

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สและการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรม

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สและการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรม

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อศึกษาวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรหรือสถานประกอบการอุตสาหกรรมต่าง 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

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พนักงานฝ่ายผลิตในสถานประกอบการอุตสาหกรรม บริษัท อินโด-ไทย ซินเทติกส์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานมาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน อยู่ในปี 2544 ที่มีคะแนนจากการตอบแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการทำงานต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมา จำนวน 24 คน แล้วสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) แบ่งเป็นกลุ่มทดลองที่ 1 ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส กลุ่มทดลองที่ 2 ได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ และกลุ่มควบคุมปฏิบัติงานตามปกติ กลุ่มละ 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. แบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
2. โปรแกรมปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส
3. โปรแกรมปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ

การดำเนินการทดลอง

1. แบบแผนการทดลองการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง แบบหลายกลุ่มแบบวัดซ้ำ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม กลุ่มละ 8 คน

2. วิธีการดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการทดลองตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ระยะก่อนการทดลอง เริ่มตั้งแต่วันที่ 24-25 สิงหาคม 2544 ผู้วิจัยให้พนักงานที่เป็นกลุ่มประชากรทั้งหมดทำแบบวัดประสิทธิภาพการทำงาน คำนวณค่าคะแนนที่ต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลง แล้วสุ่มอย่างง่าย เป็นกลุ่มทดลองที่ 1 กลุ่มทดลองที่ 2 และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน พร้อมทั้งเก็บคะแนนจากการตอบแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการทำงานไว้เป็นคะแนนการตอบแบบสอบถามครั้งแรก เป็นคะแนนก่อนการทดลอง

2.2 ระยะทดลอง

2.2.1 ผู้วิจัยดำเนินการทดลองโดยให้กลุ่มทดลองที่ 1 ได้รับการจัดให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส จำนวน 10 ครั้ง โดยจัดให้มีการเข้ากลุ่มทุกวันจันทร์กับวันพุธ วันละ 1 ครั้ง เวลา 16:30 – 17:30 น. ครั้งละ 1 ชั่วโมง เป็นเวลา 5 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 27 สิงหาคม ถึงวันที่ 26 กันยายน 2544

2.2.2 ผู้วิจัยดำเนินการทดลองโดยให้กลุ่มทดลองที่ 2 ได้รับการจัดให้ใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพจำนวน 10 ครั้ง โดยจัดให้มีการเข้ากลุ่มทุกวันอังคารกับวันพฤหัสบดี วันละ 1 ครั้ง เวลา 16:30 – 17:30 น. ครั้งละ 1 ชั่วโมง เป็นเวลา 5 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 28 สิงหาคม ถึงวันที่ 27 กันยายน 2544

2.2.3 กลุ่มควบคุมให้ปฏิบัติงานตามปกติ ตั้งแต่วันที่ 27 สิงหาคม ถึงวันที่ 26 กันยายน 2544

2.3 ระยะหลังการทดลอง เมื่อสิ้นสุดการจัดกิจกรรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส และการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพแล้วผู้วิจัยให้กลุ่มทดลองทั้ง 2 กลุ่มและกลุ่มควบคุม ตอบแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการทำงานอีกครั้งในวันที่ 26-27 กันยายน 2544 เพื่อเป็นการเก็บคะแนนหลังการทดลอง

2.4 ระยะติดตามผล ให้พนักงานตอบแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการทำงานทั้ง 3 กลุ่ม โดยใช้แบบสอบถามฉบับเดิมหลังจากเสร็จสิ้นการทดลองแล้ว 1 เดือนในวันที่ 30 ตุลาคม 2544 เป็นการวัดระยะติดตามผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำผลระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส กลุ่มที่ได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพและกลุ่มควบคุมมานำเสนอในรูปตารางและแผนภูมิ เปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงาน ในระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล
2. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการทำงานในระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล ทั้งกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส กลุ่มที่ได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ และกลุ่มควบคุม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างผลย่อย
3. ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีการของนิวแมน-คูลส์

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผลที่ได้ปรากฏดังนี้

1. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาในการทดลอง
2. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส พนักงานที่ใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพและพนักงานกลุ่มควบคุม มีประสิทธิภาพการทำงานระยะหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส พนักงานที่ใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพและพนักงานกลุ่มควบคุม มีประสิทธิภาพการทำงานระยะติดตามผลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลอง ดีกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะติดตามผล ดีกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. พนักงานที่ใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลอง ดีกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
8. พนักงานที่ใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะติดตามผล ดีกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
9. พนักงานที่ใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัย ตามสมมติฐานดังนี้

1. การทดสอบปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาการทดลอง ซึ่งพบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาของการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 4 และภาพที่ 8 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่ามีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาการทดลอง กล่าวคือระยะก่อนการทดลองคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการสุ่มอย่างง่าย แบ่งออกเป็นกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส กลุ่มได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ และกลุ่มควบคุม ทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มต่างมีคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ในช่วงเวลาหลังการทดลองและติดตามผล ให้ผลต่างออกไปจากก่อนการทดลองโดยจะเห็นได้ว่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สมีคะแนนประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลอง ($\bar{X} = 198.25$) และระยะติดตามผล ($\bar{X} = 193.00$) ดีกว่าระยะก่อนการทดลอง ($\bar{X} = 154.38$) พนักงานที่ได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพมีคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลอง ($\bar{X} = 201.63$) และระยะติดตามผล ($\bar{X} = 195.25$) ดีกว่าระยะก่อนการทดลอง ($\bar{X} = 153.88$) ส่วนพนักงานกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับกิจกรรมใด ๆ มีคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลอง ($\bar{X} = 177.88$) และระยะติดตามผล ($\bar{X} = 177.38$) ดีกว่าระยะก่อนการทดลอง ($\bar{X} = 154.50$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูภาพร ทองเอี่ยม (2535, หน้า 56) ศึกษาผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานด้านความรับผิดชอบตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนอุทกวิทยาคมจังหวัดชลบุรี พบว่าผลการทดสอบมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีทดลองกับช่วงเวลาของการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ วิไล อิ่มสำราญ (2543, หน้า 86) ศึกษาผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเผชิญความจริงกับกิจกรรมกระจำนียมเพื่อพัฒนาพฤติกรรม

กล้าแสดงออกของเด็กคือยโอกาส พบว่ามีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีทดลองกับช่วงเวลาของการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ วุฒิชัย ไชยรินคำ (2543, หน้า 90) ศึกษาผลของดนตรีบำบัดและการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางที่มีต่ออัตรานมดึกของวัยรุ่นในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีทดลองกับช่วงเวลาของการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยก่อนการทดลองพนักงานที่มีคะแนนประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง เมื่อได้เข้ารับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส และการได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ แล้วมีประสิทธิภาพการทำงานได้ดีขึ้น เพราะการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สจะได้เรียนรู้ที่จะระบายออกในสิ่งที่คับข้องใจ อึดอัดใจ ได้มีการรับรู้เรื่องของบุคคลอื่น ไม่ได้มีความหมกมุ่นอยู่แต่เรื่องของตนเอง อีกทั้งยังได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม เกิดการเรียนรู้การแก้ปัญหา มองเห็นแนวทางในการจัดการกับชีวิตตนเอง จึงทำให้มีความรู้สึกที่ดีกับตนเองและเกิดแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ดังที่โรเจอร์ส (Rogers, 1951 อ้างถึงใน เจียรนัย ทรงชัยกุล, 2533, หน้า 755) กล่าวว่ามนุษย์มีความสามารถมีเหตุผลและนำตนเองได้มีเหตุผลที่จะคิดและตัดสินใจด้วยตนเองและพร้อมที่จะเติบโตองกาม หากเขาได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อความเจริญองกาม มนุษย์จึงพยายามพึ่งพาตนเองและพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่พึงปรารถนาสำหรับชีวิต ส่วนการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ สมาชิกได้ฝึกการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานทุกคนมีส่วนร่วมโดยใช้กระบวนการแก้ไขทางวิทยาศาสตร์ สมาชิกกลุ่มมีส่วนรับผิดชอบร่วมกัน ส่งผลไปยังประสิทธิภาพการทำงานของตนเองและองค์กร ดังที่สำนักงานส่งเสริมคิวิซีแห่งประเทศไทย (2539, หน้า 2) กล่าวว่ากลุ่มสร้างคุณภาพคือกลุ่มพนักงานขององค์กรธุรกิจหรือองค์กรของรัฐจำนวน 3-10 คน ที่รวมตัวกันโดยร่วมมือร่วมใจพบปะประชุมกันอย่างพร้อมเพรียง เพื่อแก้ไขปัญหที่พบในงาน โดยเน้นเฉพาะปัญหาที่กลุ่มจะแก้ไขได้เอง ทำการแก้ไขโดยทุกคนมีส่วนร่วมใช้กระบวนการแก้ไขทางวิทยาศาสตร์และแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่อง จนประสบความสำเร็จ ดังนั้นการทดลองทั้งสองวิธีเมื่อใช้ระยะเวลาช่วงหนึ่ง ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงาน แสดงว่าระยะเวลาและวิธีการทดลองมีปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งจะเห็นได้จากการทดสอบผลย่อยของวิธีการทดลองในระยะต่าง ๆ ของการทดลองตามสมมติฐานในข้อต่อ ๆ ไป

2. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส พนักงานที่ใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ และพนักงานกลุ่มควบคุม มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 7 และภาพที่ 7 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อที่ 2 ที่ว่าพนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส พนักงานที่ได้รับการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพและพนักงานกลุ่มควบคุม มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองแตกต่างกัน เพราะกลุ่มทดลองที่หนึ่งกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สภายใต้บรรยากาศของการยอมรับ อบอุ่น เป็นกันเอง เข้าใจกัน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ได้ระบายความรู้สึก อารมณ์ออกมาเสรี โดยมีสมาชิกในกลุ่มหรือผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจ ยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข ดังที่ แพทเทอร์สัน (Patterson, 1980, p. 348) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบนี้จะเน้นกระบวนการที่จะให้ผู้รับคำปรึกษาได้ระบายอารมณ์และความคับข้องใจออกมา โดยผู้ให้คำปรึกษาคอยช่วยเหลือให้เขาสามารถนำตนเองได้ง่ายขึ้น นั่นก็คือกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถช่วยตนเองได้นั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เซอร์ทเซอร์ และสโตน (Shartzer & Stone, 1980, pp. 44-448) ที่กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะทำให้สมาชิกในกลุ่มได้มีโอกาสแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเอง กล้าที่จะเผชิญปัญหาใช้ความคิดในการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงตนเอง ทั้งยังรับฟังความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้อื่นได้ จากแนวความคิดดังกล่าวแสดงว่าเมื่อพนักงานได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สแล้วสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน ได้รับการยอมรับนับถือ มีความรับผิดชอบ มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้รับเงินเดือนค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนทั้งรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำด้วย ดังนั้นพนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สจึงมีประสิทธิภาพการทำงานหลังจากการทดลองดีกว่าก่อนการทดลองและดีกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา เพ็ชรพิจิตร (2524 อ้างถึงใน วิไล พินิจวงศ์, 2535, หน้า 136) ที่ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาอัตมโนคติของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสาธิตวิทยาลัศครูพระนคร พบว่าหลังจากการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มนักเรียนมีอัตมโนคติแตกต่างจากเดิมและแตกต่างจากนักเรียนที่ไม่ได้รับคำปรึกษาแบบกลุ่ม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ แซมมุลว็วซ์ (Samuliwicz, 1975 อ้างถึงใน ลักษณา นาควัชรวงูร, 2542, หน้า 92) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่ผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลางและฝึกอบรมความสามารถในการวิเคราะห์วิจารณ์ในภาพแห่งตนต่อการปรับพฤติกรรมของนักเรียนมัธยมที่มีปัญหาการปรับตัว ผลการทดลองพบว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มช่วยให้นักเรียนรู้จักและเข้าใจตนเองขึ้นสามารถแสดงออกทางอารมณ์และรู้สึกได้ถูกต้องมีการปรับตัวดีกว่านักศึกษากลุ่มควบคุม จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าวิธีการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรม

ส่วนกลุ่มทดลองที่สองเป็นกลุ่มที่ได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพโดยการร่วมกันของสมาชิกกลุ่มเล็ก ๆ ขนาด 8 คน ซึ่งอยู่ในหน่วยงานเดียวกันรวมตัวกันด้วยความสมัครใจ เพื่อทำกิจกรรมร่วมกันด้วยวิธีช่วยกันคิดช่วยกันทำ ช่วยปรับปรุงงานให้เกิดผลดี มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง มีการทำงานตามขั้นตอนและวิธีการของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ เริ่มตั้งแต่การวางแผน (plan) มีการดำเนินกิจกรรมรวมกลุ่มสมาชิก ตั้งปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพการทำงาน ตรวจสอบข้อมูลยืนยันความเป็นปัญหา วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา กำหนดเป้าหมายของการแก้ไขปัญหา ค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหา การทำตามแผน (do) การตรวจสอบผล (check) และการสรุปผล (action) มีวิธีการดำเนินกิจกรรมตามโปรแกรมการดำเนินกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพตามแนวคิดของ สุรศักดิ์ นานานุกูล (2529, หน้า 105) ที่ว่า กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพคือกลุ่มคนเล็ก ๆ ในแหล่งที่ทำงานเดียวกันที่รวมตัวกันอย่างอิสระโดยการชี้แนะและส่งเสริมของผู้บังคับบัญชา เพื่อทำกิจกรรมในด้านการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพในงาน และตามการกล่าวของ สำนักงานส่งเสริมคivicซีแห่งประเทศไทย (2536, หน้า 8 อ้างถึงใน จุมพฏา พิชัยวงศ์, 2536, หน้า 30) ที่ว่ากิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพคือกลุ่มบุคคลากรขนาดเล็กในสถานที่ทำงานเดียวกันรวมตัวกันโดยสมัครใจเพื่อทำกิจกรรมเกี่ยวกับการปรับปรุงงานของตนอย่างอิสระโดยอาศัยหลักการและเทคนิคแบบคivicซี ทั้งนี้กิจกรรมนั้นต้องสอดคล้องกับนโยบายหลักขององค์กร การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพมีระยะเวลาดำเนินการ 5 สัปดาห์ โดยมีผู้วิจัยทำหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาในขั้นตอนและวิธีการของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจยิ่งขึ้นหลังจากฝึกอบรมกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพมาแล้ว และให้กำลังใจให้การสนับสนุนช่วยเหลือในกิจกรรมกลุ่มตามความเหมาะสมและจำเป็น ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าวทำให้พนักงานมองเห็นปัญหาในการทำงานที่ขาดประสิทธิภาพ สาเหตุของการขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ความแม่นยำ ปรารถดีและความละเอียดถี่ถ้วน การใช้ทรัพยากรและเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งความสนใจในงานและความขยันหมั่นเพียร และความกระตือรือร้นในงาน คิดวิธีการแก้ปัญหาดังกล่าวได้ตรงสาเหตุ และดำเนินการแก้ไขให้ผลการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง ความรู้ความสามารถได้รับการยกย่องเชิดชูจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเวลาทุกครั้ง และได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งตามระยะเวลาที่กำหนด ได้อย่างสัมพันธ์กัน กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพจึงช่วยพัฒนาพนักงานกลุ่มทดลองให้มีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น ส่วนพนักงานกลุ่มควบคุมไม่ได้ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพจึงไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรัญญา ธีรธรรมากร (2528) ที่ทำการวิจัยเรื่องผลการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ

ในการแก้ปัญหากระเปียบวินัยในชั้นเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มทดลองมีพฤติกรรมผิกระเปียบวินัยในชั้นเรียนลดลง มีพัฒนาการของพฤติกรรมการทำงานเป็นกลุ่ม และมีพัฒนาการของพฤติกรรมคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญาเป็นมากกว่ากลุ่มควบคุม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ เพ็ญศิริ งามจิตร (2528, หน้า 84) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษเปรียบเทียบความสามารถแก้ปัญหาและทัศนคติของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ต่อการสอนโดยใช้กิจกรรมกลุ่ม สร้างคุณภาพกับการสอนตามคู่มือการสอนสังคมศึกษา พบว่ากลุ่มทดลองมีความสามารถในการแก้ปัญหาสูงกว่ากลุ่มควบคุมและทัศนคติของนักเรียนต่อการสอนในกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม จากเหตุผลดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้นพอสรุปได้ว่ากิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น

สำหรับการทดลองโดยวิธีการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สกับการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพมีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองพบว่าไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ขนาดของกลุ่ม วิธีการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส และการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ ทั้งสองวิธีมีขนาดของกลุ่มเหมือนกัน คือประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 8 คน ซึ่งสอดคล้องกับ เซอร์ทเซอร์ และสโตน (Shertzer & Stone, 1976, p. 217) กำหนดว่าการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มควรมีสมาชิกประมาณ 4-8 คน เพราะถ้าสมาชิกมากกว่าที่กำหนดจะทำให้กลุ่มแตกเป็นกลุ่มย่อยได้ง่าย กลุ่มขนาดใหญ่จะกลายเป็นกลุ่มการเรียนการสอนมากกว่าจะเป็นกลุ่มให้คำปรึกษา มาเลอร์ (Mahler, 1969, pp. 54-55) มีความเห็นว่าสมาชิกของกลุ่มให้คำปรึกษาไม่ควรเกิน 10 คน กลุ่มที่มีสมาชิกมากเกินไปสมาชิกจะไม่สนใจเท่าที่ควร โอกาสที่สมาชิกจะหลบเลี้ยวมีมาก ผู้ให้คำปรึกษาจะลำบากในการโน้มนำให้สมาชิกแต่ละคนสนใจกลุ่ม แต่ถ้าเป็นกลุ่มขนาดเล็กสมาชิกจะไม่มีโอกาสสื่อความหมายซึ่งกันและกันอย่างเต็มที่ สำหรับ วัชร ทรัพย์มี (2520, หน้า 39) มีความเห็นว่าการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มสมาชิกควรมีความสัมพันธ์ต่อกันเป็นข้อดี ดังนั้นจำนวนสมาชิกในกลุ่มต้องไม่มากเกินไป ที่เหมาะสมที่สุดประมาณ 6-8 คน ส่วนการทดลองใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพประกอบด้วยสมาชิก 8 คน ซึ่งสอดคล้องกับ ประวิทย์ จงวิศาล และ วิจิตรา จงวิศาล (2536, หน้า 28) กล่าวว่ากิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพประกอบด้วยกลุ่มคนขนาดเล็ก 3-10 คน ในหน่วยงานเดียวกันหรือในสถานที่ทำงานเดียวกันรวมตัวกันอย่างอิสระโดยสมัครใจ กรมพลศึกษา (2530, หน้า 17) ได้ให้ความเห็นว่ากลุ่มสร้างคุณภาพควรเป็นกลุ่มคนขนาดเล็ก ๆ ประมาณ 7-10 คน ทำงานในลักษณะเดียวกันหรือคล้าย ๆ กันอยู่ในที่ทำงานเดียวกันรวมตัวกันอย่างอิสระ

จุดมุ่งหมาย การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สและการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ ทั้งสองวิธีมีจุดมุ่งหมายเหมือนกัน คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งเชอร์ทเซอร์ และสโตน (Shertzer & Stone, 1976, p. 195) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มว่าเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างได้ผล และประสบความสำเร็จในวิถีชีวิตของตนอย่างน่าพอใจ เคลเมน (Kelman, 1963, pp. 399-432) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะทำให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคนสามารถจัดความรู้สึกที่อยู่อย่างโดดเดี่ยวออกไปได้ ส่งเสริมการยกย่องนับถือตนเอง และมีการยอมรับตนเองมากขึ้น ช่วยให้สมาชิกแต่ละคนรู้จักปรับตัวและพัฒนาตนเอง สมาชิกแต่ละคนเรียนรู้ที่จะเป็นตัวของตัวเองและกล้าแสดงความรู้สึกของตนเอง เพื่อให้สมาชิกเกิดความรับผิดชอบในตนเอง ฝึกทักษะในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น สำหรับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อุทัย หิรัญโต (2532, หน้า 55) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานหรือเป็นรูปแบบหนึ่งของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ก็เพื่อพัฒนาคุณภาพของคน พัฒนาทีมงานในที่ทำงาน พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2528) กล่าวว่าการทำงานกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพมีความจำเป็นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของมนุษยสัมพันธ์และการทำงานร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นกลุ่ม และให้โอกาสสมาชิกทุกคนได้แสดงหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อส่งเสริมความรับผิดชอบต่อตนเอง และสังคม ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการตัดสินใจ

จากเหตุผลดังกล่าวสรุปได้ว่าการที่พนักงานกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สกับกลุ่มที่ได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพมีขนาดของกลุ่ม 8 คนและมีจุดมุ่งหมายเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นจึงส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานระยะหลังการทดลองทั้งสองกลุ่มสามารถมีประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้นไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส พนักงานกลุ่มใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ และพนักงานกลุ่มควบคุม มีประสิทธิภาพการทำงานระยะติดตามผลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตาราง 9 และภาพที่ 7 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าพนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส พนักงานที่ได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพและพนักงานกลุ่มควบคุม มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะติดตามผลแตกต่างกัน ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าทั้งการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สและการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพได้ดำเนินการตามโปรแกรมของแต่ละกิจกรรมภายใต้สถานการณ์ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้จัดสภาพการณ์ โดยจัดสถานที่ที่เป็นสัดส่วน บรรยากาศผ่อนคลาย และเป็นกันเองให้ความใส่ใจเพื่อ

ให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ รู้สึกว่าได้รับการยอมรับและมีสัมพันธภาพอันดีระหว่างเพื่อนสมาชิก และผู้วิจัย ทำให้ สมาชิกทั้งสองกลุ่มได้เรียนรู้วิธีการต่าง ๆ ในสภาพการณ์ที่ผ่อนคลายช่วยกระตุ้นให้สมาชิกกล้าเปิดเผยตนเอง ได้รับทราบอารมณ์และปัญหาจากการทำงานออกมาอย่างอิสระ เมื่อได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันแก้ไขปัญหา ทำให้สมาชิกมีแนวทางที่จะรับผิดชอบงานให้มีประสิทธิภาพ พยายามขวนขวายหาความรู้ที่จำเป็นต่อความสำเร็จของงาน รู้จักการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน มีความพยายามปรับปรุงแก้ไขงานโดยไม่ทอดทิ้ง มีความสามารถอดทนทำงานที่ไม่เห็นผลในระยะสั้นเพื่อรอคอยความสำเร็จซึ่งจะเห็นผลในระยะยาวได้ เมื่อสมาชิกสามารถปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวได้ก็สามารถทำให้สมาชิกปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง สามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลา ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งตามระยะเวลาและกฎเกณฑ์ที่กำหนด ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับคำกล่าวของ บาร์คเกอร์ วอห์เลอร์ ซีการา และคีย์เลอ (Barker, Wahlers, Cegara, & Kihler, 1983 อ้างถึงใน ลัทธนา นาควัชรานุกร, 2542, หน้า 96) ที่กล่าวถึงการฝึกการแก้ปัญหาแบบกลุ่มว่าสมาชิกจะได้รับแรงจูงใจจากการอภิปรายในกลุ่ม ได้รับการแบ่งปันความคิดและประสบการณ์และแรงสนับสนุนทางสังคมจากการเข้าฝึกและดังที่ พรหมทิพย์ เกษะนันท์ (2517) ได้กล่าวว่า การปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยเปลี่ยนแปลงทัศนคติของมนุษย์ได้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยระยะยาวได้แก่การใช้จิตบำบัดและการปรึกษาเชิงจิตวิทยานั้นเอง พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สและได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ จึงเกิดความภาคภูมิใจในตนเองเป็นแรงจูงใจที่จะนำวิธีที่ได้จากการเข้ากลุ่มไปปฏิบัติต่อไป แม้เวลาจะผ่านไป 1 เดือนแล้วการเรียนรู้ก็ยังคงเดิม ส่งผลให้พนักงานกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยความแม่นยำ ใช้เวลาน้อยและมีข้อเสียน้อยที่สุด ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีความขยันหมั่นเพียร สามารถทำงานด้วยความปลอดภัย ปฏิบัติงานอย่างมีอิสระโดยไม่จำเป็นต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด ได้รับความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ ไม่แตกต่างจากพนักงานกลุ่มที่ได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพในระยะติดตามผล

ส่วนกลุ่มควบคุมถึงแม้เป็นกลุ่มที่ไม่ได้รับกิจกรรมใด ๆ เลย แต่ยังคงปฏิบัติงานตามปกติ หลังจากครบกำหนดระยะเวลาที่ผู้วิจัยต้องประเมินผลระยะติดตามผล ปรากฏว่าประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มทดลองทั้งสองกลุ่มที่ได้รับกิจกรรม อาจเนื่องจากพนักงานได้เกิดการเรียนรู้ การปฏิบัติงานเพิ่มเติมในระหว่างปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานที่ได้รับกิจกรรมหรือจาก

ผู้บังคับบัญชาของตน ดังนั้นจึงมีเทคนิค วิธีการ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนได้ดีขึ้น ซึ่งไม่แตกต่างจากกลุ่มทดลองสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชัย ไชยรินคำ (2543, หน้า 95) ศึกษาเกี่ยวกับผลของดนตรีบำบัดและการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางที่มีต่ออัตรานอมนติของวัยรุ่นในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า กลุ่มดนตรีบำบัดและกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ยอัตรานอมนติ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับคำกล่าวของ โรบินสัน (Robinson, 1985, p. 110 ; Bilbal, 1987, pp. 23-24) และ ครุณี พุ่มหวัด (2537, หน้า 275) ที่กล่าวว่าคนที่สมาชิกได้พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์อย่างเป็นกันเองกับสมาชิกที่มีปัญหาคล้ายกันทำให้ได้ระบายความรู้สึกทุกข์ ความคับข้องใจต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องกังวลใจว่าเพื่อนสมาชิกคนอื่น ๆ จะไม่เข้าใจ แต่กลับได้รับการยอมรับด้วยความจริงใจ และให้ความช่วยเหลือสนับสนุนอย่างเต็มที่ จากการพบปะพูดคุยกับพนักงานกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมพบว่าพนักงานทั้งสามกลุ่มมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ กับเพื่อนสมาชิกภายในกลุ่มและที่ทำงานได้เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ คาสเมเยอร์ มิทเชลล์และเบทรุส (Cassmeyer, Mitchell, & Betruss, 1995, p. 169) ที่ว่ากระบวนการเผชิญปัญหาสามารถเรียนรู้ได้จากการได้รับข้อมูลข่าวสาร การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำให้บุคคลสามารถเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ และสามารถพัฒนาไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมนำมา ซึ่งความสงบสุขของสังคม จากเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ตามแนวโรเจอร์ส กลุ่มที่ได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ และกลุ่มควบคุมในระยะติดตามผลมีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สมีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองดีกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 11 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่าพนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สมีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองดีกว่าก่อนการทดลอง จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่ากระบวนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สเป็นกระบวนการช่วยเอื้อให้บุคคลได้ใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่และภายใต้บรรยากาศที่อบอุ่น เป็นมิตรจริงใจ ขอมอบอย่างไม่มีเงื่อนไขเข้าใจอย่างร่วมความรู้สึกภายในกลุ่ม ช่วยเอื้อให้บุคคลเริ่มเปลี่ยนการรับรู้และทัศนคติ ที่มีต่อตนเอง มองตนเองในด้านบวกมากขึ้น และประสบการณ์กลุ่มทำให้รู้จักตนเองและเข้าใจผู้อื่นสอดคล้องกับ วัชรวิฑูระคำ (2521, หน้า 57) ที่ว่าการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีสมาชิกหลายคนร่วมปรึกษาหารือ สมาชิกทุกคนได้รับประสบการณ์ตรงในการฝึกการรับฟัง การยอมรับผู้อื่น ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดี ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ แลง (Lang, 1976 อ้างถึงใน วิไล พินิจพงศ์, 2535, หน้า 138) ที่ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อพัฒนาความเข้าใจของตนเองตามสภาพที่เป็นจริงของเด็กนิโกรที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมในห้องเรียน พบว่าการให้คำปรึกษาโดยการเข้ากลุ่มแบบพัฒนาศักยภาพ ทำให้นักเรียนพัฒนาความเข้าใจตนเองตามสภาพที่เป็นจริงสูงขึ้น และงานวิจัยของ ชีระมุลธิยะ (2530, หน้า 51) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบโรเจอร์สที่มีต่อการพัฒนาอัตมโนคติด้านการปรับตัวทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมปีที่ 3 โรงเรียนวชิรวิทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าภายหลังการทดลองนักเรียนที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบโรเจอร์สมีอัตมโนคติด้านการปรับตัวทางอารมณ์สูงกว่าก่อนการทดลอง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลภานุภณกุล (2535, หน้า 44) ได้ศึกษาผลของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีความวิตกกังวลในการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยลดลง

จากผลการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่าการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สช่วยให้พนักงานเปิดตนเองรับประสบการณ์ภายนอก มีประสิทธิภาพการทำงานในด้านความสำเร็จในการทำงานตามที่คาดหวัง ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด ได้รับการสนับสนุนตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงานให้ความร่วมมือช่วยเหลือเป็นอย่างดี และได้รับมอบหมายตำแหน่งหน้าที่การงานมั่นคง ส่งผลให้ภายหลังการทดลองพนักงานกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สมีประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น

5. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สมีประสิทธิภาพการทำงานในระยะติดตามผลดีกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 11 และภาพที่ 6 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่าพนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สมีประสิทธิภาพการทำงานในระยะติดตามผลดีกว่าระยะก่อนการทดลอง จากผลการวิจัย ข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่าการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สมุ่งที่จะให้ผู้รับคำปรึกษาหรือสมาชิกได้มีความสำเร็จในการทำงาน ได้รับการยอมรับนับถือ มีความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน ได้รับผลตอบแทน มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สามารถยอมรับความเป็นจริงที่เผชิญอยู่ เปิดตนเองรับประสบการณ์ภายนอก ยอมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงตนเองส่งผลให้ผู้รับคำปรึกษาหรือสมาชิกมีแนวทาง ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานที่เป็นอิสระของตนเอง เลือกกิจกรรมที่แสดงถึงความสำเร็จ เลือกระดับที่เหมาะสม เลือกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันและการฝึกความชำนาญได้อย่างถูกต้อง พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส

จึงมีประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้นในระยะติดตามผล นอกจากนี้ในช่วงของการทดลองพนักงานได้รับการเสริมแรงเมื่อสามารถแก้ปัญหาได้โดยได้รับการยกย่องชมเชยแสดงการยอมรับทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ เป็นการส่งเสริมให้ปฏิบัติตามแนวทางนั้นต่อไป จึงทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้นในระยะหลังการทดลองและในระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู สอนเครือ (2537) เปรียบเทียบผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและแบบรายบุคคลที่มีต่อปัญหาภาคปฏิบัติของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีปัญหาภาคปฏิบัติในระยะติดตามผลน้อยกว่าระยะก่อนการทดลอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณะ นาควัชรางกูร (2542, หน้า 98) เปรียบเทียบผลคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมเผชิญปัญหาแบบมุ่งตอบสนองทางอารมณ์ระหว่างนักศึกษา กลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวโรเจอร์ส กลุ่มที่ได้รับการฝึกการแก้ปัญหา ผลการศึกษาพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมเผชิญปัญหาแบบมุ่งตอบสนองทางอารมณ์ของนักศึกษากลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สในระยะติดตามผลลดลงกว่าระยะก่อนการทดลอง

สรุปได้ว่าพนักงานกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สสามารถส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานคงอยู่ได้ในระยะติดตามผล และดีกว่าก่อนการทดลอง

6. พนักงานกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สมีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตาราง 11 และภาพที่ 6 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 6 ที่ว่าพนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส มีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองกับระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส ช่วยให้พนักงานได้เข้าใจตนเองและมีแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ดีขึ้นหลังจากเข้ารับการทดลองและในช่วงระยะติดตามผลพนักงานยังคงมีประสิทธิภาพการทำงานคงเดิม เพราะพนักงานเกิดการเรียนรู้ที่ถาวร รู้จักแก้ปัญหาของตนเองและรู้แนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดทั้งได้รับการเสริมแรงซึ่งกันและกัน จึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองไม่แตกต่างกันกับระยะติดตามผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบทส์ (Bates, 1977 อ้างถึงใน วิไล พินิจพงศ์, 2535, หน้า 140) ได้ทำการทดลองให้คำปรึกษาแบบกลุ่มกับนักเรียนวัยรุ่น พบว่า นักเรียนที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเป็นเวลาติดต่อกัน 13 สัปดาห์ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางที่ดีขึ้น ซึ่งผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าการเข้ากลุ่มเป็นระยะเวลานานทำให้เกิดการเสริมแรงติดต่อกัน ทำให้เกิดการช่วยเหลือในการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลเกิดการเรียน

รู้ ซึ่งจะมีความคงทนถาวร แม้เวลาจะผ่านไปการเรียนรู้นั้นก็ยังคงเหมือนเดิม สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชัย ไชยรินคำ (2543, หน้า 89) ที่ศึกษาเปรียบเทียบผลของดนตรีบำบัดและการให้คำปรึกษาในกลุ่มแบบยี่คนบุคคลเป็นศูนย์กลางที่มีต่ออึดทนโมติของวัยรุ่นในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า วัยรุ่นที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยี่คนบุคคลเป็นศูนย์กลางมีอึดทนโมติในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน

จากเหตุผลดังกล่าวจึงพอสรุปได้ว่า ในระยะหลังการทดลองพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ยังคงเหมือนเดิมในระยะติดตามผล จึงทำให้พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน

7. พนักงานกลุ่มที่ได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพมีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองดีกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 13 และภาพที่ 6 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 7 ที่ว่าพนักงานที่ได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพมีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองดีกว่าระยะก่อนการทดลอง ทั้งนี้เพราะพนักงานกลุ่มทดลองมีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ ซึ่งการดำเนินกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพเป็นการดำเนินการเพื่อการแก้ปัญหา ตามวิธีทางวิทยาศาสตร์ มีการเก็บข้อมูลก่อนแก้ไข มีการคิดวิเคราะห์หาสาเหตุ มีการคิดพิจารณาแก้ไขปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาโดยมีการระบุสาเหตุ วิธีการระยะเวลาอย่างชัดเจนในขั้นตอนการวางแผน (plan) มีการลงมือปฏิบัติจริง ในขั้นตอนการดำเนินการตามแผน (do) มีการเก็บข้อมูลหลังการแก้ไขปัญหาในขั้นตอนตรวจสอบผล (check) และมีการสรุปผลในขั้นตอนกำหนดแนวทางปฏิบัติ (action) ดังนั้นอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถใช้ทรัพยากรและเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีความสนใจในงาน ทำงานด้วยความปลอดภัย ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเกิดความคิดริเริ่มในงานตลอดเวลา ซึ่งพนักงานจำเป็นต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่จะต้องคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาด้วย การเลือกปัญหาเพื่อทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพเป็นปัญหาที่ใกล้ตัวพนักงานและพนักงานมีโอกาสสัมผัสกับปัญหานั้นมาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุทัย บุญประเสริฐ (2527, หน้า 15) กล่าวถึงขั้นตอนการดำเนินการแก้ปัญหาของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพที่สำคัญว่า การคิดค้นปัญหาต้องเป็นปัญหาที่ใกล้ตัวไม่เกินความสามารถของสมาชิกในกลุ่ม ดังนั้นปัญหาที่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลง จึงเป็นปัญหาที่มีความเหมาะสมเนื่องจากเป็นปัญหาของตัวพนักงานเองและพนักงานสามารถที่จะให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี กลุ่มทดลองที่ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพจึงมีประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองสูงกว่า

ระยะก่อนการทดลอง ซึ่งยังไม่ได้รับการอบรมและทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ และการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ เพ็ญศิริ งามจิตร์ (2528, หน้า 71) ซึ่งทำการวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบความสามารถทางการแก้ปัญหาและทัศนคติของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ต่อการสอนโดยใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพกับการสอนตามคู่มือการสอนสังคมศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนประจวบวิทยาลัย พบว่านักเรียนกลุ่มทดลองมีความสามารถในการแก้ปัญหาในระยะหลังการทดลองสูงกว่าระยะก่อนการทดลอง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ พงศ์ทอง คำแท่ง (2531, อ้างถึงใน ขุภาพร ทองเอี่ยม, 2535, หน้า 75) ซึ่งศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่เรียนวิชาสังคมศึกษา โดยใช้เทคนิคกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพและการเรียนตามคู่มือการสอนของหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา กลุ่มทดลองได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ พบว่า นักเรียนกลุ่มทดลองมีความคิดสร้างสรรค์ในระยะหลังการทดลองสูงกว่าระยะก่อนการทดลอง และสอดคล้องกับ มงคล จันทร์ภิบาล (2531, หน้า 64) ซึ่งทำการวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบพัฒนาการด้านการคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็นของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่เรียนโดยใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพกับการสอนปกติ ผลการวิจัยพบว่าความสามารถด้านการคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็นของนักเรียนกลุ่มทดลองสูงกว่าระยะก่อนทดลอง

สรุปได้ว่า การใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพสามารถทำให้พนักงานกลุ่มทดลองมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งก่อนการทดลองไม่ได้มีการจัดกิจกรรมใด ๆ เลย แต่เมื่อได้รับการจัดกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพจึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองดีกว่าก่อนการทดลองได้

8. พนักงานกลุ่มได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพมีประสิทธิภาพการทำงานในระยะติดตามผลดีกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 13 และภาพที่ 6 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 8 ที่ว่าพนักงานที่ได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพในระยะติดตามผลดีกว่าระยะก่อนการทดลอง ซึ่งก่อนการทดลองไม่ได้รับกิจกรรมใด ๆ แต่เมื่อได้รับการจัดกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพในระยะหนึ่งแล้วประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้นกว่าระยะก่อนการทดลอง และเป็นผลสืบเนื่องต่อไปในระยะติดตามผล ทั้งนี้เพราะพนักงานกลุ่มทดลองที่ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพในระยะติดตามผลได้ผ่านการอบรมและทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพโดยนำปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดขึ้นจริงมาแก้ไข ปรับปรุง ทำให้พนักงาน เข้าใจการทำงานและตนเองมากขึ้น เกิดความรู้สึกที่ดี จากการเห็นประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับการทำงานและตนเอง หลังจากทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น มีความรู้ความเข้าใจ

ในงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างแม่นยำประณีต ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ทำงานด้วยความปลอดภัย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระโดยไม่ต้องควบคุม สามารถเลือกกิจกรรมที่แสดงถึงความสำเร็จ เลือกเสี่ยงในระดับที่เหมาะสม ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน ได้รับการยอมรับนับถือ มีความก้าวหน้าในการทำงาน การเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นหลังการทดลองและวิธีการเรียนรู้การปฏิบัติงานแบบใหม่ ยังคงอยู่ถึงระยะติดตามผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุภาพร ทองเอี่ยม (2535, หน้า 76) ที่ได้ศึกษาผลการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานด้านความรับผิดชอบต่อตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนอุทกวิทยาคมจังหวัดชลบุรี พบว่านักเรียนที่ทำกลุ่มสร้างคุณภาพมีความรับผิดชอบต่อตนเองในระยะติดตามผลสูงกว่าในระยะก่อนการทดลอง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญจันทร์ วรรณรัตน์ (2528) ทำการวิจัยเรื่องผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานในการแก้ปัญหาวงจรไฟฟ้าของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้เนื้อหาวงจรไฟฟ้าตามหลักสูตรของกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการเป็นสถานการณ์ทดสอบ พบว่านักเรียนกลุ่มทดลองได้รับการอบรมกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการแก้ปัญหา มีพฤติกรรมคิดเป็นทำเป็นแก้ปัญหาเป็น และมีพฤติกรรมการทำงานเป็นกลุ่มในระยะติดตามผลดีกว่าระยะก่อนการทดลอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรัญญา ชีธรรมมากร (2528) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพในการแก้ปัญหาระเบียบวินัยในชั้นเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านเกาะโพธิ์ พบว่านักเรียนที่มีพัฒนาการของพฤติกรรมการทำงานเป็นกลุ่มในระยะติดตามผลดีกว่าระยะก่อนการทดลอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมนึก ทองเอี่ยม (2528) ทำวิจัยเรื่องผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ในวิทยาลัยเกษตรกรรม ชลบุรี พบว่าการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพมีผลทางบวกในกลุ่มครูอาจารย์ 5 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขวัญในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างครูอาจารย์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลงานในระยะติดตามผลดีกว่าระยะก่อนการทดลอง จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานในระยะติดตามผลดีกว่าระยะก่อนการทดลองได้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ สามารถส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานในระยะติดตามผลดีกว่าระยะก่อนการทดลอง

9. พนักงานกลุ่มได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพในระยะหลังการทดลองกับระยะติดตามผล มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตาราง 13 และภาพที่ 6 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 9 ที่ว่าพนักงานกลุ่มที่ได้รับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพมี

ประสิทธิภาพการทำงานในระยะหลังการทดลองกับระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะหลังจากพนักงานได้รับ กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพทำให้พนักงานสามารถนำหลักการ ขั้นตอนและวิธีการของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพมาใช้แก้ปัญหาประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดขึ้นกับตนเอง ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขึ้นหลังการทดลอง จากการสรุปผลของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพแสดงให้เห็นว่า พนักงานได้เรียนรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับตนเองจากการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพแก้ปัญหาประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง ทำให้พฤติกรรมจากการเรียนรู้ใหม่ยังคงอยู่จนถึงระยะติดตามผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระ ผังรักษ์ (2528) ที่ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น โดยการทดลองทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 พบว่านักเรียนที่ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพมีระดับความคิดสร้างสรรค์ในระยะติดตามผลกับระยะหลังการทดลองไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภลักษณ์ คอกดวง (2529) ได้ทำการวิจัยเรื่องผลของกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมและใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพในการแก้ปัญหาการเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระยะติดตามผลไม่แตกต่างจากระยะหลังการทดลอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียวรรณ ทุมโฆษิต (2532) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาสังคมศึกษาและทัศนคติต่อบุคลิกภาพประชาธิปไตยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่เรียนวิชาสังคมด้วยการสอนโดยใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนในระยะหลังการทดลองกับระยะติดตามไม่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า การใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพสามารถทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้คงอยู่ได้ในระยะติดตามผล และทำให้ประสิทธิภาพการทำงานระยะหลังการทดลองกับระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน และจากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพจึงเหมาะสมที่จะนำไปใช้เป็นวิธีการทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. วิธีการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส และการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ เป็นทางเลือกหนึ่งที่สถานประกอบการอุตสาหกรรมเลือกที่จะส่งเสริมการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละคน

1. จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตหลังจากได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส และการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงขึ้น จึงเห็นสมควรเสนอแนะให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานต่อไป

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สและได้ใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ มีประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น จึงควรมีการศึกษาผลของการทดลองดังกล่าวเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานในฝ่ายอื่น ๆ เช่น ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายสต็อก ฝ่ายการตลาด เป็นต้น เพื่อเป็นการยืนยันผลการทดลองของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สและกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพต่อไป

2. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรฝ่ายอื่น ๆ เพื่อจะได้นำผลมาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานต่อไป