

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันนี้ ส่วนใหญ่นิยมรูปแบบการบริหารที่มีลักษณะให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานที่พนักงานเหล่านั้นรับผิดชอบอยู่ และก็เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าลักษณะดังกล่าวมีส่วนส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานจนสามารถผลักดันให้องค์การก้าวสู่ความเป็นเลิศได้ (คณัย เทียนพูน, 2537, หน้า 1) องค์การทุกองค์การจะประสบผลสำเร็จและบรรลุจุดหมายปลายทางที่กำหนดได้นั้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในบรรดาทรัพยากรในองค์การนั้นประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ (รวมถึงอาคารสถานที่) และในปัจจุบันทรัพยากรอีกประเภทหนึ่งได้กลายมาเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำความสำเร็จให้แก่องค์การนั้นก็คือ เทคโนโลยี แต่อย่างไรก็ตามทรัพยากรมนุษย์ก็ยังคงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่นำความสำเร็จมาสู่ องค์การทุกองค์การ ทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้สร้างสรรค์สิ่งทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิต หรือการบริการแล้วแต่ประเภทขององค์การ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การ โดยทั่วไปมนุษย์แต่ละคนมีลักษณะหลากหลายแตกต่างกันในด้าน ความรู้ ทักษะ ทศนคติ ซึ่งจะเป็้องค์ประกอบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติการกิจต่าง ๆ ให้้องค์การบรรลุเป้าหมาย การดำเนินการให้มนุษย์สามารถสร้างสรรค์งานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยคุณภาพทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ดังนั้นความสามารถทางด้านการบริหารของผู้บริหารตั้งแต่ระดับต่ำจนถึงระดับสูงล้วนแต่จำเป็นที่จะต้องจัดสิ่งแวดล้อมที่สนับสนุนประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างชาญฉลาดให้แก่้องค์การ (พยอม วงศ์สารศรี, 2540, หน้า 2) มนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่มีค่ายิ่งของ้องค์การที่สามารถสร้างคุณูปการให้แก่้องค์การอย่างมหาศาล ในอดีตมุมมองที่ผู้บริหารมองมนุษย์ที่ปฏิบัติการใน ้องค์การ เป็นเพียงสิ่งของวัสดุหรือเครื่องจักรที่ช่วยให้งานใน้องค์การประสบผลสำเร็จ แต่สำหรับมุมมองในปัจจุบันนั้นมนุษย์ที่ปฏิบัติงานใน้องค์การนั้นมีคุณค่าที่้องค์การต้องธำรงรักษาให้มีสุขภาพกายและจิตที่ดีโดยผู้บริหารยุคใหม่เชื่อว่าบุคคลใน้องค์การล้วนมีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่้องค์การจะต้องค้นหาเพื่อนำมาสร้างสรรค์ประโยชน์แก่้องค์การ นอกจากนี้ยังยอมรับการทำงานใน้องค์การจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ใน

องค์การและได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อสมาชิก (พยอม วงศ์สารศรี, 2540, หน้า 5) จากผลการศึกษาของ เสาวภาคย์ คีวาจา (2528) ในด้านที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีอิทธิพลและสามารถอธิบายในเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานได้มากที่สุด วชิร ชูธรรม และคณะ (2526, หน้า 251) พบว่า การเน้น ประสิทธิภาพมากเกินไปอาจนำไปสู่อันตรายอันยิ่งใหญ่ในหลายด้านด้วยกัน แต่จากการสังเกตหรือ ประสพการณ์ จะทราบว่า การขาดประสิทธิภาพย่อมก่อปัญหาให้ได้มากมายด้วยเหมือนกัน และทำให้กลายเป็นคนเสื่อมประสิทธิภาพได้ในที่สุด ฉะนั้นอาจจะเห็นความสำคัญที่ควรจะต้องเดินสาย กลางเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพ คือ ไม่มากหรือน้อยจนเกินไปในชีวิต

เป้าหมายที่เป็นอุดมการณ์ของการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ในทางปฏิบัติมัก จะพบว่ามีปัจจัยอุปสรรคมากมายที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุถึงอุดมการณ์ของการปรับปรุง ประสิทธิภาพการทำงานนี้ได้ จึงทำให้การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเป็นจุดที่น่าสนใจศึกษา วิเคราะห์ ถ้าพิจารณาในเรื่องความสำเร็จในงานสิ่งที่ส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพจะเห็นว่า ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความคล่องตัวในการบริหารงาน และการจัดการทางการเงินที่รวดเร็ว และอีกส่วนหนึ่งเป็นเรื่องของตัวบุคคลหรือตัวพนักงานเอง สำหรับในเรื่องความสำคัญของ ตัวบุคคลซึ่งมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในองค์การนั้นก็ได้เป็นที่ยอมรับกันทั้งในแง่ความคิดและ ผลการศึกษา ฉะนั้นพนักงานจึงมีความสำคัญมากเนื่องจาก ถ้าพนักงานทำงานไม่มีประสิทธิภาพ หรือทำงานไม่เต็มที่แล้ว การที่มีความคล่องตัวในการบริหารงานและการจัดการทางการเงินที่ รวดเร็วก็นำไปสู่อะไรไม่ได้ องค์การนั้นประสบความสำเร็จได้ ประสิทธิภาพการทำงานจัดเป็นหน้าที่ สำคัญประการหนึ่งในโครงสร้างขององค์การ ดังนั้น การจัดองค์การที่ดีจะทำให้ผลิต (output) ทั้งสินค้าและบริการมีผลดีคุ้มค่า (สมพงษ์ เกษมสิน, 2517, หน้า 123)

ปัจจุบันการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของญี่ปุ่นที่เรียกว่า “กลุ่มสร้างคุณภาพงาน” (Quality Control Circle หรือ Q.C. Circle) ได้รับการยอมรับจากวงการบริหารทั้งในองค์การรัฐบาล และองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมโดยทั่วไป เพราะกลุ่มสร้างคุณภาพงานเป็นเทคนิคในการบริหารที่ เปิดโอกาสให้สมาชิกในหน่วยงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานขององค์การให้เกิด ประสิทธิภาพ มีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ หลักสำคัญในการบริหารงานแบบกลุ่ม สร้างคุณภาพงานนั้น อุทัย บุญประเสริฐ (2527, หน้า 23) ได้กล่าวไว้ดังต่อไปนี้คือ

1. เป็นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มที่จัดขึ้นโดยความร่วมมือร่วมใจกันเองในการ แก้ปัญหาหรือพัฒนาส่งเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานและผลงาน

2. กลุ่มดังกล่าวจัดให้มีขึ้นเพื่อส่งเสริมสังคมสัมพันธ์ โดยอาศัยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ ทำให้สมาชิกของกลุ่มสำนึกในความเป็นหมู่คณะ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และปรึกษาหารือกันอย่างอิสระในการปรับปรุงการทำงานประจำวันด้วยวิธีง่าย ๆ ไม่สลับซับซ้อน และไม่ขัดกับนโยบายขององค์การ เป็นการเสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคล หน่วยงานและองค์การหรือบริษัท

3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน โดยอาศัยการสร้างบรรยากาศการทำงานในหมู่เพื่อน ซึ่งช่วยกันทำงานอย่างจริงจัง มีความเข้าใจอันดีต่อกันในการช่วยกันตรวจสอบคุณภาพของการทำงาน และคิดหาวิธีการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงร่วมกัน

4. เพื่อเป็นส่วนของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ในการเสริมสร้างภาวะผู้นำและผู้ตาม ตลอดจนความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

5. เป็นการบำรุงขวัญและกำลังใจ

6. ก่อให้เกิดระบบการควบคุมคุณภาพในการทำงานในตัวเอง โดยความสมัครใจทั่วทั้งองค์การหรือบริษัท

7. เป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้พัฒนาความสามารถ เพื่อความก้าวหน้าของตนเอง และความเจริญก้าวหน้าขององค์การหรือบริษัท โดยผ่านกระบวนการกลุ่มส่งเสริมคุณภาพในองค์การ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้ตนเอง ตลอดจนการพัฒนาความสามารถแฝงของตน อันจะก่อให้เกิดการคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น โดยรู้จักคิดและใช้ความคิดเหล่านั้นให้เกิดประโยชน์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม กอว์ริส และบาวว์น (Gawrys & Brown, 1970, p. 21) กล่าวว่า เป็นการสร้างกระบวนการเพื่อให้เกิดบรรยากาศแห่งการยอมรับ มีความอบอุ่น เป็นกันเอง และเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาภายในกลุ่มได้ทดสอบและเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดสำหรับเขา และเฮอร์ล็อก (Hurlock, 1974, p. 128) พบว่าการให้คำปรึกษาแบบโรเจอร์สเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถใช้พัฒนาประสิทธิภาพของบุคคลได้ เพราะการให้คำปรึกษาแบบโรเจอร์สเน้นเรื่องสัมพันธภาพ ในการให้คำปรึกษาระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาเพื่อที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้รับคำปรึกษาโดยผู้รับคำปรึกษามีอิสระที่จะระบายความไม่สบายใจและสามารถพิจารณาทำความเข้าใจตนเอง ยอมรับตนเอง และเปลี่ยนแปลงตนเองไปในทางที่ดีขึ้นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาจะทำให้เกิดบรรยากาศทางจิตใจที่เหมาะสมซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดพลังในการเปลี่ยนแปลง

จากเหตุผลดังที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะสามารถพัฒนาให้

สถานประกอบการอุตสาหกรรมนั้นก้าวสู่ความเป็นเลิศได้ จึงได้ศึกษาวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นโดยใช้วิธีการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส และวิธีการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าจะนำวิธีการดังกล่าวไปปรับใช้ในสถานประกอบการอุตสาหกรรมต่าง ๆ ได้และสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้ดีซึ่งจะส่งผลให้ให้เกิดประสิทธิภาพกับตัวพนักงานและสถานประกอบการอันจะนำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมซึ่งถือเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาประเทศ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เปรียบเทียบผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส และการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรม

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทำให้เห็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ในองค์กรหรือสถานประกอบการอุตสาหกรรมต่าง ๆ ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ นักจิตวิทยา ฯลฯ สามารถนำไปใช้ในการให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางปรับปรุงการทำงานในหน่วยงานของตนเองได้

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาของการทดลอง
2. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส พนักงานที่ใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ และพนักงานกลุ่มควบคุม มีประสิทธิภาพการทำงานระยะหลังการทดลองแตกต่างกัน
3. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส พนักงานที่ใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ และพนักงานกลุ่มควบคุม มีประสิทธิภาพการทำงานระยะติดตามผลแตกต่างกัน
4. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองดีกว่าในระยะก่อนการทดลอง
5. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะติดตามผลดีกว่าในระยะก่อนการทดลอง

6. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองกับระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน
7. พนักงานที่ใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองดีกว่าในระยะก่อนการทดลอง
8. พนักงานที่ใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะติดตามผลดีกว่าในระยะก่อนการทดลอง
9. พนักงานที่ใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองกับระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เพื่อเปรียบเทียบผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สกับการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรม

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรม บริษัท อินโด-ไทย ซินเทติกส์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายการผลิตปี 2544
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรม บริษัท อินโด-ไทย ซินเทติกส์ จำกัด ฝ่ายการผลิต จำนวน 24 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม กลุ่มละ 8 คน
3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ คือ วิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 วิธี ได้แก่
 - 3.1.1 การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส
 - 3.1.2 การใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ
 - 3.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมาย โดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพนักงาน ประกอบด้วย

1.1 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกต่องานที่ตนปฏิบัติหรือรับผิดชอบอยู่โดยทั่วไป ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 1.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 1.1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.1.5 ความก้าวหน้าในการทำงาน
- 1.1.6 เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 1.1.7 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา
- 1.1.8 สภาพและเงื่อนไขการทำงาน
- 1.1.9 การปกครองบังคับบัญชาและนโยบายบริหารงาน
- 1.1.10 ความมั่นคงในงานที่ทำ

1.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำให้สำเร็จในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1.2.1 ความเป็นอิสระของตัวเอง
- 1.2.2 การเลือกกิจกรรมที่แสดงถึงความสำเร็จ
- 1.2.3 ความรู้สึกต้องการความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว
- 1.2.4 การเลือกเสี่ยงในระดับที่เหมาะสม
- 1.2.5 การเลือกงานที่ยากและท้าทาย
- 1.2.6 ความสามารถที่จะรอผลระยะยาว
- 1.2.7 การเลือกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันและการฝึกความชำนาญ
- 1.2.8 ความผูกพันในอนาคตมากกว่าอดีต

ส่วนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย

1.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชา หมายถึง เกณฑ์ที่บริษัทกำหนดใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน ประกอบด้วย

- 1.3.1 ความรู้เกี่ยวกับงาน
- 1.3.2 คุณภาพงาน
- 1.3.3 ความอดทนอดทน
- 1.3.4 การทำงานด้วยความปลอดภัย

1.3.5 ความไว้วางใจ

1.3.6 การให้ความร่วมมือ

1.3.7 การมีส่วนร่วมในกิจกรรม

1.3.8 ความริเริ่ม

2. การให้คำปรึกษา หมายถึง กระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษาช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาให้รู้จักเข้าใจตนเอง ยอมรับตนเองอย่างถูกต้อง ค้นพบจุดเด่นของตนเองสามารถตัดสินใจ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง การวิจัยครั้งนี้เป็นการให้คำปรึกษาแบบผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง ตามแนวของโรเจอร์ (Rogerian counseling)

3. การให้คำปรึกษาโดยผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลางตามแนวโรเจอร์ส หมายถึง การช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาเห็นความสำคัญเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และภาวะปัจจุบันของผู้รับบริการปรึกษา รวมทั้งมีทักษะเกี่ยวกับมนุษย์ในทางที่ดีงาม และช่วยให้ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถแก้ไขปัญหายุ่งยากของตนเองได้ และสามารถพบกับความสุขความสำเร็จในชีวิตได้ตามศักยภาพ โดยมีเงื่อนไขว่าต้องมีความจริงใจ ยอมรับผู้รับบริการโดยปราศจากเงื่อนไขและใช้เทคนิคการใส่ใจ การสื่อสาร เทคนิคการจับ การสะท้อนความรู้สึก และการทำให้กระจ่าง

4. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม หมายถึง กระบวนการของกลุ่มที่ผู้ให้คำปรึกษาจัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับคำปรึกษา ซึ่งมีจำนวนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่มีความต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรม โดยผู้ให้คำปรึกษาจะคอยเอื้ออำนวยให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีโอกาสแสดงความรู้สึก ความคิดเห็น กล้าเผชิญปัญหา รับฟังความรู้สึกและความคิดเห็นของบุคคลอื่น ภายใต้บรรยากาศแห่งความอบอุ่น การยอมรับ ความไว้วางใจ อันเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

4.1 ขั้นเริ่มต้นให้คำปรึกษา เป็นขั้นที่ผู้ให้คำปรึกษาชี้แจงวัตถุประสงค์การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีการสร้างบรรยากาศให้สมาชิกคุ้นเคยกัน ไว้วางใจเข้าใจและยอมรับ และสมาชิกแต่ละคนเริ่มอภิปรายถึงความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเอง

4.2 ขั้นให้คำปรึกษา เป็นขั้นที่สมาชิกแต่ละคนมีความคุ้นเคยกัน ไว้วางใจกันดีแล้ว สมาชิกแต่ละคนสามารถพูดถึงความคิด ความรู้สึกต่อปัญหาของเขาอย่างเปิดเผย จุดมุ่งหมายสำคัญของขั้นตอนนี้ คือให้สมาชิกเข้าใจปัญหาของตนเองอย่างแจ่มชัด และเรียนรู้วิธีแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพด้วยตนเองจากกลุ่ม สมาชิกมีโอกาสสำรวจตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ผู้ให้คำปรึกษาเป็น ผู้นำเทคนิคการให้คำปรึกษา ได้แก่ การฟัง การจับ การถามคำถามปลายเปิด การถามคำถามปลายปิด การสะท้อนความรู้สึก การให้กำลังใจ การให้ความกระจ่าง การทวนซ้ำ และ

การสรุป มาใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้กระบวนการกลุ่มสามารถดำเนินไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

4.3 ขั้นชุดิการให้คำปรึกษา เป็นขั้นที่สมาชิกกลุ่มได้เรียนรู้แนวทางแก้ปัญหา โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญของปัญหา และวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อนำไปใช้ได้จริงในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมได้เหมาะสมยิ่งขึ้น และมีประสิทธิภาพ โดยผู้ให้คำปรึกษาสรุปเพิ่มเติม และนัดหมายการให้คำปรึกษาครั้งต่อไป

5. กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ หมายถึง การที่กลุ่มคนขนาดเล็กระมาณ 8 คนในสถานที่ทำงานเดียวกันหรือทำงานที่มีความสัมพันธ์กัน รวมตัวกันด้วยความสมัครใจ เพื่อทำกิจกรรมร่วมกันหาปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ภายในขอบเขตหน้าที่ของกลุ่ม หาสาเหตุของปัญหาวิธีแก้ไขปรับปรุงและลงมือดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตนเองตามขั้นตอนเดมมิง (deming) โดยใช้เทคนิคในการทำกิจกรรมคือ เทคนิคทางสถิติ เทคนิคการระดมสมอง เทคนิคแผนภูมิแก้มปลา เทคนิคการคิดสร้างสรรค์ เทคนิคการประเมินและตัดสินใจและเทคนิคการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาดตนเองและพัฒนาเพื่อนร่วมงาน

6. วงจรเดมมิง หมายถึง แนวทางในการดำเนินกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพการทำงานให้สำเร็จในเวลาสั้นแต่มีประสิทธิภาพ โดยปฏิบัติตามลำดับ 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (plan) การลงมือแก้ไขปรับปรุง (do) การตรวจสอบผล (check) และการปฏิบัติภายหลังการตรวจสอบผล (action)

7. พนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรม หมายถึง พนักงานการผลิต ผู้ซึ่งสถานประกอบการอุตสาหกรรม ตกลงว่าจ้างและบรรจุแต่งตั้งให้เป็นพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรม ซึ่งมีใช้พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาและระดับบริหาร

8. สถานประกอบการอุตสาหกรรม หมายถึง สถานประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมทางด้านการผลิตและการบริการ