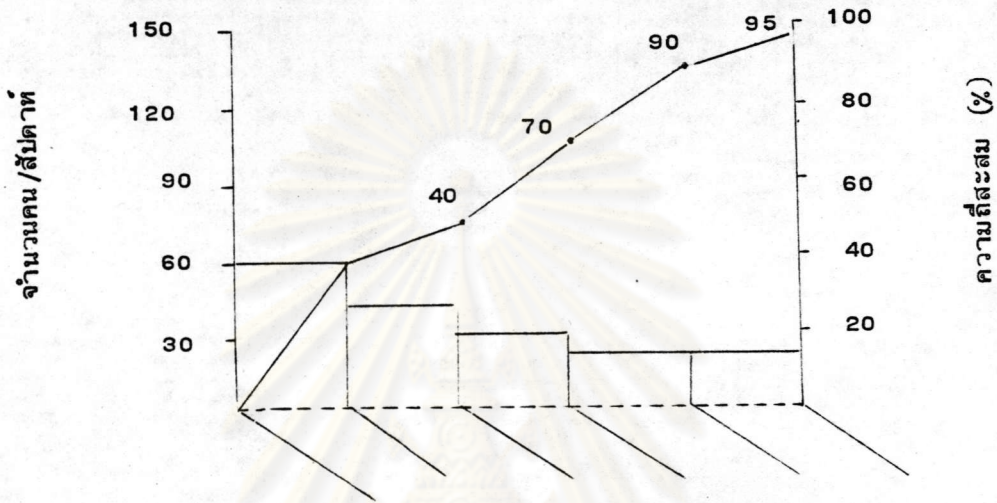
1.1 การจัดประเภทข้อมูล (Stratification) เช่นการแบ่งประเภทของชำรุด ว่ามีกี่แบบ แบ่งพฤติกรรมที่เป็นปัญหาว่ามีกี่ประเภท อะไรบ้าง

1.2 การแจกแจงความถี่ ใช้ตารางบันทึกความถี่ของข้อมูลประเภทต่าง ๆ เช่นจำนวนนักเรียนที่ขาดเรียนต่อวัน ในวงการกลุ่มสร้างคุณภาพงานเรียกว่า Check Sheet

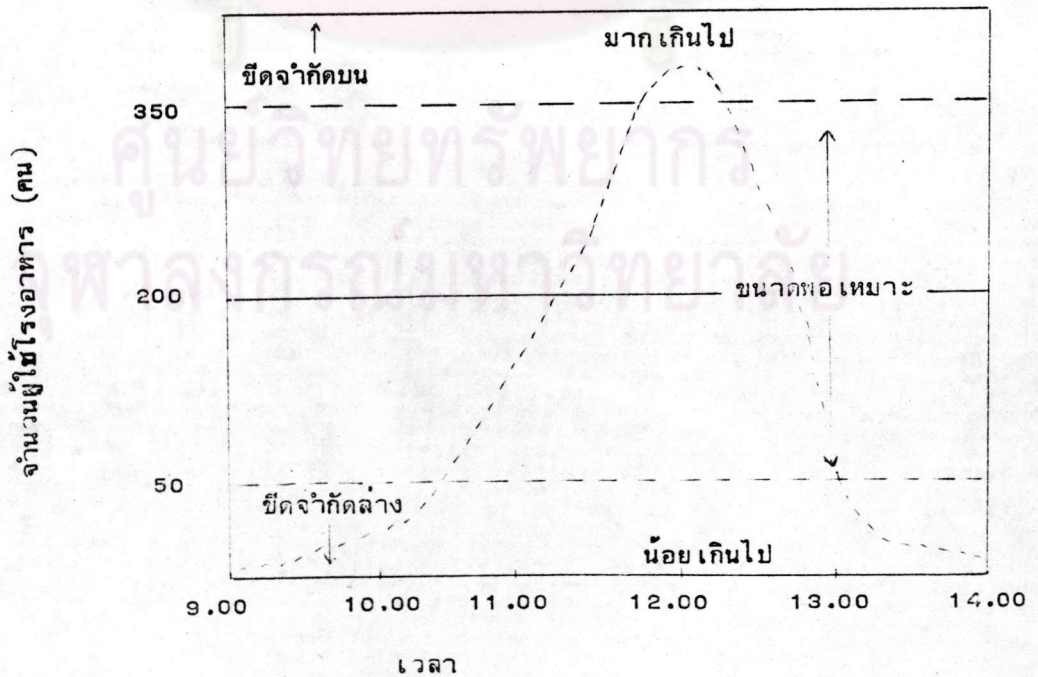
1.3 กราฟ เป็นการนำเสนอข้อมูลเป็นภาพที่มีความเป็นรูปธรรม ง่ายแก่การเข้าใจและเปรียบเทียบ กราฟที่มีประโยชน์มากคือกราฟแท่ง (Histogram) กราฟเส้น กราฟวงกลมและกราฟรูปภาพ

1.4 แผนภูมิ แผนภูมิที่มีประโยชน์มากสำหรับการแก้ปัญหาคือ แผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagram) แผนภูมิควบคุม (Control Chart) และแผนภูมิการกระจาย (Scatter Diagram)

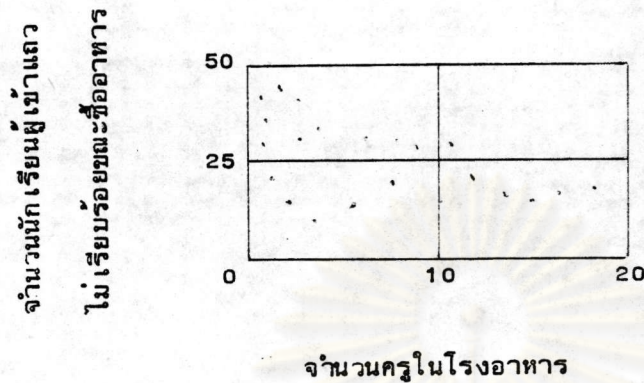
แผนภูมิพาเรโต คือกราฟแท่งที่เรียงกันไปตามลำดับจากความถี่สูงสุดไปสู่ความถี่ต่ำสุด โดยเรียงจากซ้ายไปขวา และมีเส้นกราฟแสดงความถี่สะสม



แผนภูมิควบคุม คือกราฟเส้นที่มีเส้นขีดจำกัดบนและขีดจำกัดล่างกำกับ เพื่อสะดวกแก่การตรวจสอบว่าอยู่ในช่วงที่ยอมรับได้หรือไม่



แผนภูมิการกระจาย เป็นแผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว

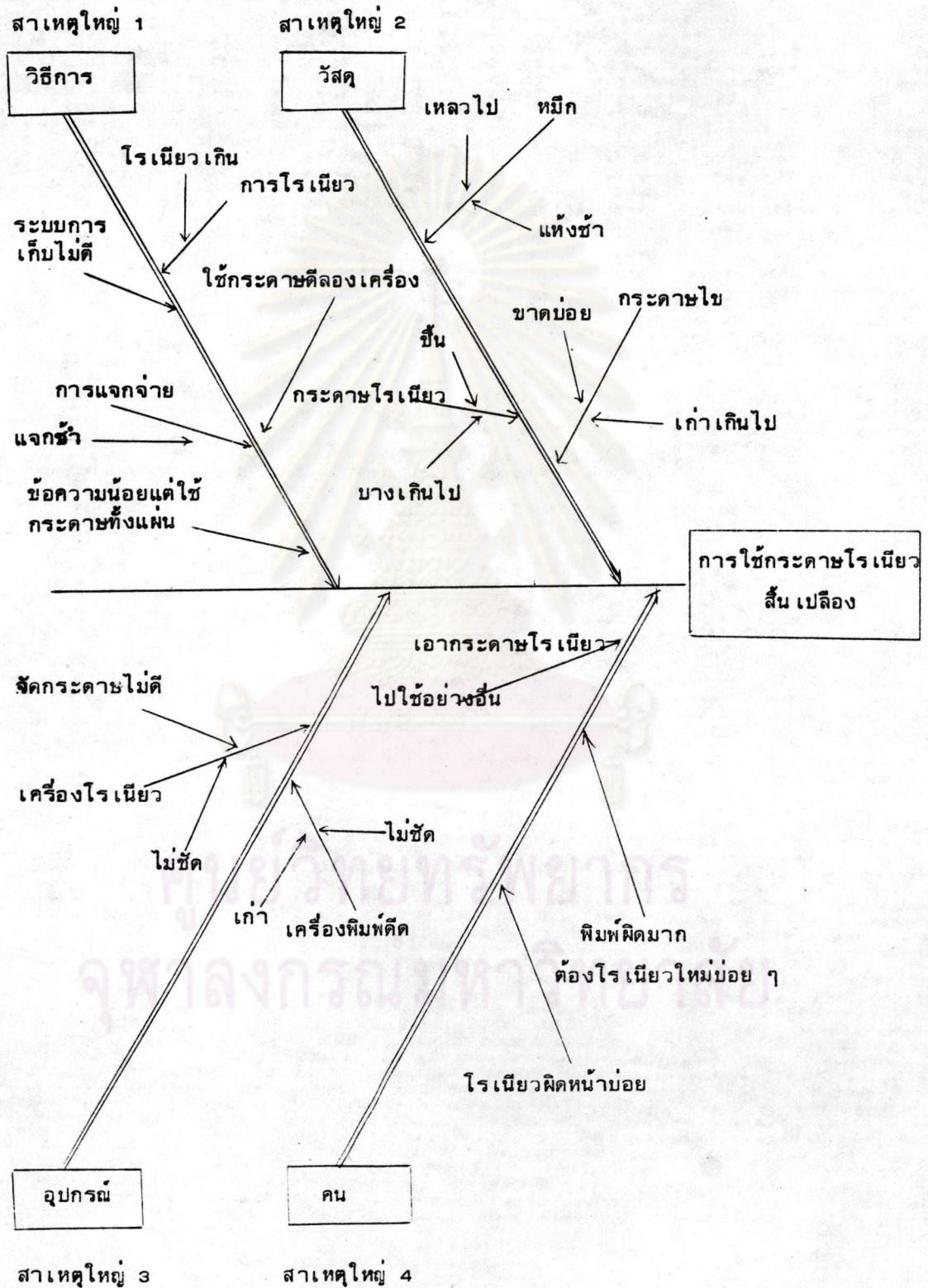


1.5 ค่าสถิติอื่น ๆ เช่น มัชฌิมเลขคณิต ฐานนิยม มัชฌยฐาน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์ความถดถอย ฯลฯ ตลอดจนการใช้เทคนิคการทดสอบด้วยค่า X ค่า t ค่า F หากจำเป็น

2. เทคนิคการระดมสมอง เทคนิคการระดมสมอง เป็นเทคนิคหนึ่งในการระดมความคิดจากสมาชิกของกลุ่ม เพื่อให้ได้มาซึ่งความคิดที่แตกต่างกันในปริมาณมากที่สุด การระดมสมองจำเป็นต้องอาศัยเทคนิคการดำเนินการประชุมกลุ่มที่สร้างสรรค์ บรรยากาศเป็นกันเอง รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันโดยไม่มี การประเมิณหรือวิจารณ์ ส่งเสริมให้มีการแสดงออกซึ่งความคิดอย่างอิสระโดยไม่ต้องกลั่นกรอง ตลอดจนขยายความคิดของกันและกัน การระดมสมองใช้ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการแก้ปัญหา 3 ขั้นตอน คือการค้นหาปัญหา ขั้นการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและขั้นการคิดหาวิธีแก้ปัญหา

3. เทคนิคแผนภูมิก้างปลา การระดมสมองเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาอาจทำได้หลายวิธี วิธีหนึ่งคือ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดอย่างอิสระก่อน แล้วค่อยนำมาจัดระเบียบภายหลัง ส่วนอีกวิธีหนึ่งคือ การกำหนดแนวทางกว้าง ๆ ให้ระดมเจาะลึกลงไปเรื่อย ๆ หากนำตัวปัญหามาเขียน เป็นหัวปลา จากก้างใหญ่สุดแตกแขนงเป็นก้างย่อย ๆ ลงไปเรื่อย ๆ ก้างใหญ่คือสาเหตุใหญ่ ก้างย่อยคือสาเหตุย่อย ภายในสาเหตุใหญ่ ดังแสดงเป็นตัวอย่างในรูปต่อไปนี้

แผนภูมิแกงปลาวิเคราะห์สาเหตุของการใช้กระดาษโรเนียวสิ้นเปลือง



4. เทคนิคการคิดสร้างสรรค์ ในการระดมสมองเพื่อค้นหาวิธีแก้ปัญหา จำเป็นต้องอาศัยเทคนิคการคิดสร้างสรรค์ เช่นการคิดในเชิงสมมุติ การคิดในเชิงอุปมา การแจแจง และการไขว้สลับลักษณะของสิ่งของ การหักสมองและการปล่อยใจไปตามอารมณ์ ฯลฯ เทคนิคเหล่านี้ช่วยให้สามารถค้นพบวิธีแก้ปัญหาที่แยบยล มีประสิทธิภาพและได้ผลดี แต่ไม่เคยคิดมาก่อน อาจเปรียบเสมือนมีเส้นผมมาปิดบังไว้

5. เทคนิคการประเมินและตัดสินใจ เป็นสิ่งที่ต้องใช้ควบคู่ไปกับเทคนิคการระดมสมอง เมื่อระดมสมองจนได้ปัญหา สาเหตุของปัญหาหรือวิธีการแก้ปัญหามาได้แล้ว ขั้นที่จำเป็นจะต้องทำต่อจากนั้นคือ การประเมินและตัดสินใจว่าจะเลือกปัญหาใด จะแก้ที่สาเหตุใด และจะแก้ด้วยวิธีการใด การประเมินและการตัดสินใจจำเป็นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและเกณฑ์ การตัดสินใจที่กำหนดไว้ล่วงหน้าในขั้นประเมินและการตัดสินใจนี้ เทคนิคทางสถิติต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว จำเป็นต้องนำมาใช้ นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาตามเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น สอดคล้องกับนโยบายขององค์การหรือไม่ ใช้จ่ายจ่ายมากน้อยเพียงใด ใช้เวลายาวนานเท่าใด เป็นปัญหาของกลุ่มหรือไม่ ทำเองได้โดยตลอดหรือไม่ ฯลฯ

6. เทคนิคการทำงานเป็นทีม กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เป็นกิจกรรมกลุ่มที่ต้องทำงานร่วมกันทุกขั้นตอน มีการประชุมกลุ่มอย่างสม่ำเสมอทุกสัปดาห์ เพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคการทำงานร่วมกันเป็นทีมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เทคนิคต่าง ๆ เช่น เทคนิคการนำ เทคนิคการดำเนินการประชุม เทคนิคการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานเป็นกลุ่ม เทคนิคการจูงใจสมาชิกในกลุ่ม ฯลฯ จำเป็นต้องนำมาใช้อย่างได้ผล

ทฤษฎีพื้นฐานของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เป็นกิจกรรมร่วมกันของกลุ่มคน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะบริหารงานในระดับปฏิบัติการ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย เน้นการสร้างจิตสำนึกในการแก้ปัญหา การควบคุมคุณภาพและการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ยึดหลักให้ทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วมให้ความสำคัญในทรัพยากรมนุษย์มากกว่าการเน้นผลงาน เคารพในความเป็นมนุษย์ สนับสนุน และให้ออกาสคนได้แสดงความสามารถออกอย่างเต็มที่และมีการยอมรับด้วยข้อมูล และเหตุผลซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารแบบ วาย (Theory Y) ของแมค เกรเกอร์ (Mc Gregor, 1966) ที่มองเห็นธรรมชาติของมนุษย์ว่า

1. มนุษย์มีความขยันขันแข็ง มีความกระตือรือร้นในสภาวะการณ์ที่เหมาะสม มนุษย์ไม่เพียงแต่มีความรับผิดชอบในงานที่ทำเท่านั้น หากยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น
2. มนุษย์เป็นผู้ที่รักความเป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเอง ชอบนำตนเองและชอบใช้จินตนาการเพื่อการสร้างสรรค์
3. มนุษย์เป็นผู้ที่ชอบให้มีการเปลี่ยนแปลงและพร้อมเสมอที่จะใช้ความสามารถทางสติปัญญาของตน เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

ดังนั้น พฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานร่วมกันจึงแสดงออกในรูปแบบดังนี้ (มณู วงศ์นารี, 2523 : 5-11)

- แสดงออกซึ่งความมั่นใจ เชื่อมมั่น ไว้วางใจซึ่งกันและกันมากขึ้น
- เปิดโอกาสให้มีการควบคุมตนเองมากที่สุดและใช้การควบคุมจากภายนอกน้อยที่สุด
- จูงใจให้คนทำงานโดยให้มีส่วนร่วมในการบริหาร การจัดการและการแก้ไข
- มีการยอมรับความรู้ความสามารถที่แตกต่างของคนในทุกระดับ
- ยึดกฎระเบียบข้อบังคับ เป็นเพียงแนวทางปฏิบัติ มีการยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์

จึงเห็นได้ว่า ทฤษฎี วาย เป็นแนวคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานจะสำเร็จได้โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงใจและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละคนโดยให้ตั้งอยู่บนความพอใจด้วย และได้รับผลตอบแทนทางจิตใจมากกว่าการตอบแทนทางวัตถุ (ชัยพร วิชชาวุธ, บรรยายพิเศษ, 2527) นอกจากนั้น สารสำคัญอีกประการหนึ่งในการทำงานโดยทัศนะของทฤษฎี วายและกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานคือ ทัศนคติความสัมพันธ์ในการร่วมกันทำงาน การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผลและการให้โอกาสคนในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นเป้าหมายในการจัดการศึกษาในปัจจุบันด้วย

จากการพิจารณาแนวคิดที่อยู่เบื้องหลังการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน ในส่วนที่สอดคล้องกับลำดับความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ (Maslow, 1954) อันได้แก่

1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการเพื่อให้อยู่รอดชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นขั้นความต้องการที่สูงขึ้น เพราะเมื่อมีชีวิตอยู่รอดแล้ว ก็มีความต้องการที่จะปกป้องและป้องกันมิให้ชีวิตประสบภัยอันตราย ความเสียหายใด ๆ ที่อาจมีต่อชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน

3. ความต้องการทางสังคม มนุษย์เป็นสัตว์สังคมโดยธรรมชาติที่ต้องการอยู่กับพวกกับหมู่คณะ ต้องการการรวมกลุ่ม ต้องการที่จะได้รับความรักและให้ความรัก ตลอดจนการยอมรับจากผู้อื่นและมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้น

4. ความต้องการความภาคภูมิใจ เป็นความต้องการที่สูงขึ้นไปจากความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่มีความมั่นใจในตนเอง มีโอกาสแสดงความรู้ความสามารถ ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับตน ยกย่องสรรเสริญและมีศักดิ์ศรีแห่งตน

5. ความต้องการในสัจจการแห่งตน คือต้องการจัดการให้ความรู้ความสามารถของตนเป็นไปเพื่อบรรลุความสำเร็จที่ตนหวังและนึกคิด มนุษย์จะพยายามผลักดันให้ชีวิตของตนประสบความสำเร็จสูงสุด ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานมีความสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ในระดับที่ 3-4 และ 5 ในส่วนวิธีดำเนินงานและผลทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

การนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานมาใช้ในโรงเรียน

แม้ว่ากิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานจะ เริ่มต้นในวงการอุตสาหกรรมมาก่อน และได้แพร่ขยายเข้ามาสู่วงการธุรกิจ การขาย การธนาคารและการบริการในประเทศไทย ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2518 เป็นต้นมา และกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานได้รับความสนใจ นำไปใช้ในเป้าหมายต่าง ๆ กันในหลายหน่วยงาน รวมทั้งในกระทรวงศึกษาธิการ ในหน่วยงานภายในกระทรวงศึกษาธิการและในทบวงมหาวิทยาลัย เช่นสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน วิทยาลัยเกษตรกรรมชลบุรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยพายัพและหน่วยงานอื่น ๆ ในกระทรวงต่าง ๆ กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานสามารถนำมาใช้ในโรงเรียนได้ 2 รูปแบบ (ชัยพร วิชชาวุธ, 2529: 11) คือ

1. เป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารโรงเรียน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และคุณภาพของผลงานในด้านต่าง ๆ ของโรงเรียน

2. เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการเรียนการสอน เพื่อพัฒนานักเรียนให้มีความสามารถในการคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น ตามความมุ่งหมายของหลักสูตรประถมศึกษา และมัธยมศึกษา

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานไปใช้ในกรณีที่ เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการเรียนการสอน โดยมุ่งที่จะทดลองหาวิธีการพัฒนานักเรียนให้ใช้ความสามารถของตนสูงขึ้น เพิ่มบทบาทและความรับผิดชอบในการหาวิธีเรียนของตน และเป็นแนวทางให้ครูเปลี่ยนจากการ "สอนหนังสือ" มาเป็น "สอนคน" โดยเน้นให้นักเรียนมีโอกาสร่วมทำงาน ร่วมเรียนในลักษณะเป็นกลุ่ม ให้มีประสบการณ์ตรงในการแก้ปัญหา (นิพนธ์ ไทยพานิช, 2529: 43-44) และให้แนวทางแก่นักเรียนที่จะเรียนรู้วิธีการ เรียนรู้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานที่มีต่อสัมฤทธิ์ผลทางการเรียน วิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6

สมมติฐานในการวิจัย

นักเรียนกลุ่มที่ได้รับการฝึกให้ทดลองใช้วิธีการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ จะมีสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนสูงกว่านักเรียนกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกใช้วิธีการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

ขอบเขตในการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2529 โรงเรียนวัฒโนทัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 60 คน เป็นกลุ่มทดลอง 4 กลุ่ม ๆ ละ 10 คน และกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม จำนวน 20 คน

2. ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่สัมฤทธิ์ผลทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ



ประโยชน์ของการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยนี้คือ

1. เพื่อทราบผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานที่มีต่อสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักเรียน
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนการสอนวิชาอื่น ๆ ในโรงเรียนและในระดับอื่น
3. เพื่อนำผลที่ได้ในทางบวกไปใช้หรือประยุกต์ใช้ในการช่วยเหลือนักเรียนที่ต้องการความช่วยเหลือเพื่อปรับปรุงและพัฒนาสัมฤทธิ์ผลทางการเรียน
4. สามารถนำวิธีการไปประยุกต์ใช้ในเป้าหมายอื่นในสถานศึกษาที่สอดคล้องกับหลักการของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน
5. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ค้นคว้าสำหรับผู้สนใจในเรื่องกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย