

358 0658

๗ 4637.

7.3

รูปแบบสำหรับการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ของข้าราชการในกองทัพอากาศ

ปริญญานิพนธ์

ของ

นาวาอากาศตรีหญิง ศิริพร หิตะศิริ

12 ก.ย. 2533

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาพัฒนศึกษาศาสตร์

มีนาคม 2533

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

170318

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิตและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุขบัณฑิต สาขาพัฒนศึกษาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการที่ปรึกษา

..... ประธาน
(ศ.ดร. สำเริง บุญเรืองรัตน์)

..... กรรมการ
(ดร. นงลักษณ์ วิรัชชัย)

..... กรรมการ
(พลอากาศเอก พิศิษฐ์ ศรีกาฬสินธุ์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ศ.ดร. สำเริง บุญเรืองรัตน์)

..... กรรมการ
(ดร. นงลักษณ์ วิรัชชัย)

..... กรรมการ
(พลอากาศเอก พิศิษฐ์ ศรีกาฬสินธุ์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(พลอากาศโท ลิขิต สุวรรณทัต)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุขบัณฑิต สาขาพัฒนศึกษาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศ.ดร. สมพร บัวทอง)

วันที่ เดือน พ.ศ. 2533

ประกาศคุณูปการ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดีด้วยคุณูปการของบุคคลต่อไปนี้

ศ.ดร.สำเร็จ บุญเรืองรัตน์ อ.ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย และพลอากาศเอกพิศิษฐ์ ศรีกาฬสินธุ์ ผู้ช่วยผู้บัญชาการทหารอากาศ ซึ่งเป็นคณะกรรมการควบคุมปริมาณพันธ์ ได้กรุณาให้คำชี้แนะทั้งรอบความคิดทางทฤษฎี และทางปฏิบัติ ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

พลอากาศโท ลิขิต สุวรรณทัต รองเสนาธิการทหารอากาศได้กรุณาร่วมเป็นกรรมการสอบ

พลอากาศตรี ชวาล วิสุวธรรม เจ้ากรมกำลังพลทหารอากาศ ได้ให้การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการวิจัย

นาวาอากาศตรีหญิง กันยมา สุวรรณมั่งไธสง จากสำนักงานปลัดบัญชาทหารอากาศ เป็นผู้ให้การช่วยเหลือทุกด้าน

เรืออากาศเอก สลยุทธ สว่างวรรณ จากศูนย์ฝึกคอมพิวเตอร์ โรงเรียนนายเรืออากาศช่วยในการประมวลผลข้อมูล

เรือเอก เบญญา บุญส่ง ร.น. จากศูนย์ประสานกรรมวิธีข้อมูล สำนักงานปลัดบัญชาทหารเรือ ช่วยในการจัดพิมพ์และจัดทำรูปเล่มปริมาณพันธ์

ผู้ประสานงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพทุกหน่วยในกองทัพอากาศที่ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

เพื่อนนิสิตหลักสูตรพัฒนศึกษาศาสตร์ รุ่นที่ 6 ทุกท่านที่ได้ร่วมทุกข์ร่วมสุข คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันมาโดยตลอด

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้มอบทุนวิจัยตามงบประมาณแผ่นดิน และสุดท้ายคือคุณแม่ที่เอาใจใส่เป็นธุระในเรื่องความเป็นอยู่ ตลอดช่วงระยะเวลาที่ศึกษา

นอกจากนี้ยังมีบุคคลอื่น ๆ อีกมากที่ไม่สามารถนำมากล่าว ณ ที่นี้ได้หมด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นาวาอากาศตรีหญิง ศิริพร นิตะศิริ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทหน้า	1
ภูมิหลังและความสำคัญของปัญหา	1
✓วัตถุประสงค์การวิจัย	6
✓ขอบเขตของการวิจัย	7
✓ความสำคัญของการวิจัย	8
2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	10
แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ	10
1. ความเป็นมา	10
2. ความหมาย	12
3. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ	12
4. การส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ	14
5. ประโยชน์ของการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ	21
กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ	22
1. ความเป็นมา	22
2. วัตถุประสงค์	23
3. การส่งเสริมกิจกรรมสร้างเสริมคุณภาพ	23
4. สถานภาพของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ	26
ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
1. การยอมรับนวัตกรรม	26
2. การสื่อสาร	36
3. การจูงใจ	42
4. ทฤษฎีทัศนคติ	49
5. ทฤษฎีองค์การ	53
รูปแบบการทํานายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ของข้าราชการในกองทัพอากาศ	55

3	วิธีการวิจัย	57
✓	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	59
	ตัวแปร	65
	การวัดตัวแปร	65
	การวิเคราะห์ข้อมูล	72
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร	75
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ	80
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริม คุณภาพจำแนกตามตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม	85
	ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม กับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ	96
	ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสามารถของตัวแปรด้านบุคคล และ ด้านสังคมในการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริม คุณภาพ	102
	ตอนที่ 6 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรด้านบุคคล และ ด้านสังคมที่มีต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ	114
5	บทย่อ สรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	123
	บทย่อ	123
×	สรุปผลการวิจัย	125
	การอภิปรายผล	129
	ข้อเสนอแนะ	141
	บรรณานุกรม	145
	ภาคผนวก ก	156
	ภาคผนวก ข	162
	ประวัติย่อของผู้วิจัย	184

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มและจำนวนสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ จำแนกตามหน่วย	27
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วย	60
3 จำนวนข้าราชการทหารอากาศที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วย	62
4 จำนวนข้าราชการทหารอากาศที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นยศ	64
5 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการ ในกองทัพอากาศ	156.
6 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวแปรแบ่งประเภท	157
7 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวแปรต่อเนื่อง	158
8 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการกองทัพอากาศ	158
9 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะของนากรมของข้าราชการกองทัพอากาศ	159
10 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรการจูงใจ	159
11 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน	160
12 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทัศนคติ และทัศนฐานทางจิตวิสัย	160
13 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ	160
14 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรระดับสังคม	161
15 คำร้อยละของการยอมรับระดับความคิดของข้าราชการในกองทัพอากาศ	81
16 คำร้อยละของการยอมรับระดับปฏิบัติของข้าราชการในกองทัพอากาศ	82
17 คำร้อยละเปรียบเทียบการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติ	84
18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการยอมรับระดับความคิดและระดับปฏิบัติ ระหว่างชั้นยศต่าง ๆ	85
19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการยอมรับระดับความคิดและระดับปฏิบัติ ระหว่างลักษณะงานต่าง ๆ	86
20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการยอมรับระดับความคิดและระดับปฏิบัติ ระหว่างอายุจริง	86
21 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการยอมรับระดับความคิดและระดับปฏิบัติ ระหว่างอายุราชการ	87

22	การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการยอมรับระดับความคิดและระดับปฏิบัติ ระหว่างเพศ	87
23	การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการยอมรับระดับความคิดและระดับปฏิบัติ ระหว่างการศึกษาาระดับต่าง ๆ	88
24	การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคม กับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ	90
25	การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางระหว่างตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคม กับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ	95
26	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคม และการยอมรับ กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ	98
27	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปรตามทฤษฎีสังคมศาสตร์ และ พฤติกรรมศาสตร์ที่มีต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพทั้งระดับความคิด และระดับปฏิบัติ	105
28	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมที่มีต่อการ ยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ	110
29	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมที่มีต่อการ ยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ	116
30	ค่าอิทธิพลรวมที่ส่งผ่านตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคม ไปยังการยอมรับกิจกรรม กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับปฏิบัติ	120
31	ค่าอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมที่มีต่อการยอมรับ กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับปฏิบัติ	121

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 องค์การบริหารกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอย่าง ไม่ เป็นทางการ	17
2 ขั้นตอนการฝึกอบรม เพื่อส่ง เสริมกิจกรรมกลุ่มสร้าง เสริมคุณภาพ	19
3 แบบจำลองขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม	34
4 ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล	51
5 รูปแบบที่จะใช้อธิบายพฤติกรรมการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้าง เสริมคุณภาพ	56
6 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการกองทัพอากาศ	58
7 ตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมตามรูปแบบสำหรับทำนายและอธิบาย การยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้าง เสริมคุณภาพ	114
8 รูปแบบอิทธิพลของตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมที่มีผลต่อการยอมรับ กิจกรรมกลุ่มสร้าง เสริมคุณภาพ	118
9 รูปแบบที่พัฒนาแล้วสำหรับการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้าง เสริม คุณภาพ	142

บทนำ

ภูมิหลังและความสำคัญของปัญหา

แนวทางการพัฒนาในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้มีความพร้อม หรือเป็นเครื่องมือที่จะพัฒนาเป้าหมายในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม (Harbison and Myers, 1964 : 2) ซึ่งแนวทางนี้จะให้ผลดีในระยะยาวมากกว่าการพัฒนาโดยการเร่งไปทีเป้าหมายเพียงอย่างเดียว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถกระทำได้หลาย ๆ วิธีการ เช่น การศึกษาในระบบโดยสถาบันการศึกษา การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเองโดยการให้บุคคลเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ สมรรถนะด้วยการศึกษานอกระบบ นอกจากนั้นอาจใช้วิธีการทางอ้อม เช่น การส่งเสริมสุขภาพและภาวะโภชนาการในตัวบุคคล เพื่อให้มีความสามารถที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Harbison and Myers, 1964 : 3) จากแนวความคิดดังกล่าวทำให้การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญกว่าการลงทุนชนิดอื่น ๆ องค์การต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของตนเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นมีความสามารถที่จะพัฒนาองค์การได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ

วิธีการหนึ่งที่กำลังเป็นที่ยอมรับและมีการใช้กันอย่างกว้างขวางในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์การต่าง ๆ ในหลายประเทศ คือการชักจูงให้บุคลากรในองค์การรวมตัวกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เรียกว่ากลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (Quality Control Circle) กลุ่มนี้เป็นกลุ่มบุคลากรขนาดเล็กในสถานที่ทำงานเดียวกัน ที่รวมตัวกันด้วยความสมัครใจ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานของตน (Ishikawa, 1972; Dewar, 1980; Ingle, 1982) ขนาดของกลุ่มจะมีประมาณ 3 - 10 คน ประกอบไปด้วยผู้คนที่เห็นหน้ากันหรือคนงานอาวุโสและสมาชิกที่เป็นผู้รับผิดชอบในงานร่วมกัน กลุ่มจะพบกันสัปดาห์ละครั้ง เพื่ออภิปราย วิเคราะห์ และเสนอแนะทางเลือกในการแก้ปัญหา สมาชิกของกลุ่มจะได้รับการอบรม 2 ลักษณะคือ ความรู้ทางสถิติในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการทำกิจกรรม เช่น ตารางตรวจสอบ (check sheet) การจำแนกข้อมูล (stratification) แผนภูมิพาเรโต (pareto diagram) แผนภูมิแสดงเหตุและผล (cause and effect diagram) แผนภูมิการกระจาย (scatter diagram) และการอบรมอีกลักษณะหนึ่งคือ ความรู้ในการดำเนินกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เทคนิคการประชุม เทคนิคการระดมสมอง การทำงานเป็นกลุ่ม การเก็บรวบรวมข้อมูล และเทคนิคการแสดงผลงาน (เจริญ วัชรรังษี. ม.ป.ป. : 347 - 392)

เมื่อกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้รับการฝึกอบรมแล้วจะดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนตามวงจร PDCA หรือที่เรียกว่าวงจรเดมมิง (Deming Circle) (เป็นการให้เกียรติอาจารย์ชาวอเมริกันที่ชื่อเอ็ดเวิร์ด เดมมิง ซึ่งเคยมาประสาธน์วิชาความรู้แก่ชาวญี่ปุ่น) ประกอบด้วยขั้นตอน 4 ประการคือ (สรุศักดิ์ นานานุกุล. ม.บ.ป. : 159)

P คือ Plan หมายถึง การวางแผนในการเลือกหัวข้อปัญหา ตั้งเป้าหมายกำหนดการประชุม มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ วิธีการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และเทคนิคต่าง ๆ ที่จะใช้

D คือ Do หมายถึง การทำตามแผนที่วางไว้ เริ่มตั้งแต่การดำเนินการประชุม หรือสมาชิกเป็นประจำ กำหนดสาเหตุของปัญหา เก็บข้อมูลเพื่อศึกษาข้อเท็จจริงในการกำหนดสาเหตุทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย แก้ปัญหาตามสาเหตุที่พบ และหาทางปรับปรุงให้ได้ผลตามเป้าหมาย

C คือ Check หมายถึง การติดตามตรวจสอบผลโดยการเก็บข้อมูลหลังการแก้ไข เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลก่อนการแก้ไข และเปรียบเทียบผลที่ได้กับเป้าหมายที่วางไว้

A คือ Action หมายถึง การนำวิธีการแก้ไขปัญหาที่ได้ผลมากกำหนดเป็นมาตรฐานเพื่อปฏิบัติต่อไป

ในการดำเนินการตามวงจรเดมมิง ครั้งแรกอาจจะยังไม่บรรลุเป้าหมาย ก็ให้เริ่มวงจรเดมมิงใหม่อีกรอบหนึ่ง ทำซ้ำ ๆ ไปหลาย ๆ รอบ ทุกครั้งที่แก้ไขปัญหาก็จะได้ผลใกล้เคียงเป้าหมาย เข้าไปทุกที และในที่สุดก็จะบรรลุเป้าหมาย

หัวข้อหรือปัญหาที่กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพนำมาทำกิจกรรมจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน คุณภาพสถานที่ทำงาน ประสิทธิภาพในงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการลูกค้า คุณภาพสินค้า ความพอใจของลูกค้า เป็นต้น (สรุศักดิ์ นานานุกุลและคณะ. ม.บ.ป. : 2)

กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพพัฒนามาจากแนวคิดในการใช้สถิติ เพื่อการควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิต โดยเดมมิง (Deming) และจูรัน (Juran) ซึ่งเป็นชาวอเมริกันได้นำมาเผยแพร่ในประเทศญี่ปุ่นเมื่อ พ.ศ. 2488 แต่เนื่องจากความแตกต่างของสหรัฐอเมริกากับญี่ปุ่นในหลาย ๆ ด้าน เช่น วัฒนธรรม โครงสร้างทางเศรษฐกิจ การเมือง แรงงาน วิธีการและการปฏิบัติในเรื่องการบริหารธุรกิจและอื่น ๆ จึงทำให้ญี่ปุ่นต้องพัฒนาหลักการควบคุมคุณภาพให้เป็นแบบฉบับของตนเอง (Ishikawa. 1972 : 5) อิชิกาวาเป็นบุคคลสำคัญที่ได้พยายามปรับปรุงหลักการควบคุมคุณภาพ โดยเสนอหลักที่ว่า การควบคุมคุณภาพจะต้องกระทำหรือสอดแทรกอยู่ในกระบวนการทำงานทุกขั้นตอน ไม่ใช่การควบคุมคุณภาพแบบตรวจสอบโดยใช้สถิติเท่านั้น ซึ่งแนวคิดนี้ได้แพร่หลายไปสู่โรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว จนกระทั่ง พ.ศ. 2503 ได้มีการจัดตั้งกลุ่มภายในแต่ละแผนกงานขึ้น เรียกว่ากลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ แต่ละกลุ่มจะนำปัญหามา

ปรึกษาหารือกันเพื่อหาหนทางแก้ไข นับแต่นั้นมาการทำกิจกรรมในลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้แพร่หลายและเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วในประเทศญี่ปุ่น และผลจากการที่ญี่ปุ่นค้นพบกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพนี้เองทำให้ญี่ปุ่นสามารถพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพด้วยต้นทุนการผลิตที่ต่ำจนสามารถแข่งขันตลาดโลกได้ (สุรศักดิ์ นานานุกุลและคณะ. ม.ป.ป. : 80 - 81)

จากการที่ญี่ปุ่นได้พัฒนาตนเองอย่างรวดเร็วนี้เองทำให้ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกพากันให้ความสนใจการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของญี่ปุ่นอย่างมาก ได้มีการนำกิจกรรมนี้ไปใช้ปฏิบัติกันอย่างกว้างขวาง เช่น ในทวีปยุโรป ได้แก่ ฝรั่งเศส เบลเยียม เยอรมันนี สเปน อิตาลี โปรตุเกส ประเทศในกลุ่มสแกนดิเนเวีย อังกฤษ และสวิตเซอร์แลนด์ (Archier. 1988 : 1 - 6) แม้แต่ในสหรัฐอเมริกาเองก็มีบริษัทใหญ่ ๆ ที่ทำกิจกรรมนี้กันอย่างกว้างขวาง เช่น บริษัทไอบีเอ็ม บริษัทฮิวเลต แพคการ์ด บริษัทเวสติงเฮาส์ บริษัทเจนเนอรัลอิเล็กทริก บริษัทเจนเนอรัล มอเตอร์ บริษัทลอคฮีท บริษัทสามเอ็ม เป็นต้น (สุรศักดิ์ นานานุกุลและคณะ. ม.ป.ป.) ประเทศในทวีปเอเชีย ได้แก่ สิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย จีน ไต้หวันฮ่องกง เกาหลี อินเดีย และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยขณะนี้หน่วยงานต่าง ๆ กำลังทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอย่างกว้างขวาง ประมาณ 50 หน่วยงาน มีกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพทั่วประเทศประมาณ 6,400 กลุ่ม อยู่ในภาคอุตสาหกรรมร้อยละ 45 ภาคของรัฐบาลร้อยละ 40 และภาคบริการร้อยละ 15 (Nananukul. 1988 : 1 - 3)

ทำไมจึงมีการยอมรับเอากิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไปปฏิบัติกันอย่างกว้างขวาง แม้กระทั่งประเทศสหรัฐอเมริกาเอง ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของการควบคุมคุณภาพแบบดั้งเดิมก็ยอมที่จะเปลี่ยนแนวทางการควบคุมคุณภาพมาใช้รูปแบบของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพโดยในปี พ.ศ. 2522 - 2523 สหรัฐอเมริกาได้รณรงค์ทางสื่อมวลชนขนาดใหญ่ เพื่อจูงใจให้ธุรกิจต่าง ๆ นำระบบกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไปใช้ โดยให้หัวข้อการรณรงค์ว่า If Japan can, Why can't we หลังจากนั้นได้มีบริษัทประมาณ 200 แห่งเริ่มทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จากการติดตามประเมินผลในเวลาไม่ถึงปี ปรากฏว่าบริษัทได้ผลตอบแทนกลับมาทั้งในรูปที่คิดเป็นเงินได้และคิดเป็นเงินไม่ได้ (เจริญ วัชรरังษี. 2526 : 57 - 59) นอกจากนั้นจากการสำรวจผลการวิจัย ซึ่งศึกษาผลของการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพขององค์การส่วนใหญ่พบว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นผลในทางบวกแทบทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาบุคคลและการพัฒนาองค์การ (Benscoter. 1983; Dean. 1983; Donovan & Jury. 1983; Donovan & Van Horn. 1980; Griffin & Wayne. 1984; Jenkin & Shimada. 1982; Kringsman. 1984; Lee. 1983; Littell. 1984; Seybolt & Johnson. 1984; Shores. 1985; Stohl. 1984; Tortorich et al. 1981)

ฉะนั้น กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจึงมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศโดยรวม ไม่น้อย
ดังจะแยกให้เห็นได้ชัดเจนขึ้นดังนี้

1. การพัฒนาประเทศในด้านเศรษฐกิจและสังคม

1.1 ด้านเศรษฐกิจ ผลจากการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้ก่อให้เกิดผล
ตอบแทนทางเศรษฐกิจ เช่น อู่เรือราชานาวีนอร์ฟอล์ก (Norfolk Naval Ship yard) รัฐ
เวอร์จิเนีย สหรัฐอเมริกา ใช้เวลาเพียงปีเดียวในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ก็
สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึง 7 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (Bryant and Kearn, 1982 :
46 - 59) ในประเทศไทย บริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด ซึ่งนำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
มาใช้ตั้งแต่ปี 2527 ได้รายงานว่ามีผลที่ได้จากการทำกิจกรรมทำให้สามารถลดต้นทุนการผลิตได้
ถึงร้อยละ 25 ต่อปี (บริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด . 2530 : 9) ธนาคารกรุงเทพจำกัด
ได้รายงานว่ามีผลจากการทำกิจกรรมทำให้ธนาคารประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึง 7.1 ล้านบาท ต่อปี
(ธนาคารกรุงเทพจำกัด. 2530 : 9) บริษัทยูนิยอนอุตสาหกรรมสิ่งทอ สามารถพัฒนาคุณภาพ
ผ้าเกรดเอ จากร้อยละ 75 ขึ้นเป็นร้อยละ 97 (เจริญ วัชรรังษี. 2526 : 58) เป็นต้น

1.2 ด้านการเมือง การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพช่วยในการปูพื้นฐานการ
ปกครองแบบประชาธิปไตยให้แก่สมาชิกกลุ่ม ทั้งนี้เพราะสมาชิกจะต้องรู้จักหน้าที่ของตนเอง
รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่ม รู้จักสิทธิของตนที่จะเสนอแนะความคิดเห็น และยอมรับ
ปฏิบัติตามความคิดเห็นของสมาชิกส่วนรวม

1.3 ด้านสังคม การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพก็เป็นเสมือนการทำงานเป็น
กลุ่มที่ช่วยสร้างความสามัคคีให้กับหมู่คณะ สร้างระเบียบวินัยให้เกิดขึ้นในตัวตนได้ นอกจากนั้น
ยังช่วยลดช่องว่างระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และช่วยให้การสื่อสารภายในหน่วย
งานราบรื่น หากมองสังคมในระดับกว้างขึ้นอีก กิจกรรมนี้จะช่วยเสริมสร้างความสามัคคีระหว่าง
หน่วยงานต่าง ๆ ในระดับชาติ เพราะหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
จะมีการติดต่อกันอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าร่วมแสดงผลงาน การสนับสนุนวิทยากรซึ่งกันและ
กัน และการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการระหว่างกัน

1.4 ด้านจิตวิทยา การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยใน
การพัฒนาคุณลักษณะที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศให้เกิดขึ้นในตัวบุคคล เช่น พฤติกรรมการยอมรับ
กฎเกณฑ์ แรงจูงใจไม่ล้มถอย ความมุ่งมั่นอดทน ทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมที่สังคมปรารถนา เป็นต้น

2. การพัฒนาบุคคล

กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เป็นวิธีการพัฒนาบุคคลให้เป็นกลไกหรือเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่จะไปพัฒนาประเทศชาติในด้านต่างๆ เช่น กระบวนการในการทำกิจกรรมนี้ก็เปรียบเสมือนกับกระบวนการค้นคว้าทางด้านวิทยาศาสตร์นั่นเอง ผู้ที่ผ่านกระบวนการนี้จะได้รับการปลูกฝังให้เป็นผู้รู้จักการวิเคราะห์และวิธีการแก้ไขปัญหา จากข้อมูลที่เป็นจริงหรือในการทำกิจกรรมจะต้องมีการค้นคว้าหาข้อมูลและวิธีการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะช่วยพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ทักษะในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น หรือการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นจะช่วยกระตุ้นให้บุคคลเปิดเผยความสามารถที่แอบแฝงอยู่ ช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนั้นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มยังช่วยพัฒนาความรับผิดชอบต่อตนเองต่อกลุ่ม และยังฝึกการเป็นผู้นำด้วย (เจริญ วัชรรังษี. 2527 : 50 - 58; สุรศักดิ์ นานานุกุลและคณะ. ม.ป.ป. 117 - 118)

ด้วยเหตุที่กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและพัฒนาบุคคลตามที่กล่าวมาแล้ว องค์การต่าง ๆ พยายามที่จะผลักดันให้บุคลากรของตนยอมรับการทำกิจกรรมนี้ แต่เป็นเพราะกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ มีเงื่อนไขสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จอยู่ประการหนึ่งคือ การเข้าร่วมกิจกรรมของบุคลากรต้องเป็นความสมัครใจมิใช่การบังคับให้ทำ (Ishikawa. 1972 : 5; Ricker. 1978 : 4; National Productivity Board of Singapore. 1988 : 19) ซึ่งก็หมายถึงว่าบุคลากรจะต้องยอมรับทั้งในด้านความคิด คือ มีความมุ่งมั่นภายในจิตใจที่จะเข้าร่วมทำกิจกรรมอย่างแท้จริง และยอมรับในด้านปฏิบัติคือความมุ่งมั่นที่อยู่ภายในจิตใจนั้นออกมาเป็นการกระทำด้วยการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ แล้วดำเนินการแก้ไขปัญหาในสถานที่ทำงานของตน ดังนั้นเมื่อกล่าวถึงการยอมรับของบุคลากรในเรื่อง การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแล้วมิใช่มีความหมายเพียงแต่การยอมรับในระดับปฏิบัติ หรือการทำกิจกรรมเท่านั้น แต่หมายรวมไปถึงการยอมรับในระดับความคิดด้วยเสมอ หน่วยงานต่าง ๆ จึงพยายามอย่างยิ่งที่จะใช้วิธีการต่าง ๆ ในอันที่จะกระตุ้นให้บุคลากรยอมรับ ทั้งระดับความคิดและระดับปฏิบัติ เช่น การจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับ การรณรงค์ด้วยสื่อชนิดต่างๆ การออกนโยบายของหน่วยงาน การจัดองค์การบริหารโดยเฉพาะ การกำหนดหน้าที่บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้อง การให้รางวัล การจัดเสนอผลงานของกลุ่ม เป็นต้น (Ingle and Ingle. 1983 : 42 - 59; สุรศักดิ์ นานานุกุล. ม.ป.ป. : 83; สุชาติ เจริญธรัตน์. 2526 : 17 - 18)

ผลจากการกระตุ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ ปรากฏว่า บางองค์การมีบุคลากรยอมรับอย่างกว้างขวาง บางองค์การนอกจากจะไม่ยอมรับแล้วยังมีการต่อต้านด้วย บางองค์การต้องใช้เวลานานในการชักจูงใจให้บุคลากรยอมรับ หากองค์การต้องใช้วิธีการหลาย ๆ วิธี และต้อง

ใช้เวลานานในการที่ทำให้เกิดการยอมรับ ย่อมนำไปสู่การสิ้นเปลืองทรัพยากรทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะ เป็นบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์และงบประมาณ หรือแม้แต่ได้ใช้วิธีการต่าง ๆ แล้วก็ตามก็ยัง ไม่ทำให้เกิดการยอมรับได้ ทั้งนี้เพราะปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับมีมากมาย วิธีการต่าง ๆ ที่นำมาใช้อาจจะไม่ครอบคลุมหรือไม่ใช้วิธีการที่จะทำให้เกิดการยอมรับได้ ดังจะเห็นได้ว่าปัจจัยทางด้านจิตวิทยามักจะไม่ใคร่ได้รับการคำนึงถึงในการนำไปใช้ในการจูงใจให้เกิดการยอมรับ ดังเช่นที่แฮมเมอร์ (Hammer. 1974 : 45) ได้ให้ความเห็นว่า การที่จะจูงใจให้บุคลากรในองค์การกระทำพฤติกรรมตามที่ต้องการ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจถึงความต้องการหรือการคาดหวังต่อสิ่งที่เขาจะได้รับจากการทำพฤติกรรมนั้น

เนื่องจากยังไม่เคยมีการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพโดยตรง การวิจัยเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาผลของการทำกิจกรรมที่มีต่อองค์การและบุคคล (Barrick and Alexander. 1987 : 579 - 592) จึงทำให้องค์การต่าง ๆ ไม่มีข้อมูลเชิงประจักษ์ที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งการศึกษากิจกรรมยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นสิ่งสำคัญมาก ทั้งนี้ เพราะการยอมรับของบุคคลเป็นกลไกที่จะทำให้กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแพร่กระจายไปทั่วทั้งองค์การ การแพร่กระจายของการยอมรับนั่นเองที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้ และการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับจะทำให้ได้แนวทาง วิธีการที่เหมาะสมในการเผยแพร่ (Dean. 1987 : 317 - 327)

ดังนั้น เพื่อให้การส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้บรรลุผลอย่างแท้จริง โดยมีอัตราการยอมรับสูง และภายในระยะเวลาสั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพทั้งในระดับความคิดและระดับปฏิบัติว่ามีลักษณะอย่างไร และมีปัจจัยอะไรบ้างที่สามารถอธิบายการยอมรับทั้งสองระดับนั้นได้ โดยใช้กรอบความคิดจากมิติของสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์เป็นแนวทาง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพกับปัจจัยด้านบุคคลและด้านสังคม ตามทฤษฎีการยอมรับ นวัตกรรม ทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีองค์การ เพื่อให้ได้รูปแบบที่จะใช้ทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ

ขอบเขตของการวิจัย

1. รูปแบบที่จะใช้ในการทำนายและอธิบาย การยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ได้มาจากการศึกษากรอบความคิดจากทฤษฎีและแนวคิด ในสาขาสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ ดังต่อไปนี้

1.1 ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพนั้นว่าเป็นนวัตกรรม อย่างหนึ่งคือเป็นวิถีปฏิบัติใหม่ที่ยัง ไม่เคยมีมาก่อนในหน่วยงานนั้นการศึกษาทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม จะทำให้ได้แนวทางในการวัดการยอมรับนวัตกรรมในลักษณะต่าง ๆ กัน และได้ชนิดของตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับนวัตกรรม

1.2 ทฤษฎีการสื่อสาร การเผยแพร่กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นกระบวนการ ในการสื่อสารในองค์การ ท้องค์การต้องถ่ายทอดแนวคิดการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ด้วยสื่อชนิดต่าง ๆ ไปสู่บุคลากรภายในองค์การ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในแนวคิดและการปฏิบัติ จากทฤษฎีการสื่อสารจะทำให้ได้ชนิดของตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่ม สร้างเสริมคุณภาพ

1.3 ทฤษฎีการจูงใจ เนื่องจากการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เป็นพฤติกรรมสมัครใจจึงจำเป็นต้องการใช้วิธีการจูงใจให้บุคลากรยอมรับ จากทฤษฎีการจูงใจจะทำให้ได้ตัวแปรที่เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการยอมรับ

1.4 ทฤษฎีทัศนคติ ในกระบวนการที่จะทำให้บุคคลยอมรับนวัตกรรมนั้น ทัศนคติ เป็นตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่งที่จะอธิบายการยอมรับนวัตกรรมได้

1.5 ทฤษฎีองค์การ กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในองค์การ โดยเฉพาะ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับองค์การจึงเป็นตัวแปรที่อธิบายพฤติกรรมกรรมการยอมรับของบุคคลได้

ยังมีทฤษฎีทางด้านสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืออาจจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ได้ แต่ผู้วิจัยมิได้นำมาศึกษาด้วยเห็นว่า ทฤษฎีต่างๆ ส่วนใหญ่จะมีความซ้ำซ้อนกันอยู่แล้วในตัวเอง เช่น ทฤษฎี Y ซึ่งเชื่อกันว่า การข่มขู่ด้วยการลงโทษจะไม่ทำให้บุคคลทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ทฤษฎีนี้จึงเน้นการให้รางวัลเพื่อกระตุ้นให้บุคคลบรรลุผลในการทำงาน ทฤษฎี Y จึงมีลักษณะเป็นทฤษฎีการจูงใจด้วยการให้รางวัลอย่างหนึ่ง แต่เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น เพราะการจูงใจยังประกอบด้วยส่วนอื่นๆ อีก ซึ่งผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงรายละเอียดของการจูงใจในส่วนที่เป็นการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2. การศึกษาดังนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศเท่านั้น ทั้งนี้เพราะกองทัพอากาศเป็นหน่วยงานที่ได้ดำเนินการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอย่างจริงจังมาตั้งแต่ พ.ศ. 2528 และกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดมา มีวิธีการที่ใช้ในการส่งเสริมหลาย ๆ วิธีการ แต่อัตราการยอมรับในปัจจุบันมีเพียงร้อยละ 10.7 เท่านั้น เสนาธิการทหารอากาศซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการส่งเสริมกิจกรรมนี้ตั้งเป้าหมายให้มีการยอมรับถึงร้อยละ 90 กองทัพอากาศจึงพยายามที่จะแสวงหาวิธีการอื่น ๆ ที่จะใช้ในการส่งเสริม ดังจะเห็นได้จากการจัดให้มีการสัมมนาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพกลุ่มสร้างเสริมของคุณภาพของกองทัพอากาศ เมื่อ 11 สิงหาคม 2531 แต่ผลการสัมมนาเป็นเพียงการสำรวจความคิดเห็นเท่านั้น จึงยากที่จะนำไปสู่การปฏิบัติจริง ผู้วิจัยจึงเห็นว่ากองทัพอากาศเป็นองค์การที่เหมาะสมที่ศึกษาในครั้งนี้

3. การยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศเป็นการยอมรับของข้าราชการที่ทำงานอยู่ในระดับแผนกลงมา ทั้งนี้โดยพิจารณาตามลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งเป็นกลุ่มขนาดเล็กที่รวมตัวกันในระดับล่างของการปฏิบัติงาน สำหรับการจัดโครงสร้างของหน่วยงานต่าง ๆ ในกองทัพอากาศจะมีแผนกเป็นระดับล่างสุด ซึ่งเป็นระดับที่มีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะได้รูปแบบที่ใช้ทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดและทฤษฎีด้านสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์ การศึกษาดังนี้จึงเป็นการศึกษาในลักษณะสหวิทยาการ ซึ่งนับเป็นการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการให้กว้างขวางขึ้น

2. การศึกษาดังนี้ถือว่าเป็นการศึกษเป็นครั้งแรก เกี่ยวกับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เป็นการศึกษาที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยที่รัดกุม และสร้างกรอบความคิดในการวิจัยจากทฤษฎี และแนวคิดจากศาสตร์หลายสาขา

3. ผลการวิจัยที่ได้จะช่วยในการตรวจสอบความสามารถนำไปใช้ของทฤษฎีด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม ทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีองค์การ

4. รูปแบบของการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพที่ได้ สามารถนำไปใช้ในการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพขององค์การอื่น ๆ ที่กำลังใช้กิจกรรมนี้ได้

5. ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่กองทัพอากาศโดยตรง กล่าวคือ การทราบการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศว่ามีลักษณะอย่างไร จะเป็นประโยชน์ในการกำหนดเป้าหมายของการส่งเสริมให้เหมาะสม การทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับจะเป็นประโยชน์ในการวางแผน และกำหนดกลวิธีในการส่งเสริมให้ถูกต้อง ชัดเจน เช่น การจัดหาสิ่งจูงใจได้ตรงกับความต้องการ การกำหนดเนื้อหาในการฝึกอบรม การเลือกใช้ช่องทางให้เหมาะสม เป็นต้น.

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ กับปัจจัยด้านบุคคลและด้านสังคม เพื่อให้ได้รูปแบบที่จะใช้ทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ รายละเอียดที่จะเสนอในบทนี้จึงประกอบไปด้วย ส่วนแรกคือ แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับความเป็นมา ความหมาย ขั้นตอนการทำกิจกรรม ขั้นตอนการส่งเสริมและประโยชน์ที่จะได้จากการทำกิจกรรม ส่วนที่สอง คือ กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษารายกรณีเฉพาะการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศเท่านั้น จึงต้องเสนอรายละเอียดในเรื่องเกี่ยวกับความเป็นมา วัตถุประสงค์ ของการทำกิจกรรมมาใช้ วิธีการส่งเสริม และสรุปให้เห็นสถานภาพของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ ส่วนที่สาม คือ ทฤษฎีแนวคิด และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเสนอทฤษฎีที่จะใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ กับปัจจัยด้านบุคคลและด้านสังคม ได้แก่ ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม ทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีองค์การ ซึ่งในแต่ละทฤษฎีจะสรุปให้เห็นว่ามีตัวแปรใดบ้างที่จะนำมาศึกษา และส่วนที่สี่เป็นการเสนอรูปแบบที่จะใช้ทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ

แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

1. ความเป็นมา

หลังจากการพ่ายแพ้สงครามโลกครั้งที่ 2 พ.ศ. 2488 ญี่ปุ่นซึ่งประสบกับความสูญเสียอย่างมหาศาลได้พยายามพัฒนาประเทศด้วยการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม โดยการนำหลักการควบคุมคุณภาพมาใช้ในการกระบวนการผลิต ในขั้นต้น ได้นำเทคนิคการควบคุมคุณภาพโดยใช้วิธีการทางสถิติมาปฏิบัติโดยมีเดมมิ่ง ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญการควบคุมคุณภาพจากประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นผู้นำมาเผยแพร่ ต่อมาญี่ปุ่นได้มองเห็นข้อบกพร่องบางประการของการใช้วิธีการทางสถิติในการควบคุมคุณภาพจึงพยายามพัฒนาการควบคุมคุณภาพของตนให้ดีขึ้น บุคคลที่สำคัญคืออิชิคาวา เป็นผู้พัฒนาการควบคุมคุณภาพให้เป็นแบบฉบับของญี่ปุ่นเอง โดยอาศัยหลักที่ว่า การควบคุมคุณภาพของโรงงานหรือบริษัทเป็นหน้าที่ของทุกคนที่จะต้องร่วมมือกัน และการควบคุมจะต้องกระทำหรือสอดคล้อง

แทรกอยู่ในกระบวนการทำงานทุกขั้นตอน ไม่ใช้การควบคุมคุณภาพแบบตรวจสอบเท่านั้น แนวคิดนี้ได้แพร่หลายไปสู่โรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว โดยสมาคมนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรแห่งประเทศไทย (Japanese Union of Scientists and Engineers) หรือ JUSE เป็นหน่วยงานที่ได้จัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ในการรณรงค์ด้านการควบคุมคุณภาพ เช่น การประชุม สัมมนา การจัดรายการทางวิทยุและโทรทัศน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้จัดทำวารสารชื่อ "การควบคุมคุณภาพสำหรับหัวหน้างาน" (Quality Control for the Foremen) ขึ้นในปี พ.ศ. 2503 วารสารเล่มนี้มีวัตถุประสงค์ให้พนักงานในระดับปฏิบัติการได้มีบทบาทในการควบคุมคุณภาพขึ้น โดยเสนอแนะให้มีการจัดตั้งกลุ่มภายในแต่ละแผนกงาน เรียกว่า กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (Quality Control Circle) แต่ละกลุ่มจะนำปัญหาภายในที่ทำงานมาปรึกษาร่วมกันเพื่อหาหนทางแก้ไข นับแต่นั้นมาการทำกิจกรรมในลักษณะของ กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ได้แพร่หลายและเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว รัฐบาลญี่ปุ่นเองก็สนับสนุนการทำกิจกรรมนี้โดยประกาศให้เดือนพฤศจิกายนของทุกปีเป็นเดือนแห่งคุณภาพ (ไพศาล ดิษฐธาดรี. 2526 : 54 - 39) ซึ่งในเดือนนี้จะมีการเฉลิมฉลองและแสดงกิจกรรมควาซีเป็นประจำตลอดมานับตั้งแต่ พ.ศ. 2503 จนถึงปัจจุบัน ประเทศญี่ปุ่นมีกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอยู่ประมาณหนึ่งล้านกลุ่ม มีสมาชิกประมาณสิบล้านคน และผลจากการที่ญี่ปุ่นค้นพบกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพนี้เอง ทำให้ญี่ปุ่นสามารถพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพด้วยต้นทุนการผลิตที่ต่ำจนสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ (สุรศักดิ์ นานานุกุล และคณะ. ม.ป.ป. : 80 - 81)

ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกต่างพากันให้ความสนใจในกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นอย่างมาก หลาย ๆ ประเทศได้นำไปใช้ปฏิบัติ เช่น สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส อังกฤษ เยอรมัน สวีเดน ออสเตรเลีย เกาหลี ไต้หวัน ฮองกง สิงคโปร์ มาเลเซีย และอินโดนีเซีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2518 โดยบริษัทในเครือของประเทศญี่ปุ่นคือ ไทยบริดจส์โตนและไทยอีโนอุตสาหกรรมเป็นผู้นำแนวคิดนี้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งสองบริษัทประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจนสามารถนำผลงานไปแสดงที่ประเทศญี่ปุ่น ในบิต่อมากกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในประเทศไทยได้แพร่หลายกระจายจากภาคอุตสาหกรรมไปสู่ภาคบริการ ได้แก่ ธนาคารต่าง ๆ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารแห่งอเมริกา ธนาคารเซสมินฮัตตัน เป็นต้น ภาครัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ เช่น สำนักงานข้าราชการพลเรือน มหาวิทยาลัยต่าง ๆ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงสาธารณสุข กองทัพเรือ กองทัพอากาศ เป็นต้น (สุรศักดิ์ นานานุกุลและคณะ. ม.ป.ป. : 50 - 54)

1. ความหมาย

กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นกลุ่มบุคลากรขนาดเล็กในสถานที่ทำงานเดียวกัน ที่รวมตัวกันด้วยความสมัครใจ เพื่อที่จะดำเนินกิจกรรมในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานของตนเอง (Ishikawa. 1972; Dewar. 1980; Ingle. 1982)

ขนาดของกลุ่มมีประมาณ 3 - 10 คน ประกอบไปด้วยผู้ที่เป็นหัวหน้าคนงานหรือคนงานอาวุโส และมีสมาชิกที่รับผิดชอบในงานร่วมกัน กลุ่มจะพบกันสัปดาห์ละครั้งเพื่ออภิปรายวิเคราะห์ และเสนอแนะทางเลือกในการแก้ปัญหา สมาชิกของกลุ่มจะได้รับการอบรมใน 2 ลักษณะคือ ความรู้ทางด้านสถิติในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการทำกิจกรรม เช่น ตารางตรวจสอบ การจำแนกข้อมูล แผนภูมิพาเรโต แผนภูมิแสดงเหตุและผล แผนภูมิการกระจาย แผนผังควบคุม และการอบรมอีกลักษณะหนึ่งคือ ความรู้ในการดำเนินกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เทคนิคการประชุม เทคนิคการระดมสมอง การทำงานเป็นกลุ่ม การเก็บรวบรวมข้อมูล และเทคนิคการแสดงผลงาน กลุ่มจะเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาของกลุ่มต่อผู้บริหารเมื่อผู้บริหารให้ความเห็นชอบกลุ่มจะดำเนินการแก้ปัญหาจนสำเร็จลุล่วง เมื่อดำเนินกิจกรรมเรื่องที่ 1 เรียบร้อยแล้ว กลุ่มก็จะดำเนินกิจกรรม เรื่องที่ 2 และเรื่องต่อ ๆ ไป (สมยศ นาวิการ. ม.ป.ป.; สุชาติ เจริญรัตน์. ม.ป.ป.)

กิจกรรมที่กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพนำมาปฏิบัติ มักจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพต้นทุน อุปกรณ์ ขวัญ การควบคุมกระบวนการ การขาดงาน ความปลอดภัย เป็นต้น จะเห็นได้ว่ากิจกรรมที่กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพปฏิบัติได้เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพหรือบริการเท่านั้นแต่ยังรวมไปถึงคุณภาพของชีวิตการทำงานอีกด้วย (สมยศ นาวิการ. ม.ป.ป. : 47 - 48)

3. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

เมื่อมีการจัดตั้งกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพขึ้นมาแล้ว กลุ่มจะมีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้บรรลุความต้องการแก้ไขปัญหายภายในหน่วยงาน การทราบถึงขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมจะช่วยให้กลุ่มมีแนวทางการทำงานอย่างชัดเจน ได้ทราบปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน หากกลุ่มสามารถดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ก็จะสามารถบรรลุผลที่ต้องการได้ ขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแบ่งได้เป็น 10 ขั้นตอน ดังนี้ (สุรศักดิ์ นานานุกุลและคณะ ม.ป.ป. : 159 ; เจริญ วัชรรังษี. ม.ป.ป. : 347 - 392)

ขั้นตอนที่ 1 การก่อตั้งกลุ่ม ผู้ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันที่สมัครใจจะเข้าร่วมทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะรวมกันเป็นกลุ่ม แล้วเลือกผู้นำกลุ่มขึ้นมาทำหน้าที่เป็นหัวหน้า สมาชิกของกลุ่มจะต้องมีคุณสมบัติคือ สมัครใจที่จะรวมกลุ่ม ต้องมีเวลาปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิกคนอื่น ๆ สามารถพบปะนัดประชุมกันได้ตามเวลาที่กำหนด ผู้นำกลุ่มควรชี้แจงให้สมาชิกเข้าใจแนวทางในการทำกิจกรรม และให้กลุ่มช่วยกันกำหนดกติกาในการทำงานร่วมกันไว้เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติตาม สมาชิกของกลุ่มจะได้รับการอบรมในเรื่องความรู้ทางสถิติและความรู้ในการดำเนินกิจกรรม โดยผู้นำกลุ่มอาจจะเป็นผู้ให้การอบรม หรือจะเชิญผู้ประสานงานหรือวิทยากรมาให้การอบรมก็ได้ และสิ่งสำคัญในขั้นนี้คือการหนึ่งคือ กลุ่มจะต้องจดทะเบียนกลุ่มไว้กับหน่วยงานของตน เพื่อเป็นการแสดงความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมของกลุ่ม

ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาปัญหา ในขั้นนี้สมาชิกจะช่วยกันค้นหาว่า ในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบมีปัญหาอะไรที่แอบแฝงอยู่ สมาชิกควรได้รับการแนะนำว่า ลักษณะของปัญหาควรเป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ด้วยความสามารถของกลุ่ม โดยไม่ต้องรบกวนผู้อื่น เป็นปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และเป็นปัญหาที่ไม่ขัดกับนโยบายของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกปัญหา เมื่อสมาชิกสามารถระดมความคิดให้ได้ปัญหาต่างๆ หลายปัญหาแล้ว สมาชิกจะต้องเลือกปัญหาใดปัญหานึ่งมากำหนดเป็นหัวข้อเรื่องที่จะทำกิจกรรม วิธีการเลือกปัญหาอาจจะให้สมาชิกทำการประเมินความสำคัญของปัญหาตามลำดับ แล้วเลือกปัญหาที่ถูกเลือกเป็นอันดับหนึ่งมาเป็นหัวข้อที่จะทำกิจกรรม หรือจะใช้วิธีการอื่น ๆ ก็ได้ อย่างไรก็ตาม การเลือกปัญหาจะต้องกระทำโดยสมาชิกกลุ่มเท่านั้น เพราะมีความรู้ความเข้าใจเรื่องงานที่ทำอยู่มากกว่าใคร ๆ และทราบว่าอะไรเป็นอุปสรรคในการทำงานมากที่สุด

ขั้นตอนที่ 4 การตั้งเป้าหมายกิจกรรม เมื่อเลือกปัญหาได้แล้วกลุ่มจะต้องกำหนดเป้าหมายในการทำกิจกรรมให้ชัดเจน ซึ่งอาจจะกำหนดเป็นลักษณะเชิงปริมาณที่สามารถวัดเป็นตัวเลขได้ หรือกำหนดเป็นลักษณะเชิงคุณภาพก็ได้ แต่จะต้องสามารถเปรียบเทียบผลก่อนการแก้ปัญหา กับผลหลังการแก้ปัญหาได้ ในขั้นนี้กลุ่มจะต้องจดทะเบียนหัวข้อเรื่องและเป้าหมายที่จะทำกิจกรรมต่อหน่วย เพื่อเป็นหลักฐานว่า หน่วยงานได้เห็นชอบในการทำกิจกรรมของกลุ่ม

ขั้นตอนที่ 5 การสำรวจสภาพก่อนแก้ปัญหา ในขั้นนี้สมาชิกกลุ่มจะต้องสำรวจว่าปัญหามีสภาพอย่างไร โดยการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้ก่อนที่จะทำการแก้ไขทั้งนี้เพื่อจะได้นำไปเปรียบเทียบข้อมูลหลังการแก้ไขแล้ว

ขั้นตอนที่ 6 การแก้ไขปัญหตามขั้นตอน PDCA ประกอบด้วยขั้นตอน 4 ประการดังนี้คือ P คือ Plan หมายถึงการวางแผนในการเลือกหัวข้อปัญหา ตั้งเป้าหมาย กำหนดการประชุม มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ วิธีการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและเทคนิคที่ใช้

D คือ Do หมายถึงการทำตามแผนที่วางไว้ เริ่มตั้งแต่การดำเนินการประชุมหารือ สมาชิกเป็นประจำ กำหนดสาเหตุของปัญหา เก็บข้อมูลเพื่อนำมาศึกษาข้อเท็จจริงในการกำหนดสาเหตุ ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย แก้ปัญหาตามที่ได้พบสาเหตุหาทางปรับปรุงให้ได้ผลตามเป้าหมาย

C คือ Check หมายถึงการติดตามตรวจสอบผลโดยการเก็บข้อมูลหลังการแก้ไข นำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลก่อนการแก้ไข และเปรียบเทียบผลที่ได้กับเป้าหมายที่วางไว้

A คือ Action หมายถึงการนำวิธีแก้ไขปัญหาที่ได้ผลมากำหนดเป็นมาตรฐานเพื่อปฏิบัติต่อไป

ในการดำเนินการตามวงจรเดมมิง ครั้งแรกอาจจะยังไม่บรรลุเป้าหมาย ก็ให้เริ่มวงจรเดมมิงใหม่อีกรอบหนึ่ง ทั่วๆ ไปหลาย ๆ รอบ ทุกรอบที่แก้ไขปัญหาก็จะได้ผลใกล้เคียงเป้าหมายเข้าไปทุกที และในที่สุดก็จะบรรลุเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ 7 การสำรวจภายหลังการแก้ปัญหา เมื่อกลุ่มได้ดำเนินการแก้ปัญหาตามขั้นตอน PDCA แล้ว ก็จัดให้มีการเก็บข้อมูลหลังการแก้ปัญหา เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลก่อนการแก้ปัญหา

ขั้นตอนที่ 8 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน หากการแก้ไขปัญหามีผลตามเป้าหมาย กลุ่มจะกำหนดให้วิธีการแก้ไขปัญหานั้นเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานสืบต่อไป ซึ่งอาจจะจดทะเบียนมาตรฐานไว้กับหน่วยงานก็ได้

ขั้นตอนที่ 9 การสรุปผลงาน กลุ่มควรจะสรุปผลการทำกิจกรรมให้หน่วยงานได้ทราบ อาจจะเป็นการทำรายงานหรือการเสนอผลงานก็ได้

ขั้นตอนที่ 10 การเริ่มกิจกรรมต่อไป เมื่อกลุ่มสามารถแก้ไขปัญหามาสำเร็จแล้ว ก็จะทำกิจกรรมเรื่องใหม่ต่อไป

4. การส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะเกิดขึ้นภายในองค์กรได้ ก็เมื่อองค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมอย่างจริงจัง บทบาทขององค์กรจึงมีความสำคัญมากต่อการยอมรับการนำเอากลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร นอกจากการส่งเสริมให้เกิดกลุ่มขึ้นแล้ว องค์กรยังจะต้องส่งเสริมให้กลุ่มดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ไปเรื่อย ๆ ดังนั้น ผู้ที่รับผิดชอบในการส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพควรที่จะวางแผนการส่งเสริมให้เป็นขั้นตอน ตลอดจนกำหนดวิธีการที่ใช้ในการส่งเสริมให้เหมาะสมด้วย

ขั้นตอนการส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ แบ่งได้ 11 ขั้นตอนคือ

ขั้นที่ 1 เป็นการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมในการที่จะริเริ่มให้เกิดกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ในขั้นนี้ผู้บริหารระดับต่าง ๆ จะต้องยอมรับแนวคิดของการนำกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาใช้ในองค์กรก่อน ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้รับผิดชอบที่จะต้องขยายแนวคิดดังกล่าว ไปสู่ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลางและผู้นำกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อให้เกิดบรรยากาศของการยอมรับแนวคิดนี้ในเบื้องต้น

ขั้นที่ 2 เป็นขั้นที่แนวคิดในการนำกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาใช้ในองค์กรได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุดขององค์กร แนวทางในการจูงใจอาจกระทำได้โดยการแสดงหลักฐานให้เห็นผลจากการทำกิจกรรมขององค์กรอื่น ๆ ความเห็นชอบของผู้บริหารสูงสุดอย่างเป็นทางการเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะจะทำให้เกิดการยอมรับจากบุคลากรในองค์กรเร็วขึ้น

ขั้นที่ 3 เป็นการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่จะช่วยในการดำเนินงานส่งเสริมบุคคลที่สำคัญคือ ผู้ประสานงาน หรือผู้อำนวยการความสะอาด ซึ่งต้องเป็นคนที่มีความกระตือรือร้น มีความสามารถในการประสานงานและเป็นที่รักของคนทั่วไปในองค์กร

ขั้นที่ 4 เป็นการเลือกวัตถุประสงค์ที่จะนำเอากลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาใช้ในองค์กร วัตถุประสงค์อาจจะเป็นเรื่องของการปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรปรับปรุงคุณภาพ พัฒนาบุคลากร เป็นต้น แต่ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์เรื่องใดก็ตามวัตถุประสงค์นั้นจะต้องถูกถ่ายทอดไปสู่บุคลากรในองค์กรทุกระดับ

ขั้นที่ 5 เป็นการแนะนำแนวคิด นั่นคือ แนวคิดใหม่ในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาใช้ในองค์กร จะต้องเป็นที่เข้าใจอย่างชัดเจนระหว่างคนที่เกี่ยวข้อง เช่น ความคิดในเรื่องการมีส่วนร่วมและใช้อำนาจร่วมกัน ในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพนั้นอาจทำให้ผู้บริหารบางคนคิดว่าเป็นการสูญเสียอำนาจของตนเองผู้ที่รับผิดชอบในการส่งเสริม จะต้องพยายามลดแนวโน้มความเข้าใจผิดดังกล่าวเสีย โดยการชี้แจงให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้ทราบแนวคิดในการทำกิจกรรมอย่างถ่องแท้ อาจจะทำเป็นวารสาร แผ่นปลิว โปสเตอร์ การจัดนิทรรศการ หรือพาไปชมการทำกิจกรรมขององค์กรอื่น ๆ ที่ประสบผลสำเร็จ

ขั้นที่ 6 เป็นการให้ข่าวสารและสื่อความไปยังบุคลากรภายในองค์กร ในขั้นนี้ข่าวสารต่าง ๆ จะถูกแพร่กระจายไปทั่วทั้งองค์กร และจะต้องทันเวลาด้วย เพราะข่าวสารที่ไม่ดีหรือเป็นปฏิกิริยากับการส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ มักจะผ่านไปทางข่าวลือซึ่งกระจายไปได้อย่างรวดเร็วและทำให้เกิดความเข้าใจผิด ซึ่งอาจจะเป็นการบั่นทอนความคิดที่อยากจะเข้าร่วมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้ ดังนั้น การให้ข่าวสารและการสื่อความจะต้องมีการวางแผนอย่างดี เพื่อลดการต่อต้านภายในองค์กร

ขั้นที่ 7 เป็นการเข้าร่วมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพด้วยความสมัครใจ การทำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงความต้องการและเข้าใจในประโยชน์ที่จะได้รับการเข้าร่วมกลุ่มและเกิดความสมัครใจเข้าร่วมกลุ่มอย่างแท้จริง ซึ่งจะมีผลทำให้การดำเนินกิจกรรมของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพประสบความสำเร็จและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ หากการเข้าร่วมกลุ่มมาจากการบังคับ การทำกิจกรรมของกลุ่มจะดำเนินไปได้เพียงระยะเดียวกลุ่มก็จะสลายไป

ขั้นที่ 8 เป็นขั้นการฝึกอบรม ซึ่งเป็นขั้นที่สำคัญไม่น้อยทีเดียว หากองค์การจัดให้มีการฝึกอบรมที่เหมาะสมเพียงพอ จะช่วยในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมสำหรับการเริ่มทำกิจกรรมและจะทำให้การทำการกิจกรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

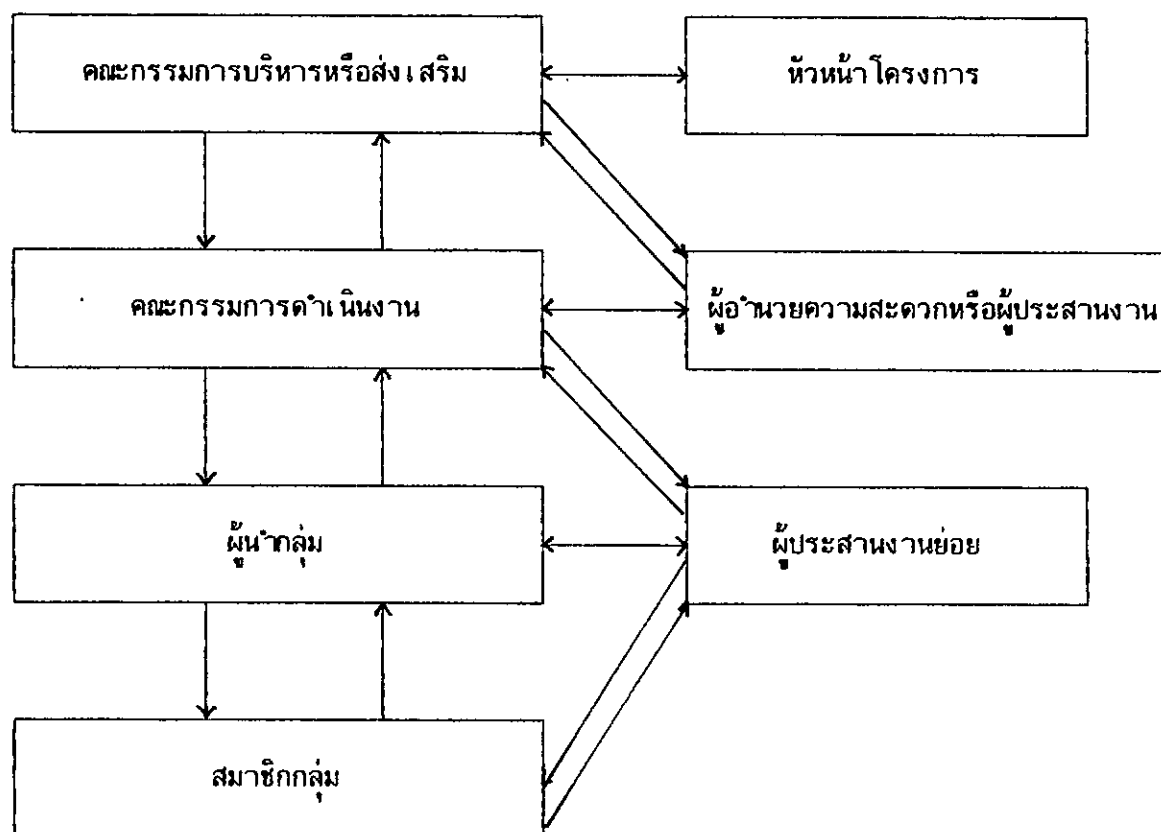
ขั้นที่ 9 เป็นการส่งเสริมตามขั้นตอน ซึ่งควรดำเนินการอย่างช้า ๆ แต่มั่นคง ไม่ควรเร่งรัด การเติบโตตามขั้นตอนจะช่วยให้องค์การมองเห็นปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเพื่อที่จะสามารถแก้ไขได้ทันเวลา

ขั้นที่ 10 เป็นขั้นที่องค์การจะต้องเปิดกว้างในการให้ข้อมูลกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้ความช่วยเหลือกับผู้ที่ต้องการและจะต้องเอาใจใส่การทำการกิจกรรมของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

ขั้นที่ 11 เป็นการกระตุ้นให้เกิดการเติบโตและเปลี่ยนแปลง เมื่อมีกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเกิดขึ้นแล้ว องค์การจะต้องดูแล และกระตุ้นให้มีการทำการกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

วิธีการส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะต้องเป็นวิธีการที่จูงใจให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่อยากจะมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขององค์การ หรือเน้นวิธีการที่จะเปิดโอกาสหรือเปิดช่องทางให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมได้ วิธีการดังกล่าวอาจแบ่งได้ในลักษณะใหญ่ ๆ 3 ประการ ได้แก่ การจัดองค์การ การฝึกอบรม และการใช้สื่อ ดังรายละเอียดในแต่ละลักษณะดังนี้

4.1 การจัดองค์การ การจัดองค์การนับเป็นวิธีการส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพที่จำเป็นอย่างยิ่ง จะช่วยให้การส่งเสริมดำเนินไปอย่างมีขั้นตอน มีผู้รับผิดชอบในแต่ละภารกิจ และยังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า องค์การให้ความสำคัญต่อกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอย่างแท้จริง ด้วยเหตุที่การทำการกิจกรรมของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพก็เปรียบเสมือนการทำงานในชีวิตประจำวันตามปกติอยู่แล้ว เพียงแต่ใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์เป็นแนวทางในการทำงาน ดังนั้นการจัดองค์การบริหารกลุ่มสร้างคุณภาพควรจัดให้อยู่ในสายงานปกติ ไม่จำเป็นต้องมีการจัดองค์การแยกมาต่างหาก เพราะจะทำให้ดูเหมือนมีการเปลี่ยนแปลงการทำงานหรือการเปลี่ยนแปลงการบังคับบัญชา หรือการสร้างตำแหน่งหรือหน่วยงานใหม่ขึ้นมา การจัดองค์การเพื่อการบริหารงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจึงควรมีลักษณะอย่าง ไม่เป็นทางการ ดังภาพประกอบ 1 (Ingle and Ingle. 1983 : 42 - 59)



ภาพประกอบ 1 องค์การบริหารกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอย่างไม่เป็นทางการ

คณะกรรมการบริหารหรือคณะกรรมการส่งเสริม (Executive or Promotion Committee) คือกลุ่มผู้บริหารระดับสูงขององค์การที่จะเป็นผู้ให้ความเห็นชอบและให้นโยบายในการนำกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาใช้ในองค์การของตน อีกทั้งยังเป็นผู้กำหนดแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายด้วย คณะกรรมการชุดนี้จะต้องมีความเข้าใจในหลักการและวิธีการต่าง ๆ ในการทำงาน พยายามโน้มน้าวใจให้ผู้บริหารระดับกลางได้มองเห็นประโยชน์ ข้อดีของการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และให้การสนับสนุนการทำงานของผู้นำได้บังคับบัญชา

คณะกรรมการดำเนินงาน (Operating or Steering Committee) เมื่อกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้รับความเห็นชอบให้นำมาใช้ในหน่วยงานแล้ว คณะกรรมการชุดนี้จะรับผิดชอบในการวางแผน กำหนดขั้นตอนและวิธีการในการส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และควบคุมติดตามผลการทำกิจกรรมอย่างใกล้ชิด ตลอดจนจัดโครงการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

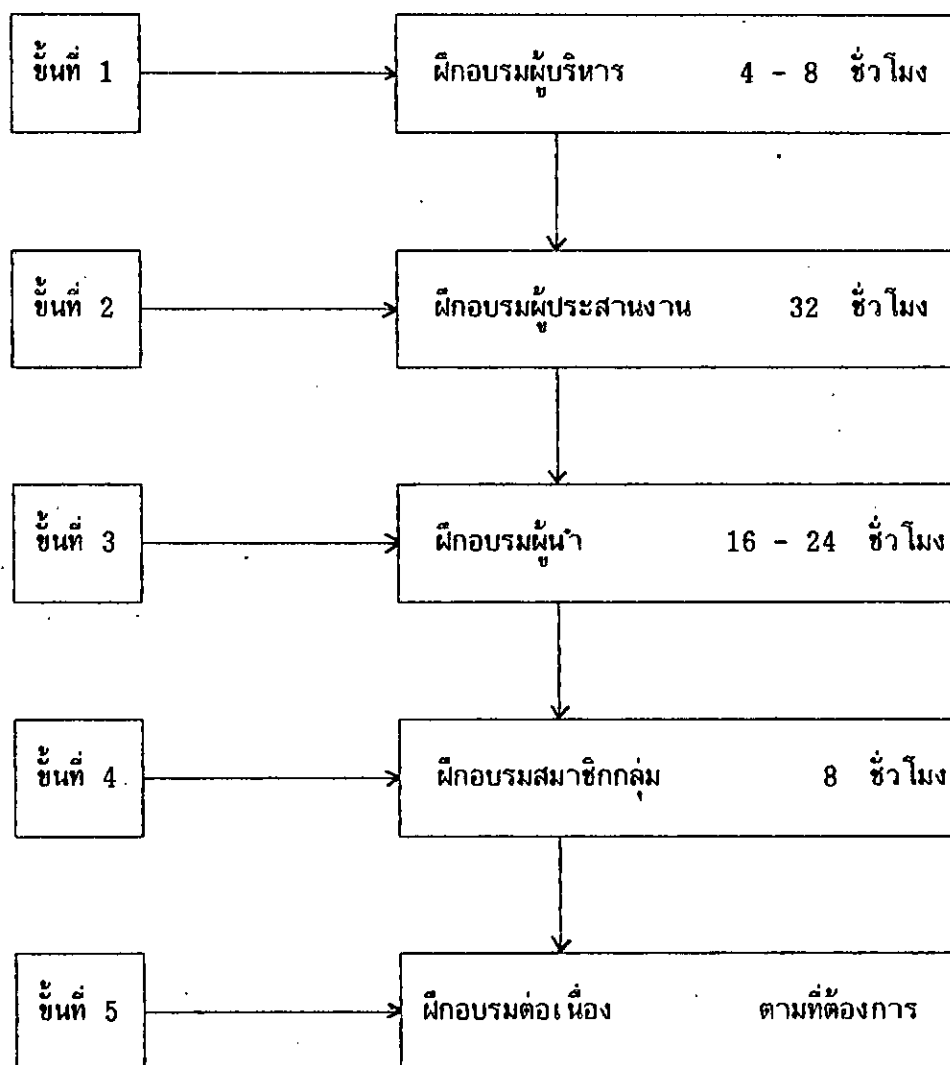
ผู้อำนวยการความสะดวกหรือผู้ประสานงาน (Facilitator or Coordinator) คือผู้ที่ดำเนินงานตามแผนงานของคณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ในการจัดการฝึกอบรมสมาชิกกลุ่ม และผู้นำกลุ่ม ประสานงานระหว่างกลุ่มต่าง ๆ เก็บรักษารายงานของกลุ่ม จัดการประชุม เข้าฟังการประชุมของกลุ่ม ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และคอยติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงาน ในบางหน่วยงานอาจมีผู้ประสานงานย่อย (Mini Coordinators) ซึ่งมีหน้าที่ดูแลกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเพียงกลุ่มเดียวหรือสองกลุ่มก็ได้

หัวหน้าโครงการ (Program Chairman or Manager) คือผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ควบคุมดูแลโครงการกิจกรรมสร้างเสริมคุณภาพขององค์การ หัวหน้าโครงการจะเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างคณะกรรมการบริหารกับคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อส่งเสริมโครงการให้มีลักษณะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

นอกจากนี้ ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ตามโครงสร้างการจัดองค์การที่มีอยู่เดิมก็สามารถสนับสนุนกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้ กล่าวคือผู้บริหารระดับกลางจะเป็นกรรมการดำเนินงานหรือคณะกรรมการส่งเสริม โดยจะให้การสนับสนุนกิจกรรมของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่ เวลา ทรัพยากรต่าง ๆ หรือเข้าไปมีส่วนร่วมในกลุ่ม ให้การส่งเสริมกลุ่ม เช่น ให้คำชมเชย ให้คำแนะนำ ทำตัวเหมือนกับผู้ประสานงานย่อย และจงใจให้มีการจัดตั้งกลุ่มขึ้นในแต่ละแผนกงาน การสนับสนุนจากผู้บริหารในระดับกลางมีความสำคัญมาก แต่องค์การมักจะไม่ได้ได้รับความร่วมมือเท่าใดนัก เหตุผลส่วนหนึ่งเป็นเพราะผู้บริหารระดับกลางขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอย่างแท้จริง เป็นผลทำให้เกิดความเข้าใจว่าเป็นการสูญเสียอำนาจในการปกครอง และการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา สำหรับผู้บริหารระดับสูงจะมีบทบาทในการสนับสนุนได้โดยการให้ความเห็นชอบ การกำหนดนโยบาย และแนวทางในการนำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาใช้ในองค์การ และผู้บริหารระดับสูงจะเป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารด้วย

4.2 การฝึกอบรม การฝึกอบรมนับว่าเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การฝึกอบรมเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยในการแนะนำกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพให้เป็นที่รู้จักแก่บุคลากรในองค์การ ช่วยในการสร้างความเข้าใจในหลักการพื้นฐานของการทำกิจกรรม ช่วยชี้ให้เห็นประโยชน์และคุณค่าของการทำกิจกรรมอันจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพต่อมา การฝึกอบรมยังเป็นวิธีการที่ช่วยให้การดำเนินกิจกรรมของกลุ่มมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การฝึกอบรมจะช่วยให้มีความรู้ในขั้นตอนการทำกิจกรรม เทคนิคทางสถิติที่จำเป็นและหลักการทำงานเป็นกลุ่ม นอกจากนี้การฝึกอบรมยังช่วยในการเพิ่มพูนประสบการณ์ความรู้ในวิทยาการใหม่ ๆ ให้แก่กลุ่มด้วย การฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมกลุ่มสร้าง

เสริมคุณภาพภายในองค์กรควรจะดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน และทำการฝึกอบรมแก่บุคลากรทุกระดับในองค์กร แนวทางการฝึกอบรมอาจแบ่งได้เป็น 5 ขั้นตอน ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ขั้นตอนการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ขั้นที่ 1 เป็นการฝึกอบรมผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง การฝึกอบรมขั้นนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง รู้จักกระบวนการกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เห็นความสำคัญและให้การสนับสนุนกิจกรรมนี้ ระยะเวลาที่ใช้ฝึกอบรมประมาณ 4 ชั่วโมงสำหรับผู้บริหารระดับสูง และ 8 ชั่วโมงสำหรับผู้บริหารระดับกลาง หัวข้อที่จะใช้ในการฝึกอบรมควรเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสำคัญของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ประวัติความเป็นมา ขั้นตอนการดำเนินงานกิจกรรม เทคนิคเครื่องมือที่ใช้ และผลงานที่ประสบความสำเร็จ

ขั้นที่ 2 เป็นการฝึกอบรมผู้ประสานงาน การฝึกอบรมครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประสานงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ วิธีการฝึกอบรมผู้นำกลุ่มและสมาชิกกลุ่ม มีความเข้าใจวิธีการที่จะธำรงรักษาและส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในองค์การ ระยะเวลาที่ใช้ฝึกอบรมประมาณ 32 ชั่วโมง หัวข้อในการฝึกอบรมควรจะเกี่ยวกับเรื่องกลุ่มสัมพันธ์ เทคนิคเครื่องมือที่ใช้ในการทำกิจกรรมขั้นต้น และขั้นสูง การสื่อสาร เทคนิคการสอน และขั้นตอนการทำงานขององค์การ

ขั้นที่ 3 เป็นการฝึกอบรมผู้นำกลุ่ม การฝึกอบรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้นำกลุ่มได้เรียนรู้วิธีการทำกิจกรรมเบื้องต้น วิธีการที่จะฝึกอบรมสมาชิกกลุ่ม และวิธีการควบคุมการประชุมกลุ่ม ใช้เวลาในการฝึกอบรมประมาณ 16 - 24 ชั่วโมง หัวข้อที่ใช้ฝึกอบรมจะเกี่ยวข้องกับเรื่องวิธีการควบคุมการประชุม วิธีการสอน การใช้เทคนิคและเครื่องมือในการทำกิจกรรม เทคนิคขั้นต้นและขั้นสูงในการทำกิจกรรม หน้าที่ของผู้นำกลุ่ม หน้าที่ของสมาชิก การดำเนินงานของกลุ่ม การจัดองค์การ ตัวอย่างผลงานที่ประสบความสำเร็จและความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานของกลุ่ม

ขั้นที่ 4 เป็นการฝึกอบรมสมาชิกของกลุ่ม การฝึกอบรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกกลุ่มรู้จักเทคนิคในการทำกิจกรรม การดำเนินงานของกลุ่ม และการชี้แนะแนวทางในการจัดตั้งกลุ่ม ระยะเวลาที่ใช้ฝึกอบรมประมาณ 8 ชั่วโมง หัวข้อที่ใช้ในการฝึกอบรมเกี่ยวกับ การแนะนำให้รู้จักกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การทำงานเป็นกลุ่ม การระดมสมอง เทคนิคการทำกิจกรรม การเก็บข้อมูล การดำเนินงานของกลุ่ม การแสดงผลงาน และตัวอย่างผลงานที่ประสบความสำเร็จ

ขั้นที่ 5 เป็นการฝึกอบรมต่อเนื่อง การฝึกอบรมในขั้นนี้เป็นการเพิ่มพูนความรู้เทคนิคต่าง ๆ ให้ก้าวหน้ากว่าเดิม เหมาะสำหรับการส่งเสริมในองค์การที่มีการทำกิจกรรมอยู่แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมจะเป็นวิทยากร ผู้ประสานงานหรือผู้นำกลุ่มก็ได้

4.3 การใช้สื่อ การใช้สื่อสำหรับการส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในองค์การ ควรจะพิจารณาเลือกใช้ตามขั้นตอนในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เพราะสื่อแต่ละชนิดมีคุณลักษณะที่แตกต่างกันไปตามภารกิจ กลุ่มเป้าหมายและสถานการณ์ ในขั้นแรกซึ่งเป็นการรณรงค์ให้บุคลากรเข้าร่วมโครงการควรจะเป็นการใช้สื่อ เพื่อโน้มน้าวใจให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อโครงการ เนื้อหาของสื่อที่ใช้จะเป็นการชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่บุคลากรจะได้รับจากการทำกิจกรรม สื่อที่ใช้ อาจเป็นสื่อมวลชน เช่น ประเทศผู้บ่มารงค์ให้คนเข้าร่วมโครงการด้วยการจัดรายการให้ความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพทางวิทยุและโทรทัศน์ (สุรศักดิ์ นานานุกุลและคณะ. ม.ป.ป. : 83) สื่อบุคคล เช่น การใช้ผู้บริหารระดับกลางในการโน้มน้าวความคิดของพนักงานให้เห็นความสำคัญใน

เรื่องการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน รู้จักการทำงานเป็นกลุ่ม รู้จักการปรับปรุงการทำงานด้วยตนเอง (สุชาติ เจริญรัตน์. 2526 : 17 - 18) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การออกวารสาร FQC ในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นวารสารที่เรียกร้องให้มีการจัดตั้งกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในระดับล่างของโรงงานอุตสาหกรรมทั่วไป (สุศักดิ์ นานานุกุลและคณะ. ม.ป.ป. : 86) ภาพโปสเตอร์ หรือแผ่นปลิวภายในหน่วยงาน การออกนโยบายหรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องให้บุคลากรทราบ นอกจากนั้น อาจจะมีสื่อพิเศษอย่างอื่น ๆ เช่น การจัดนิทรรศการ การเข้าร่วมประชุมสัมมนา การเยี่ยมชมหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ในขั้นการทำกิจกรรมของกลุ่ม สื่อที่ใช้จะมีเนื้อหาในลักษณะของการให้ความรู้ในการทำกิจกรรม เช่น การฝึกอบรม หนังสือคู่มือ เป็นต้น

และในขั้นการรักษาให้กลุ่มทำกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ สื่อที่ใช้อาจเป็นการจัดทำวารสารเพื่อเผยแพร่ผลงาน หรือการจัดการแสดงผลงาน เป็นต้น

5. ประโยชน์ของการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ได้มีการศึกษาวิจัยและการรายงานประโยชน์ที่ได้จากการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไว้มากมาย ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้ (นพพร พยัทธิเชียร. 2526 : 45 - 52; สุศักดิ์ นานานุกุลและคณะ. ม.ป.ป. : 26 - 37; สมยศ นาวิการ. 2526 : 24 - 28 Bencsoter. 1983 ; Dean. 1983 ; Donovan & Jury. 1983 ; Donovan & Van Horn. 1980 ; Griffin & Wayne. 1984 ; Jenkin & Shimada. 1982 ; Krigsman. 1984 ; Lee. 1983 ; Littell. 1984 ; Seybolt & Johnson. 1984 ; Shores. 1985 ; Stohl. 1984 ; Tortorich et al. 1981 ; National Productivity Board of Singapore. 1988 : 7 - 19)

5.1 การพัฒนาองค์การ ผลของการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การ ทั้งในรูปที่วัดเป็นเงินได้ และวัดเป็นเงินไม่ได้ สิ่งที่วัดเป็นเงินได้ เช่น ปรับปรุงคุณภาพของงาน เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการและวิธีการผลิต ลดค่าใช้จ่าย และความสูญเสีย ปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้และการบำรุงรักษา สิ่งที่ไม่สามารถวัดเป็นเงินได้ เช่น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานดีขึ้น การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานดีขึ้น สร้างความพอใจในงาน สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สร้างความผูกพันระหว่างบุคลากรกับองค์การ พัฒนาการทำงานเป็นคณะ เสริมสร้างความสามัคคี ลดการขาดงาน และลดความคับข้องใจ

5.2 การพัฒนาบุคคล ในกระบวนการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้มีส่วนช่วยพัฒนาบุคคลในด้านต่าง ๆ เช่น เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน พัฒนาบุคลิกภาพที่ดี เช่น กล้าแสดงออก พัฒนาจิตลักษณะที่ดีบางประการ เช่น ทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน แรงจูงใจไม่ล้มถอย ความมุ่งมั่นอดทน นอกจากนี้ยังช่วยในการดึงเอาความสามารถเฉพาะตัวที่แอบแฝงอยู่ให้ปรากฏ เพิ่มความเชื่อมั่นในตัวเอง และเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์

5.3 การพัฒนาประเทศ จากการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ได้ก่อให้เกิดผลตอบแทนทางด้านเศรษฐกิจ เช่น การพัฒนาคุณภาพสินค้าให้ได้มาตรฐานจนสามารถส่งเป็นสินค้าออกได้ การลดต้นทุนการผลิตต่อหน่วย การเพิ่มปริมาณการผลิตได้มาก สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นผลทำให้รายได้ของประเทศเพิ่มขึ้น กระบวนการในการทำกิจกรรมช่วยในการปูพื้นฐานด้านการเมืองให้แก่บุคคล ช่วยสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วม รู้จักสิทธิหน้าที่ของตนเอง รู้จักออกความคิดเห็น และการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น นอกจากนี้ ผลของการทำกิจกรรมยังช่วยสร้างสรรค์ให้สังคมมีระเบียบวินัย มีความสามัคคีในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน

กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ

1. ความเป็นมา

แนวคิดที่จะริเริ่มให้มีกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในกองทัพอากาศ มีมาตั้งแต่ พ.ศ. 2526 โดยกองทัพอากาศส่งข้าราชการที่เป็นผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางเข้าร่วมการสัมมนา เกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งจัดโดยสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทยเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2526 หลังจากนั้นเหล่าผู้บริหารระดับสูงได้ร่วมกันประชุมเพื่อจะหาแนวทางที่จะนำกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาใช้ในกองทัพอากาศซึ่งต่อมามีผลให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมแนวคิดนี้ เช่น เชิญวิทยากรผู้มีความรู้มีความเชี่ยวชาญโดยตรงมาบรรยายให้แก่ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางทั้งกองทัพ เมื่อ 8 มีนาคม 2527 และส่งข้าราชการเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร QC Circles ที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพ เป็นต้น

กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้เกิดขึ้นที่กรมช่างอากาศเป็นแห่งแรกเมื่อประมาณปลาย พ.ศ. 2527 โดยการรวมตัวกันของข้าราชการและลูกจ้าง จัดตั้งกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพขึ้นจำนวน 59 กลุ่ม กลุ่มเหล่านี้สามารถปฏิบัติกิจกรรมได้สำเร็จ 19 กลุ่ม กรมช่างอากาศได้จัดให้มีการแสดงผลงานของกลุ่มทั้ง 19 กลุ่ม ในวันที่ 25 พฤศจิกายน 2528 กลุ่มที่ได้รับรางวัลดีเด่นของกรมช่างอากาศได้เข้าร่วมการประกวดผลงานระดับชาติซึ่งจัดขึ้นโดยศูนย์พัฒนาคุณภาพแห่งประเทศไทย เมื่อ 16 - 20 ธันวาคม 2528 และได้รับรางวัลยอดเยี่ยม

จากผลสำเร็จของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกรมช่างอากาศนี้เอง ได้ก่อให้เกิดความหวังว่า กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพสามารถที่จะนำมาใช้ในการพัฒนากำลังพลและพัฒนางานของกองทัพอากาศได้ กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศได้เติบโตขึ้นจาก 59 กลุ่มเมื่อ พ.ศ. 2528 เป็น 216 กลุ่มเมื่อ พ.ศ. 2529 354 กลุ่มเมื่อ พ.ศ. 2530 และ 574 กลุ่มเมื่อ พ.ศ. 2531

2. วัตถุประสงค์

กองทัพอากาศมีวัตถุประสงค์ในการนำกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาใช้ ก็เพื่อต้องการพัฒนากำลังพลให้มีคุณภาพ ดังจะเห็นได้จากคำขวัญของผู้บัญชาการทหารอากาศที่ได้ให้ไว้ว่า (กองทัพอากาศ. 2531 : 1)

"กำลังพลของกองทัพอากาศต้องได้รับการพัฒนาอยู่เสมอ สิ่งที่จะพัฒนาให้เกิดขึ้นมิใช่เพียงแต่การฝึกฝนให้กำลังพลมีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ต้องรวมไปถึงการพัฒนาให้กำลังพลมีความสามารถที่จะวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้ กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นกระบวนการในการพัฒนาคนได้ครบทั้งสองประการ เป็นกิจกรรมที่กระทำได้สำหรับทุกคน ทุกหน่วยงาน เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถได้แสดงออกและเป็นกิจกรรมแห่งการสร้างสรรค์

บัดนี้กองทัพอากาศได้นำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ มาใช้ในการพัฒนากำลังพลแล้ว ผมหวังว่าข้าราชการกองทัพอากาศ จะได้รับใช้โอกาสนี้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง และขอให้ผู้บังคับบัญชาทุกหน่วยถือเป็นความรับผิดชอบในการเอาใจใส่ดูแล ให้การสนับสนุนการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอย่างใกล้ชิด"

3. การส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

กองทัพอากาศเป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่ กล่าวคือ มีหน่วยที่อยู่ในการบังคับบัญชา 36 หน่วย การริเริ่มให้มีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาจากแนวคิดของผู้บริหารระดับสูงของกองทัพอากาศก่อน แล้วจึงเผยแพร่แนวคิดนี้ไปสู่หน่วยต่าง ๆ เมื่อผู้บริหารระดับสูงของหน่วยตระหนักถึงประโยชน์และคุณค่าของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพก็จะเผยแพร่แนวคิดนี้ไปสู่ข้าราชการภายในหน่วยของตน ดังนั้น การส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจึงแบ่งได้เป็น 2 ระดับคือ ระดับกองทัพอากาศและระดับหน่วย

3.1 การส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับกองทัพอากาศ ผู้บริหารระดับสูงของกองทัพอากาศพยายามที่จะให้หน่วยงานต่าง ๆ ยอมรับกิจกรรมสร้างเสริมคุณภาพด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

3.1.1 การกำหนดนโยบาย ผู้บัญชาการทหารอากาศได้กำหนดนโยบายให้หน่วยต่างๆ ในกองทัพอากาศใช้กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในการพัฒนาคลังพล ดังจะเห็นได้จากการให้นโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร ในสูจิบัตรงานประชุมใหญ่กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ ครั้งที่ 1 (กองทัพอากาศ. 2529 : 1) ต่อมาได้ประกาศลงในหนังสือบันทึกข้อความ (กรมยุทธการทหารอากาศ. 2530) และในการประชุมระดับกองทัพบก ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยทุกหน่วยและผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมประชุม ผู้บัญชาการทหารอากาศได้ให้นโยบายในการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไว้ 2 ประการคือ ให้ผู้รับผิดชอบในการส่งเสริมอยู่ในระดับเสนาธิการของหน่วยขึ้นไป และให้บรรจุกิจการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไว้ในหลักสูตรการเรียนการสอนทุกหลักสูตร (กรมสารบรรณทหารอากาศ. 2530)

3.1.2 การบริหารงาน กองทัพอากาศมิได้จัดให้มีองค์การอย่างเป็นทางการในการบริหารกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ แต่ใช้การจัดแบบไม่เป็นทางการโดยมีหัวหน้าโครงการหรือผู้รับผิดชอบระดับกองทัพบก และมีกรมกำลังพลทหารอากาศเป็นหน่วยประสานงาน นอกจากนี้ยังมีการแต่งตั้งวิทยากรของกองทัพบก ซึ่งมีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำและบรรยายความรู้ทางวิชาการตามที่หน่วยต่าง ๆ ร้องขอ (กองทัพอากาศ. 2531 ก.)

3.1.3 การฝึกอบรมและการสัมมนา การฝึกอบรมและการสัมมนาทั้งภายในและภายนอกกองทัพอากาศ การฝึกอบรมภายในกองทัพอากาศจะเป็นลักษณะการจูงใจให้เข้าร่วมการทำกิจกรรม และให้ความรู้ในการดำเนินกิจกรรมโดยวิทยากรของกองทัพอากาศหรือวิทยากรภายนอกที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ (กองทัพอากาศ. 2527) ส่วนการฝึกอบรมภายนอกนั้นกองทัพอากาศจะส่งข้าราชการไปฝึกอบรมหลักสูตรอื่น ๆ ที่กองทัพอากาศไม่ได้จัดขึ้นเอง เช่น หลักสูตรผู้ประสานงานคิวซี โดยสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (กรมกำลังพลทหารอากาศ. 2530 ก.) หลักสูตรการบริหารระบบคิวซี โดยสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา (กรมกำลังพลทหารอากาศ. 2531 ก.) เป็นต้น สำหรับการสัมมนานั้น กองทัพอากาศได้จัดให้มีการสัมมนาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเมื่อ 11 สิงหาคม 2531 (กรมกำลังพลทหารอากาศ. 2531 ข.) นอกจากนั้นยังส่งข้าราชการไปร่วมสัมมนาหรือร่วมชมการแสดงผลงานของหน่วยนอกกองทัพอากาศ เช่น สำนักงานข้าราชการพลเรือน (กรมกำลังพลทหารอากาศ. 2530 ข.) การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กรมกำลังพลทหารอากาศ. 2530 ค.) บริษัทปูนซีเมนต์ไทย (กรมกำลังพลทหารอากาศ. 2530 ง.) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (กรมกำลังพลทหารอากาศ. 2531 ค.) และบริษัทไทยบริดจ์สโตนส์ (กรมกำลังพลทหารอากาศ. 2531 ง.) เป็นต้น

3.1.4 การเสนอผลงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ กองทัพอากาศได้จัดให้มีการเสนอผลงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพและกิจกรรมอื่น ๆ ได้แก่ การอภิปรายทางวิชาการ นิทรรศการ

การประกวดคำขวัญ ภาพและเพลง เป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2529 เป็นต้นมา การจัดงานครั้งแรกให้ชื่อว่า การประชุมใหญ่กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพกองทัพอากาศ ครั้งที่ 1 เมื่อ 1 - 3 ตุลาคม 2529 มีกลุ่มที่เข้าเสนอผลงาน 20 กลุ่มจาก 10 หน่วย (กองทัพอากาศ. 2529) การจัดงานครั้งต่อ ๆ มาจะใช้ชื่อว่า งานมหกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ ซึ่งครั้งที่ 2 จัดเมื่อ 22 - 24 กรกฎาคม 2530 มีกลุ่มที่เข้าเสนอผลงาน 36 กลุ่มจาก 19 หน่วย (กองทัพอากาศ. 2530 ก.) ครั้งที่ 3 จัดเมื่อ 3 - 6 พฤศจิกายน 2530 มีกลุ่มที่เสนอผลงาน 45 กลุ่มจาก 25 หน่วย (กองทัพอากาศ. 2530 ข.) ครั้งที่ 4 จัดเมื่อ 28 มิถุนายน - 1 กรกฎาคม 2531 มีกลุ่มที่เสนอผลงาน 47 กลุ่มจาก 25 หน่วย (กองทัพอากาศ. 2531 ข.) ครั้งที่ 5 จัดเมื่อ 6 - 9 ธันวาคม 2531 มีกลุ่มที่เสนอผลงาน 39 กลุ่มจาก 30 หน่วยงาน (กองทัพอากาศ. 2531 ค.)

นอกจากการเสนอผลงานภายในกองทัพอากาศแล้ว ยังได้มีการคัดเลือกกลุ่มที่มีผลงานดีเด่นไปประกวดในงานมหกรรมควีชีระดับชาติ ซึ่งจัดโดยศูนย์ควบคุมคุณภาพแห่งประเทศไทย ซึ่งปรากฏว่ากลุ่มที่กองทัพอากาศส่งเข้าประกวดได้รับ ได้รางวัลยอดเยี่ยม ซึ่งเป็นรางวัลสูงสุดติดต่อกัน 4 ปีซ้อน ตั้งแต่ปี 2528 - 2531 (กองทัพอากาศ. 2529 ; 2530 ก.; 2531) และยังส่งไปแสดงหรือสาธิตในงานมหกรรมควีชีของหน่วยอื่น ๆ ตามที่ได้รับการร้องขอ เช่น กรมวิชาการเกษตร (กรมกัลลังพลทหารอากาศ. 2530 จ.) หรือสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น (กรมกัลลังพลทหารอากาศ. 2531 ค.) เป็นต้น

3.1.5 การใช้สื่อต่าง ๆ สื่อที่ใช้เผยแพร่ความคิดเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นการให้ความรู้ การจูงใจและการให้ทราบความเคลื่อนไหวของกลุ่มหรือผลงานของกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ สื่อมวลชนประเภทสิ่งพิมพ์คือ วารสารข่าวทหารอากาศ หนังสือพิมพ์สารข่าวฟ้า สื่อที่เป็นทางการคือ หนังสือราชการข่าวประจำวัน สื่อที่เป็นภาพ คำขวัญและเพลงก็ถูกนำมาใช้ด้วย นอกจากนั้นยังใช้สื่อที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ สื่อบุคคล ซึ่ง ได้แก่ หัวหน้าหน่วยและวิทยากรทั้งภายในและภายนอกกองทัพอากาศ

3.2 การส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับหน่วย

3.2.1 การกำหนดนโยบาย ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยจะกำหนดนโยบายในการส่งเสริมได้ในลักษณะของการเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร หรือการแถลงนโยบายในที่ประชุมของหน่วย เป็นต้น

3.2.2 การบริหารงาน เช่นเดียวกับการส่งเสริมระดับกองทัพบกที่หน่วยต่างๆ จะไม่มีการจัดองค์กรอย่างเป็นทางการในงานส่งเสริมการบริหารงาน จึงมีลักษณะเป็นการแต่งตั้งกรรมการขึ้นชุดหนึ่งเพื่อดำเนินงานโดยเฉพาะ ประกอบด้วยหัวหน้าโครงการ ผู้ประสานงานและกรรมการดำเนินงาน

3.2.3 การฝึกอบรม เนื่องจากการส่งเสริมในระดับหน่วย ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของหน่วยเอง ที่จะจัดกิจกรรมการส่งเสริมในด้านต่าง ๆ หน่วยอาจจะจัดให้มีการฝึกอบรมแก่ข้าราชการเพื่อกระตุ้นให้เกิดการยอมรับ หรือจัดส่งข้าราชการไปฝึกอบรมหรือเข้าร่วมสัมมนานอกหน่วยก็ได้

3.2.4 การใช้สื่อต่าง ๆ หน่วยอาจจะใช้สื่อหลาย ๆ รูปแบบ เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการในหน่วยเกิดความสนใจและยอมรับ สื่อที่ใช้มีตั้งแต่สื่อบุคคล ซึ่งหมายถึงผู้บริหารระดับสูงของหน่วย (หัวหน้าหน่วย รองหัวหน้าหน่วย เสนาธิการหน่วย) ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้อำนวยการหรือหัวหน้ากอง) และผู้บริหารระดับล่าง (หัวหน้าแผนก) นอกจากนี้ยังใช้สื่อในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ เช่น วารสาร หนังสือ ตำรา แผ่นปลิว หนังสือราชการ และเสียงตามสาย เป็นต้น

3.2.5 การให้การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ การที่กลุ่มจะดำเนินกิจกรรมได้ต้องใช้ทรัพยากรที่จำเป็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ เวลา งบประมาณ ซึ่งหน่วยจะต้องเตรียมพร้อมที่จะจัดหาทรัพยากรเหล่านี้ให้แก่ข้าราชการ เพื่อสร้างความมั่นใจว่า หากเขาตกลงใจที่จะทำกิจกรรมแล้ว จะมีทรัพยากรสนับสนุนให้ทำได้

3.3 สถานภาพของกลุ่มสร้างเสริมของกองทัพอากาศ

กองทัพอากาศได้มีการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาตั้งแต่ปี 2527 จนกระทั่งปัจจุบันมีข้าราชการที่เข้าร่วมเป็นสมาชิก 4,746 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 10.7 ของจำนวนข้าราชการระดับแผนกลงไป และมีจำนวนกลุ่มทั้งสิ้น 574 กลุ่มจาก 34 หน่วยงานรายละเอียดตามตาราง 1 อัตราการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศยังอยู่ในระดับที่ต่ำมาก เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่เสนาธิการทหารอากาศ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการส่งเสริมกิจกรรมนี้ กำหนดอัตราการยอมรับไว้ร้อยละ 90 ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางการส่งเสริมของกองทัพอากาศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การยอมรับนวัตกรรม

1.1 ความหมาย นวัตกรรม (innovation) หมายถึง แนวคิด การปฏิบัติหรือสิ่งของที่บุคคลหรือหน่วยในการยอมรับ (unit of adoption) มองเห็นว่าเป็นสิ่งใหม่ที่แตกต่างไปจากสิ่งที่มีอยู่เดิม ความใหม่ (newness) ในแง่มุมของเรื่องนวัตกรรมมิได้มีความหมายแค่การมีความรู้ใหม่เท่านั้น แต่จะรวมไปถึงการสร้างทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบต่อนวัตกรรม ตลอดจน

ศิริพร นิตะสิงห์
อุปนายกสมาคมทนายความและอธิบดี
ธรรมศาสตร์ กลุ่มส่งเสริมสิทธิมนุษยชน
รศ. งามกร ไก่ทอง ทักษิณกุล
รองศาสตราจารย์ มลลมาลย์ ธีรวิจิตร

ตาราง 1 จำนวนกลุ่ม และสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศจำแนกตามหน่วย

ลำดับ	หน่วย	จำนวนกลุ่ม	สมาชิก (คน)	สมาชิก ร้อยละ
1	สำนักงานเลขานุการกองทัพอากาศ	2	13	24.07
2	กรมสารบรรณทหารอากาศ	9	72	11.23
3	กรมกำลังพลทหารอากาศ	12	96	30.76
4	กรมข่าวทหารอากาศ	7	56	11.81
5	กรมยุทธการทหารอากาศ	5	40	25.10
6	กรมจเรทหารอากาศ	-	-	00.00
7	กรมส่งกำลังบำรุงทหารอากาศ	7	58	15.76
8	สำนักงานปลัดบัญชาทหารอากาศ	2	19	13.28
9	กองบิน 1	24	192	10.78
10	กองบิน 2	26	208	11.46
11	กองบิน 4	16	128	8.37
12	กองบิน 6	12	95	7.63
13	กองบิน 21	11	88	9.81
14	กองบิน 23	20	160	17.52
15	กองบิน 41	9	72	6.96
16	กองบิน 46	12	93	11.96
17	กองบิน 53	12	132	16.09
18	กองบิน 56	13	105	15.69
19	กองบิน 71	18	144	18.99
20	กรมอากาศโยธิน	19	152	5.09

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับ	หน่วย	จำนวนกลุ่ม	สมาชิก (คน)	สมาชิก ร้อยละ
21	กรมควบคุมการปฏิบัติทางอากาศ	11	90	3.70
22	กรมช่างอากาศ	49	400	8.67
23	กรมสื่อสารทหารอากาศ	43	358	15.26
24	กรมสรรพาวุธทหารอากาศ	27	216	9.06
25	กรมพลธิการทหารอากาศ	5	42	3.38
26	กรมช่างโยธาทหารอากาศ	24	195	6.23
27	กรมขนส่งทหารอากาศ	51	408	18.59
28	กรมแพทย์ทหารอากาศ	29	298	10.30
29	กรมลาดตระเวนทหารอากาศ	12	116	24.62
30	กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ	32	264	15.59
31	สถาบันวิชาการทหารอากาศชั้นสูง	6	46	19.32
32	โรงเรียนการบิน	32	253	18.18
33	กรมสวัสดิการทหารอากาศ	5	41	4.78
34	กรมการเงินทหารอากาศ	5	40	13.98
35	ศูนย์วิทยาศาสตร์และพัฒนาอวกาศ	7	56	15.77
36	สำนักงานตรวจบัญชีทหารอากาศ	-	-	00.00
รวม		574	4,746	
			เฉลี่ย	10.76

การยอมรับ (adoption) หรือปฏิเสธ (rejection) นวัตกรรมด้วย นวัตกรรมอย่างหนึ่งแม้จะถูกนำไปใช้ในสังคมหนึ่งแล้วก็ตาม แต่ถ้าเพิ่งถูกนำมาใช้ในอีกสังคมหนึ่งเป็นครั้งแรกก็ถือว่าเป็น นวัตกรรม ตัวอย่างของนวัตกรรม เช่น เครื่องจักรคำนวณ ยาคุมกำเนิด ยากำจัดศัตรูพืช การเปลี่ยนหัวใจ เป็นต้น (Barnett. 1953 : 11) นวัตกรรมหากถูกนำมาใช้ในองค์กรแล้วมักจะ ได้แก่ การกำหนดนโยบายใหม่ แผนการทำงานใหม่ โครงการใหม่ ตลอดจนการใช้อุปกรณ์ใหม่ (Zaltman, Duncan and Holbeck. 1973 : 10) กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในกองทัพอากาศ นับว่าเป็นนวัตกรรมอย่างหนึ่งของข้าราชการกองทัพอากาศ เพราะเป็นสิ่งที่ข้าราชการกองทัพอากาศยังไม่เคยนำมาใช้ แม้กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะถูกนำมาเผยแพร่หลายในประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ. 2518 แต่กองทัพอากาศได้ให้ความสนใจและริเริ่มใช้อย่างจริงจังเมื่อ พ.ศ. 2528 การนำแนวคิดเรื่องนวัตกรรมมาใช้เป็นแนวทางการศึกษาครั้งนี้ เพราะการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับ นวัตกรรมได้มีผู้ให้ความสนใจและทำการศึกษาอย่างมาก จนได้มีการปรับปรุงแนวทางการศึกษาตลอด จนมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเพิ่มขึ้นตลอดมา ซึ่งจะทำให้การวิจัยครั้งนี้สามารถเลือกตัวแปรที่สำคัญ ๆ มาศึกษาได้

การยอมรับนวัตกรรมเป็นตัวแปรที่ได้รับความสนใจในการวิจัยเกี่ยวกับนวัตกรรมมาก ทั้ง การวิจัยของต่างประเทศและในประเทศไทย ตามคำนิยามของ โรเจอร์สและชูมาเกอร์ (Rogers and Shoemaker. 1971) การยอมรับนวัตกรรมหมายถึง การตัดสินใจที่จะนำ นวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะคิดว่านวัตกรรมนั้นเป็นวิถีทางที่ดีกว่าและมีประโยชน์มากกว่า หน่วยในการยอมรับนวัตกรรมแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ การยอมรับระดับบุคคลและการยอมรับ ระดับสังคม การยอมรับระดับบุคคลสามารถอธิบายได้จากแนวคิดของโรเจอร์ส (1983 : 163 - 209) ที่ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลได้ผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การรับรู้นวัตกรรมเป็นครั้งแรก ไปจนถึงการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม ส่วนแนวความคิดของคลองกลันและโคเวิร์ด (Klonglan and Coward. 1970) เห็นว่า ควรแบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็นสองส่วน คือ การยอมรับในระดับความคิด (Symbolic Adoption) และการยอมรับระดับปฏิบัติ (Use of innovation) การยอมรับระดับบุคคลจึงอธิบายได้ 2 ลักษณะคือ การยอมรับ ระดับความคิดและการยอมรับระดับปฏิบัติ สำหรับการยอมรับระดับสังคม หมายถึง การที่สังคมนั้น ตัดสินใจนำเอานวัตกรรมนั้นมาใช้โดยอาจจะพิจารณาการยอมรับนวัตกรรมได้จาก อัตราการยอมรับ นวัตกรรม (Rate of Adoption) และความไวในการยอมรับนวัตกรรม (Innovativeness) (Rogers. 1983 : 241 - 250, 345 - 370)

1.2 การยอมรับนวัตกรรม การวัดการยอมรับนวัตกรรม สามารถวัดได้ 2 ระดับคือ ระดับบุคคลและระดับสังคม การวัดระดับบุคคลแบ่งได้เป็น 2 กรณีคือ กรณีแรก ศึกษาพฤติกรรมเดียวหรือหลายชนิด หากศึกษาพฤติกรรมชนิดเดียวจะวัดได้ 3 ลักษณะคือ ประการแรก วัดอย่างง่าย ๆ โดยการสอบถาม การสังเกตว่ากระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้น ประการที่สอง วัดจากความไวในการยอมรับนวัตกรรม ซึ่งหมายถึงระดับที่บุคคลยอมรับนวัตกรรมไปปฏิบัติก่อนคนอื่น ๆ ในชุมชน (Rogers. 1962 : 169 - 171) และประการที่สาม วัดจากความเข้มของการยอมรับ (Intensity of Adoption) ซึ่งหมายถึง สัดส่วนหรือปริมาณของนวัตกรรมแต่ละชนิดที่แต่ละคนนำไปปฏิบัติ (Chattopadhyay and Pareek. 1967) ส่วนการศึกษาพฤติกรรมหลายชนิดจะวัดในเรื่องศักยภาพของการยอมรับ โดยพิจารณาจากจำนวนนวัตกรรมที่บุคคลปฏิบัติอยู่ เช่น งานวิจัยของเฟลคเคนสไตน์ (Fleckenstein. 1974) ที่ศึกษาการยอมรับนวัตกรรม 11 อย่างของเกษตรกรในหมู่บ้านภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย หรืองานวิจัยของ จีระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2529) ที่ศึกษาการยอมรับนวัตกรรม 6 ชนิด ของเกษตรกรในจังหวัด เชียงใหม่

กรณีที่สอง ศึกษาการยอมรับในระดับความคิดและระดับปฏิบัติ เหตุที่ต้องมีการศึกษาการยอมรับใน 2 ระดับนี้เพราะ การตัดสินใจของบุคคลจะต้องผ่านกระบวนการในสมองก่อนว่าจะยอมรับ หรือไม่ยอมรับเมื่อยอมรับในระดับความคิดแล้ว โอกาสที่บุคคลจะยอมรับในการปฏิบัติคือการทำพฤติกรรมนั้นย่อมมีมากกว่าจะไม่กระทำ จากรูปแบบของโรเจอร์ส (1983 : 163 - 209) ที่แสดงขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมก็แบ่งให้เห็นว่าเมื่อบุคคลมีความรู้และทัศนคติต่อนวัตกรรมแล้ว บุคคลจะตัดสินใจว่ายอมรับหรือไม่ยอมรับภายในจิตใจก่อน แล้วจึงกระทำหรือไม่กระทำ หรือจากรูปแบบของคลอนเดอร์ลิน และ โคเวิร์ธ (1970) ก็แบ่งกระบวนการยอมรับของบุคคลเป็นสองระดับคือ ระดับความคิด และระดับปฏิบัติ โดยให้เหตุผลว่าถ้าแบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็นสองส่วนแล้วจะทำให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น เช่น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับแต่ละระดับจะเป็นคนละชุดกัน หรือหากเป็นชุดเดียวกัน แต่น้ำหนักของความสำคัญจะแตกต่างกัน นอกจากนั้นการยอมรับระดับความคิดอาจจะไม่นำไปสู่การยอมรับระดับปฏิบัติได้

การยอมรับในระดับสังคมสามารถวัดได้ 2 ลักษณะคือพิจารณาจากอัตราการยอมรับนวัตกรรม ซึ่งหมายถึงความเร็วเชิงเทียบที่นวัตกรรมถูกยอมรับโดยสมาชิกในระบบสังคม นั่นคือวัดจากจำนวนสมาชิกในระบบสังคมที่ยอมรับนวัตกรรมในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และพิจารณาจากความไวในการยอมรับนวัตกรรม

การวัดการยอมรับนวัตกรรมอาจจะใช้หลาย ๆ วิธีการในการวัดเรื่องเดียวกันก็ได้ เช่น งานวิจัยของ โดซีเยร์ (Dozier. 1977) ที่ศึกษาเรื่องการยอมรับการวางแผนครอบครัวใน

ประเทศเกาหลี ใช้วิธีการสอบถามว่าทำพฤติกรรมหรือไม่ หากทำให้ระบุเวลาที่ใช้นวัตกรรม (วิธีการคุมกำเนิดอย่างใดอย่างหนึ่ง) เป็นครั้งแรก แล้วจัดลำดับการยอมรับก่อนหลัง นำมาคิดเป็นคะแนน นำคะแนนของแต่ละคนในหมู่บ้านมารวมกัน แล้วแบ่งกลุ่มผู้ยอมรับนวัตกรรมออกเป็นประเภทต่าง ๆ งานวิจัยของ นพณ์ สัมมา (2522 : 32 - 34) ซึ่งได้ศึกษาจิตลักษณะที่สำคัญในการยอมรับนวัตกรรมของเกษตรกรไทย ใช้วิธีการวัด 2 ลักษณะคือ วัดการยอมรับทางจิต และวัดความไวของการยอมรับนวัตกรรม และงานวิจัยของจิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2529) ซึ่งศึกษาการยอมรับวิทยาการเกษตรแผนใหม่ของเกษตรกรจังหวัดเชียงใหม่ ก็ศึกษาการยอมรับทั้งภาคปฏิบัติและระดับความคิดเช่นกัน

1.3 วิธีการวัดการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การศึกษาการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะการยอมรับระดับบุคคล การวัดการยอมรับในระดับบุคคลจะวัดทั้งระดับการปฏิบัติ และระดับความคิด ทั้งนี้เพราะตามแนวทางของคลอนเกลินและโคเวิร์ด^(๑) การยอมรับระดับความคิดและการยอมรับระดับปฏิบัติมีความต่อเนื่องกัน กล่าวคือ บุคคลจะประเมินค่านวัตกรรมก่อน แล้วจึงเกิดการยอมรับในระดับความคิด หากยอมรับในระดับความคิดแล้วจึงมีการทดลองใช้นวัตกรรม ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับหรือไม่ยอมรับในภาคปฏิบัติ (Klonglan and Coward, 1970) แต่ในบางกรณีการยอมรับนวัตกรรมมิได้เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน นั่นคือ อาจจะไม่มีการยอมรับในระดับความคิดมาก่อนที่จะมีการยอมรับระดับปฏิบัติ ดังที่โรเจอร์สและชูมาเกอร์ (1971 : 112) ได้ให้ข้อคิดเห็นไว้ว่า การเกิดทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมอาจไม่ส่งผลถึงการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมก็ได้ ซึ่งสภาพนี้เรียกว่าความไม่พ้องกันของนวัตกรรม (Innovation Dissonance) ซึ่งโอกาสที่จะเกิดสภาพเช่นนี้เป็นไปได้มากในการใช้นวัตกรรมในองค์การ เพราะมีโครงสร้างขององค์การและการบังคับบัญชาตามสายงานเป็นแรงผลักดันให้เกิดการยอมรับ ดังนั้น การวัดการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศจะวัดทั้งระดับปฏิบัติและระดับความคิด ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบว่า การยอมรับในระดับปฏิบัติกับการยอมรับในระดับความคิดนั้นพ้องกันหรือไม่ อีกทั้งจะได้ศึกษาว่าปัจจัยที่ใช้อธิบายการยอมรับในระดับปฏิบัติกับการยอมรับในระดับความคิดมีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

การวัดการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในระดับปฏิบัติของข้าราชการในกองทัพอากาศจะวัดในรูปของความไวในการยอมรับ ซึ่งการวัดความไวในการยอมรับมีประโยชน์คือ ทำให้สามารถจัดประเภทผู้ยอมรับได้ ดังที่โรเจอร์ส (Rogers, 1983 : 241 - 268) ได้แบ่งประเภทผู้ยอมรับนวัตกรรมไว้ 5 ประเภท คือ พวกชอบของใหม่ (Innovator) พวกรับเร็วส่วนแรก (early adaptor) พวกรับเร็วส่วนมาก (early majority) พวกรับช้าส่วนมาก (late - majority) และพวกช้าหลัง (laggard) และความไวในการยอมรับจะถูกศึกษาเป็น

ตัวแปรตาม หรือตัวแปรที่ถูกอธิบายโดยปัจจัยต่าง ๆ การวัดความไวในการยอมรับกระทำได้โดยให้บุคคลระบุวัน เดือนปีที่ เริ่มใช้นวัตกรรมครั้งแรก ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้ให้ข้าราชการในกองทัพอากาศระบุวัน เดือนปีที่ เป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

1.4 ปัจจัยที่อธิบายการยอมรับนวัตกรรม การยอมรับของบุคคลสามารถอธิบายได้จากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในส่วนที่เป็นปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมของสังคม โรเจอร์สได้เสนอแนวคิดในเรื่องของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมไว้ว่า เป็นกระบวนการที่บุคคล (หรือหน่วยที่ทำการตัดสินใจ) ได้ผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การรับรู้ นวัตกรรมเป็นครั้งแรก แล้วสร้างทัศนคติที่ต่อนวัตกรรม มีการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ นวัตกรรม มีการนำนวัตกรรมไปใช้ และยืนยันการตัดสินใจของตนเอง (Rogers. 1983 : 163 - 209) ดังนั้นขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมแสดงไว้ตามภาพประกอบ 3

กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม เริ่มต้นด้วยบุคคลทราบว่ามีนวัตกรรมอยู่และมีความเข้าใจบ้างว่านวัตกรรมนั้นทำหน้าที่อะไร โรเจอร์สแบ่งประเภทของความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมไว้ 3 ประเภทคือ ความรู้ที่ให้เกิดการตื่นตัว (awareness knowledge) เป็นความรู้ว่าได้มีนวัตกรรมเกิดขึ้นมาแล้ว ความรู้ว่าจะใช้นวัตกรรมอย่างไร (how - to knowledge) เป็นความรู้เกี่ยวกับหลักการ (principle - knowledge) เป็นความรู้ที่จะช่วยให้การใช้นวัตกรรมบรรลุผล ซึ่งมีลักษณะกว้างกว่าความรู้ที่กล่าวมาแล้วทั้งสองประเภท เช่น ความรู้เกี่ยวกับเชื้อโรค การระบาด การเจริญเติบโตของเชื้อโรค จะทำให้เข้าใจว่าการฉีดวัคซีน หรือการสร้างส้วมจะช่วยป้องกันเชื้อโรคได้ ในขั้นการสร้างความรู้นี้ ช่องทางการสื่อสารมีบทบาทอย่างมาก เช่น สื่อมวลชนจะทำให้เกิดความรู้ที่จะทำให้เกิดการตื่นตัวได้ดี เจ้าหน้าที่ส่งเสริมจะช่วยให้กลุ่มเป้าหมายในการเผยแพร่ นวัตกรรมมีความรู้ประเภทที่สองและสาม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับนวัตกรรมในขั้นตัดสินใจและขั้นตอนลองใช้นวัตกรรม นอกจากนี้ การที่บุคคลจะมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมในแต่ละประเภทยังมีตัวแปรในด้านคุณลักษณะของบุคคล (หรือหน่วยในการตัดสินใจ) เข้ามาเกี่ยวข้องอีก ได้แก่ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น ระดับการศึกษา สถานะทางสังคม ตัวแปรด้านบุคลิกภาพและพฤติกรรมการสื่อสาร เช่น การเปิดรับสื่อชนิดต่าง ๆ

ขั้นที่สองเป็นขั้นการจูงใจ ในขั้นนี้บุคคลจะสร้างหรือพัฒนาทัศนคติที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับนวัตกรรม บุคลิกภาพส่วนตัวและบทพื้นฐานของระบบสังคมอาจมีอิทธิพลต่อการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมของบุคคลในแง่ที่ว่า เขาจะหาข่าวสารจากใครที่ไหน ข่าวสารอะไรและตีความข่าวสารอย่างไร บุคคลจะพัฒนาแนวคิดทั่ว ๆ ไป เกี่ยวกับนวัตกรรมขึ้น ซึ่งเรียกว่าเป็นการมองเห็นคุณค่าของนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่

ความได้เปรียบเชิงเทียบ (Relative advantage) คือระดับที่นวัตกรรมถูกมองเห็นว่าดีกว่า มีประโยชน์กว่าสิ่งเก่าหรือวิธีปฏิบัติเก่า การวัดประโยชน์เชิงเทียบอาจพิจารณาได้ทั้งในแง่ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ เช่น การลดต้นทุน การประหยัดเวลา และความพยายาม และผลตอบแทนทางสังคม เช่นความเชื่อถือของสังคม เกียรติยศ หรืออาจจะพิจารณาในแง่ผลที่เกิดขึ้นจะตอบแทนในปัจจุบันหรือในอนาคต

ความเข้ากันได้ (Compatibility) คือระดับที่นวัตกรรมถูกมองเห็นว่าไปกันได้กับค่านิยมและความเชื่อทางสังคมและวัฒนธรรม ความคิดหรือประสบการณ์เกี่ยวกับนวัตกรรมในอดีต และความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย หากนวัตกรรมเข้ากันได้กับสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นใจว่าไม่ต้องเสี่ยงภัยมาก และทำให้นวัตกรรมมีความหมายสำหรับเขามากขึ้น

ความสลับซับซ้อน (Complexity) คือระดับที่นวัตกรรมถูกมองเห็นว่า เป็นสิ่งที่ยากแก่การเข้าใจและยากแก่การนำนวัตกรรมไปใช้ หากจะพิจารณาถึงความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมแล้ว ความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมตามความรู้สึกของบุคคลมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับการยอมรับนวัตกรรม

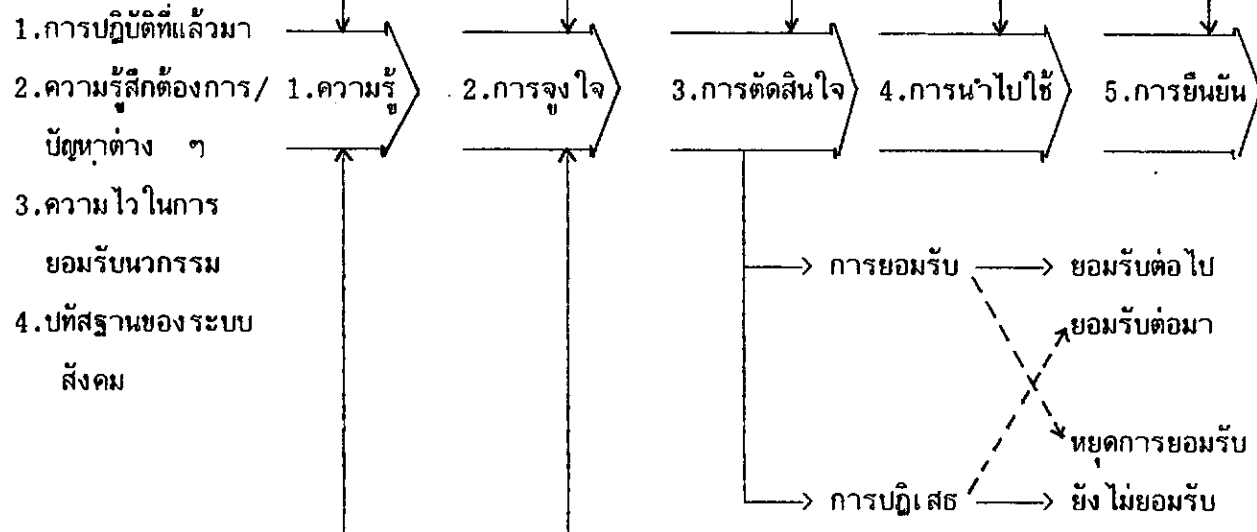
ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ได้ (Trialability) คือระดับที่นวัตกรรมถูกมองเห็นว่าสามารถนำไปทดลองใช้ได้ นวัตกรรมที่สามารถแบ่งเป็นส่วนเพื่อนำไปทดลองใช้ จะถูกยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมซึ่งไม่สามารถแบ่งเป็นส่วนได้ ทั้งนี้เพราะนวัตกรรมที่สามารถแบ่งเพื่อนำไปทดลองใช้ได้ จะช่วยลดความรู้สึกเสี่ยงภัยของบุคคลให้น้อยลง

ความสามารถในการสังเกตผลได้ (Observability) คือระดับที่ผลของนวัตกรรมถูกมองเห็นว่าสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ผลของนวัตกรรมบางชนิดสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายและสามารถสื่อความหมายให้แก่บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย แต่บางชนิดยากแก่การอธิบายให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใจและไม่สามารถสังเกตเห็นได้ ดังนั้น ความสามารถในการสังเกตเห็นผลของนวัตกรรมตามความรู้สึกของบุคคลจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการยอมรับนวัตกรรม

ขั้นที่สาม เป็นขั้นตอนตัดสินใจ บุคคลตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรมหรือปฏิเสธ ไม่ยอมรับนวัตกรรม ในขั้นนี้อาจจะมีการทดลองใช้นวัตกรรมบ้าง เพื่อช่วยลดความรู้สึกเสี่ยงภัยในการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม นวัตกรรมที่สามารถทดลองทำได้มักจะได้รับการยอมรับโดยเร็ว ดังนั้น เจ้าหน้าที่ส่งเสริมอาจจะใช้วิธีการจูงใจให้ยอมรับได้ โดยการให้ความสะดวกแก่กลุ่มเป้าหมายในการนำนวัตกรรมมาทดลองใช้ในปริมาณที่จำกัด เช่น การแจกตัวอย่างนวัตกรรมให้ทดลองใช้ ในบางกรณีอาจใช้วิธีการทดลองโดยคนอื่นก็ได้ เช่น การสาธิตให้ชม เป็นต้น

ช่องทางการสื่อสาร

สภาพแต่เดิม



คุณลักษณะของหน่วยที่ทำารตัดสินใจ

1. คุณลักษณะทางเศรษฐกิจสังคม
2. ตัวแปรด้านบุคลิกภาพ
3. พฤติกรรมการสื่อสาร

คุณลักษณะนวัตกรรมตามสายตาผู้รับนวัตกรรม

1. ความได้เปรียบเชิงเทียบ
2. ความเข้ากันได้
3. ความสลับซับซ้อน
4. ความสามารถในการนำไปทดลองใช้
5. ความสามารถในการสังเกตผลได้

ภาพประกอบ 3 แบบจำลองขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม

สามขั้นตอนที่กล่าวมาแล้วเป็นกระบวนการภายในจิตใจ สำหรับขั้นที่สี่คือ ขั้นนำไปใช้ เป็นขั้นการเปลี่ยนพฤติกรรม เพราะนวัตกรรมจะถูกนำมาใช้ปฏิบัติ ดังนั้นบุคคลต้องการทราบข่าวสารว่า เขาจะได้นวัตกรรมที่ไหน จะใช้อย่างไร มีปัญหาอะไรที่ประสบและแก้ปัญหาได้อย่างไร บทบาทของการสื่อสารในขั้นนี้จึงเป็นการให้ความช่วยเหลือทางวิธีการหรือการเริ่มต้นนวัตกรรม

ขั้นที่ห้า เป็นขั้นการยืนยัน การตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม ไม่ใช่ขั้นสุดท้ายในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม ในบางครั้งบุคคลอาจเปลี่ยนความคิดเป็นไม่ยอมรับนวัตกรรม ก็ได้หากได้รับข่าวสารที่ขัดแย้งจากเดิม ในขั้นตอนนี้ การสื่อสารจะมีบทบาทในการเสนอข่าวสารที่สนับสนุนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของบุคคล นวัตกรรมบางอย่างมีอัตราการใช้ยอมรับสูง

อาจเป็นเพราะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงคิดว่า เมื่อมีการยอมรับนวัตกรรมแล้วจะมีการใช้นวัตกรรมนั้นต่อไปจึงมิได้ติดตามผล ดังนั้นผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต้องติดตามผลและส่งเสริมนวัตกรรมต่อไปอย่างสม่ำเสมอ ดังจะเห็นได้จากภาพประกอบ 3 ในขั้นตอนที่สาม แม้บุคคลจะตัดสินใจยอมรับแล้วก็ตาม แต่ก็ยังมีโอกาสที่จะหยุดการยอมรับได้เช่นเดียวกัน และแม้บุคคลจะตัดสินใจปฏิเสธแล้วก็ตาม แต่ก็ยังมีโอกาสที่จะยอมรับนวัตกรรมต่อไปได้

จากแบบจำลองขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมของ โรเจอร์ส จะเห็นได้ว่ามีตัวแปรที่เกี่ยวข้องหรือส่งผลให้เกิดการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมของบุคคล 3 ประการคือ คุณลักษณะของบุคคล (หรือน่วยในการตัดสินใจ) ซึ่งได้แก่ คุณลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม ตัวแปรด้านบุคลิกภาพ และพฤติกรรมการสื่อสารคุณลักษณะของนวัตกรรมตามสายตาของผู้รับนวัตกรรม ได้แก่ ความได้เปรียบเชิงเทียบ ความเข้ากันได้ ความสลับซับซ้อน ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ และความสามารถในการสังเกตผลได้ และช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร ซึ่งการวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมที่ผ่านมา ทั้งในประเทศและต่างประเทศจะศึกษาตัวแปรตามที่ได้อธิบายมาแล้ว (Efren. 1964 ; Feasters. 1968 ; Felicidad. 1967 ; Rogers and Svenning. 1969 ; Rogers and Meyen. 1969 ; Spector. 1971 ; Diokno. 1973 ; สุวรรณ บัวทวน. 2514 ; คณิต มานพพงศ์. 2518 ; พิศมัย กระแสนินทร์. 2518 ; ตูลา อีร์ชตุมันน์. 2522 ; พรพิมล วรดิลก. 2524 ; ทศนาดี สุขารมณ์. 2524 ; กันยา สุนทรารักษ์. 2525 ; ธิดาดาว ภักดี. 2525 ; สกรณ วัชรศิริธรรม. 2525)

อย่างไรก็ดี จะเห็นได้ว่าในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น คุณลักษณะของนวัตกรรมเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการยอมรับของบุคคล ทั้งนี้เพราะบุคคลจะประเมินนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ แล้วจึงตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม คุณลักษณะของนวัตกรรมในสายตากลุ่มเป้าหมายเป็นตัวแปรที่มีการศึกษามาก เนื่องจากการทราบว่าคุณลักษณะเป้าหมายใดของนวัตกรรมจะทำให้ผู้ส่งเสริมกำหนดแนวทางได้เหมาะสม เช่น หากทราบว่าคุณลักษณะเป้าหมายมองว่านวัตกรรมเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ยากแก่การเข้าใจ ผู้ส่งเสริมก็ต้องพยายามแสวงหาวิธีการที่จะทำให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าใจได้ง่าย ๆ งานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของนวัตกรรมส่วนใหญ่พบว่า คุณลักษณะของนวัตกรรมมีอิทธิพลต่อการยอมรับบุคคล (Rogers and Shoemaker. 1971 ; Becker. 1970 ; Myers and Marquis. 1969 ; Zaltman, Duncan and Holbek. 1973)

นอกจากนั้นตัวแปรในเรื่องคุณลักษณะของผู้รับนวัตกรรมทางด้านเศรษฐกิจและสังคม และความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม ก็มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมของบุคคลเช่นกัน (Rogers. 1983-

: 256 ; citing Boyd. 1980 ; Cartrell. 1981 ; Frey et al. 1979 ; Morrison et al. 1979 ; Rogers et al. 1970 ; Roger et al. 1970 ; Wagerner et al. 1981 ; Wilkening et al. 1969)

สำหรับตัวแปรในด้านสภาพแวดล้อมของสังคมที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของบุคคลนั้น โรเจอร์ส (1983 : 210 - 240) เห็นว่าความพยายามของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมมีบทบาทสำคัญที่จะทำให้การยอมรับนวัตกรรมเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและมีอัตราการยอมรับสูง เพราะเจ้าหน้าที่ส่งเสริมมีหน้าที่ที่จะต้องจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสื่อความไปถึงกลุ่มเป้าหมาย จากงานวิจัยที่มีโครงการนำนวัตกรรมไปใช้ได้พบว่า ตัวแปรสำคัญที่จะทำนายความสำเร็จของโครงการคือ ระดับความพยายามของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม (Rogers. 1983 : 317 ; citing Whiting et al. 1968 ; Hursh et al. 1969 ; Fliegel et al. 1967 ; Rogers et al. 1970) สำหรับการวิจัยครั้งนี้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมหมายถึง ผู้ประสานงาน

สรุป จากทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม ทำให้ได้ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ 4 ประการคือ การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ คุณลักษณะทางด้านเศรษฐกิจและสังคมและระดับความพยายามของผู้ประสานงาน

2. การสื่อสาร (Communication)

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ความคิดหรือข่าวสารถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสารด้วยความตั้งใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการสื่อสารหรือผลที่ต้องการคือ การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ที่ทัศนคติหรือพฤติกรรม (Rogers. 1973 : 43 - 49)

การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมในประเด็นที่ว่า การสื่อสารทำให้สังคมเกิดความต้องการเปลี่ยนแปลง มีบทบาทในการกระตุ้นให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและสอนทักษะที่จำเป็นต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จ (Schramm and Roberts. 1971 : 757 - 761)

การสื่อสาร นับว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในการส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาก เริ่มตั้งแต่การโน้มน้าวจิตใจให้มีการยอมรับแนวคิดการใช้กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งก็คือการใช้การสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม การสื่อสารจะช่วยให้การส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้ โดยเริ่มตั้งแต่การปูพื้นฐานแนวคิดเรื่องกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและให้การสนับสนุน ขั้นตอนการสื่อสารจะมีบทบาทในการสำรวจข้อมูลย้อนกลับจากที่ได้ปูพื้นฐานไปแล้วว่า เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความคิดเห็น มีความ

เข้าใจ มีความสนใจเพียงใด หากเห็นว่ายังไม่ดีนัก ก็ควรจะวิเคราะห์ปัญหาและหาทางแก้ไข โดยการให้การศึกษาหรือประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม ขั้นที่สาม การสื่อสารจะช่วยให้การเผยแพร่โครงการหรือประกาศให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับได้รับรู้ว่า องค์การจะนำกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว และประกาศให้บุคคลภายนอกองค์การได้รับรู้ด้วยเช่นกัน ขั้นที่สี่ การสื่อสาร จะช่วยให้การเผยแพร่การทํากิจกรรมของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพว่าได้มีการทํากิจกรรมในเรื่องอะไร มีการดำเนินกิจกรรมไปถึงขั้นไหน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น และการแข่งขัน ขั้นสุดท้าย การสื่อสารจะช่วยให้การเผยแพร่ผลงานของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เพื่อเป็นกำลังใจให้แก่ผู้เข้าร่วมทํากิจกรรม

ตามที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมภาพ การศึกษาทฤษฎีทางการสื่อสารจะช่วยให้ได้ตัวแปรที่สำคัญที่จะส่งผลต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ดังที่จะกล่าวต่อไป

2.1 แบบจำลองของการสื่อสาร แบบจำลองพื้นฐานที่สำคัญของการสื่อสารมีอยู่ 5 แบบ ได้แก่ แบบจำลองของลาสเวลล์ (Lasswell, 1948) ที่อธิบายการกระทำทางการสื่อสารด้วยการตอบคำถามว่า ใคร กล่าวอะไร ในช่องทางใด ถึงใคร พร้อมด้วยผลอะไร แบบจำลองของแชนนอนและวีเวอร์ (Shannon and Weaver, 1949) ซึ่งเป็นแบบจำลองการสื่อสารเชิงทฤษฎีคณิตศาสตร์ที่อธิบายองค์ประกอบของการสื่อสารเป็น 5 ประการ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศ สาร ตัวถ่ายทอด ผู้รับและจุดหมายปลายทาง และมีการรบกวนเกิดขึ้นในขณะที่เกิดกระบวนการ แบบจำลองของแชรรม (Schramm, 1955) มีลักษณะเป็นวงกลมที่เน้นให้เห็นว่าทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารกระทำหน้าที่อย่างเดียวกัน ในกระบวนการสื่อสาร ได้แก่ การเข้ารหัส (encoding) การถอดรหัส (decoding) และการตีความ (Interpreting) และแบบจำลองของเบอร์โล (Berlo, 1960) ได้เสนอองค์ประกอบในเรื่องการสื่อสารไว้ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางและผู้รับสาร

จะเห็นได้ว่าทุกแบบจำลองจะมีองค์ประกอบในการสื่อสารเหมือน ๆ กันคือ ประกอบไปด้วย แหล่งสาร สาร ช่องสาร ผู้รับสาร และผลจากการส่งสาร การศึกษาวิจัยทางด้านการสื่อสารมักจะศึกษาผลของการสื่อสารในเรื่อง การเปลี่ยนแปลงใน ความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรม และตัวแปรที่จะใช้อธิบายผลของการสื่อสาร ซึ่งได้แก่องค์ประกอบของการสื่อสารทั้ง 4 ประการ นอกจากนั้นยังรวมไปถึงทิศทางของการสื่อสารว่า เป็นการสื่อสารแบบทางเดียวหรือสองทิศทาง หรือรูปแบบของการสื่อสารว่า เป็นการสื่อสารแบบทางการหรือไม่เป็นทางการ หรือขั้นตอนการสื่อสารว่า เป็นการสื่อสารขั้นตอนเดียวหรือหลายขั้นตอน

2.2 ปัจจัยด้านการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาผลของการสื่อสารในเรื่องการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การสืบทอดที่เกี่ยวกับ ซึ่งเป็นตัวแปรด้านการสื่อสารจะพิจารณาองค์ประกอบในการสื่อสาร 4 ประการ ได้แก่ แหล่งสาร สาร ช่องสารและผู้รับสาร ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 แหล่งสาร (Source) แหล่งสารหรือผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความสำคัญในกระบวนการสื่อสารมาก เพราะจะเป็นผู้เริ่มต้นการสื่อสาร และทำให้การสื่อสารดำเนินไปอย่างต่อเนื่องจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ บทบาทของผู้ส่งสารจะแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ใน การสื่อสาร เช่น ผู้ส่งสารอาจจะเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร ให้ความรู้ ให้ความบันเทิงหรือโน้มน้าวจิตใจให้ปฏิบัติตาม การที่จะทำให้การสื่อสารบรรลุผล ตามที่ปรารถนาผู้ส่งสารจะต้องมีคุณสมบัติที่จำเป็นในการสื่อสารอันได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทศนคติ ระดับความรู้ ความเข้าใจในตัวบุคคลระบบสังคมและวัฒนธรรม (Berlo. 1960) ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (Berlo and others. 1966 ; Bettinghaus. 1968 ; Rogers and Svenning : 1969) และความเหมือนกันของผู้ส่งสารกับผู้รับสาร (Rogers and Svenning. 1969)

ในกระบวนการโน้มน้าวใจหรือกระบวนการเผยแพร่ข่าวสาร ผู้ส่งสารหรือที่เรียกว่า เจ้าหน้าที่ส่งเสริม (Change Agent) มีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธกิจกรรมของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้เพราะจะเป็นผู้ที่นำโครงการไปสู่การปฏิบัติ สะท้อนความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้แก่หน่วยงานส่งเสริม และปรับปรุง โครงการให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Rogers. 1983 : 312 - 315) ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมมีหลายประการ เช่น คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม ความเหมือนหรือความแตกต่างกัน ในสถานภาพของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมกับกลุ่มเป้าหมาย ความน่าเชื่อถือและระดับความพยายามของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม ตลอดจนความรู้ ทศนคติต่อเรื่องที่ส่งเสริม

การส่งเสริมการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศแบ่งได้เป็น 2 ระดับคือ ระดับกองทัพบกและระดับหน่วยตามที่ได้กล่าวมาแล้ว งานส่งเสริมระดับกองทัพบก จะมีกรมกำลังพลทหารอากาศเป็นผู้ดำเนินการ โดยจะรับคำสั่งหรือนโยบายจากหัวหน้าโครงการระดับกองทัพบก แล้วนำไปเผยแพร่สู่หน่วยต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าลักษณะงานเป็นการถ่ายทอดคำสั่งหรือนโยบายไปสู่ผู้ปฏิบัติ และผู้ปฏิบัติมีอยู่เพียง 2 - 3 คน เท่านั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องศึกษาในระดับกองทัพบก แต่ควรให้ความสนใจไปที่ระดับหน่วยมากกว่า เพราะมีการปฏิบัติงานในหน้าที่การส่งเสริมอย่างจริงจัง โดยเรียกผู้ปฏิบัติหน้าที่นี้ว่า ผู้ประสานงาน ซึ่งหัวหน้าโครงการของหน่วยจะแต่งตั้งขึ้นตามความเหมาะสม ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของเจ้าหน้าที่

ส่งเสริมหรือผู้ประสานงานในการศึกษาครั้งนี้ ควรให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ ซึ่งพบว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการยอมรับของบุคคล (Kelman and Hovland. 1953 : 327 - 335 ; Hovland, Janis and Kelley. 1953 : 19 - 53; Aronson and Golden. 1962 : 135 - 146) และระดับความพยายามในการส่งเสริม ซึ่งพบว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่ออัตราการยอมรับนวัตกรรม (Rogers. 1983 : 317 ; citing Whiting et. al. 1968 ; Hursh et. al. 1969; Fliegelet. 1967 ; Rogers et.al.1970)

2.2.2 สาร (Massager) สารเป็นเรื่องราวที่มีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารจะเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่ง การที่สารจะโน้มน้าวใจให้ผู้รับเกิดความรู้สึกคล้อยตามได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับเนื้อหาของสาร การจัดองค์ประกอบสาร และวิธีการเสนอสาร (Bettinghaus. 1968 ; Hovland and others. 1968 ; Schramm. 1973 : 215 - 233)

เนื้อหาของสารแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ สารประเภทข้อเท็จจริง เป็นสารที่รายงานให้ทราบความจริง จัดได้ว่าเป็นสารที่มีคุณภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ และสารประเภทข้อคิดเห็น เป็นสารที่เกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจจากการประเมินของผู้ส่งสาร อาจจะเป็นข้อคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อที่มีต่อบุคคล วัตถุ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ

การจัดองค์ประกอบของสาร เป็นลักษณะของการจัดเตรียมสารในเรื่องของการเรียบเรียงลำดับความ ระดับความยากง่าย รูปแบบการใช้ภาษา หากสารถูกจัดเตรียมอย่างดี สารนั้นก็สามารถดึงดูดความสนใจของผู้รับสาร สามารถที่จะให้ความเข้าใจและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ได้ตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

วิธีการเสนอสารมี 2 ลักษณะคือ การเสนอสารเพียงด้านเดียว (one - sided) และการเสนอสารสองด้าน (two - sided) การเสนอสารด้านเดียวจะให้ผลสัมฤทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง ได้มากเมื่อผู้รับสารมีความเห็นพ้องอยู่แล้ว ส่วนการเสนอสารในเนื้อหาสองด้านจะเหมาะสมสำหรับผู้รับสารที่ไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอของแหล่งสารมาก่อน

การศึกษาองค์ประกอบด้านสารที่จะมีผลต่อการโน้มน้าวใจของผู้รับ จะเป็นการวิเคราะห์ในลักษณะของการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งจะใช้วิธีการแยกแยะของ ผู้วิจัยเป็นสำคัญในการพิจารณาเนื้อหา การจัดองค์ประกอบ และวิธีเสนอสาร การศึกษาเรื่องสาร จึงมักต้องใช้เวลาในการรวบรวมเอกสารและสร้างเกณฑ์ที่เหมาะสม เนื่องจากการศึกษาดังนี้มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาที่รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพราะการส่งเสริมในระดับหน่วยนั้นต่างหน่วยต่างมีอิสระในการเสนอสาร ดังนั้น ชนิดของสารจึงหลากหลายและมีจำนวนมากยากแก่การติดตามรวบรวมได้ ผู้วิจัยจึงมิได้รวมเอา เรื่องของสารมาพิจารณาเป็นตัวแปรหนึ่งด้วย

2.2.3 ช่องสาร (Channels) ช่องสารหรือสื่อ เป็นพาหนะที่จะนำสาร ไปสู่ผู้รับสาร สื่อมีความสำคัญต่อผลของการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะสื่อแต่ละชนิดมีคุณสมบัติและบทบาทที่แตกต่าง กันไป การเลือกใช้สื่อจึงต้องพิจารณาจากวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร (ต้องการให้ความรู้หรือ จูงใจ) และให้เหมาะสมกับผู้รับสาร และสถานการณ์ ในภารกิจบางอย่างสื่อชนิดหนึ่งอาจทำได้ ดีกว่าอีกชนิดหนึ่ง หรือการใช้สื่อหลาย ๆ ชนิดในภารกิจบางอย่างอาจจะทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการ สื่อสารมีมากกว่าการใช้สื่อเพียงชนิดเดียว (Schramm. 1964 ; Rogers. 1971)

สื่ออาจแบ่ง ได้ง่าย ๆ เป็น 2 ชนิดคือ สื่อมวลชนและสื่อบุคคล สื่อมวลชนมีคุณลักษณะ ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากได้ในเวลาอันรวดเร็ว สามารถให้ความรู้และข่าวสาร และสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่พึงปรารถนาได้ ส่วนสื่อบุคคลนั้นมีคุณลักษณะที่ทำให้ เกิดการสื่อสารแบบสองทาง (two - ways communication) ผู้รับสามารถโต้ถามหรือขอ ข่าวยกเพิ่มเติ่มจากผู้ส่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว และผู้ส่งสารสามารถแก้ไขสารที่ส่งออกไปให้ ตรงกับความต้องการของผู้รับได้เช่นกัน และสื่อบุคคลยังสามารถจูงใจบุคคลให้ เปลี่ยนทัศนคติที่ พึงปรารถนาได้

นอกจากนั้น การแบ่งชนิดของสื่อหรือช่องสาร อาจแบ่ง ได้เป็นช่องสารที่มาจาก แหล่ง ภายนอก (Cosmopolite) และช่องสารภายใน (localite) ของระบบสังคม (Schramm. 1967) ซึ่งในการเผยแพร่ข่าวสารภายในสังคมใดสังคมหนึ่ง โดยเฉพาะอาจใช้ การแบ่งชนิดนี้เป็นแนวทาง ได้

การศึกษาในเรื่องสื่อพบว่า สื่อบุคคลมีอิทธิพลในการโน้มน้าวใจมากกว่าสื่อมวลชน แต่ สื่อมวลชนก็เป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริม หรือสนับสนุนให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการโน้มน้าวใจได้รวดเร็วเมื่อใช้คู่กับสื่อบุคคล (Wright. 1959 : 11 - 63; Bettinghaus. 1968 : 170 - 171 ; Schramm. 1973 : 125) จากการวิจัยของ แลม (Lam. 1966 : 263) ในปี ค.ศ. 1966 พบว่า ร้อยละ 92 ของประชากรที่มารับบริการวางแผนครอบครัวได้รับการชักชวน จากเพื่อนและเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ ดับเบิลยูและฮาร์วี (Dubey and Harvey. 1969 : 266) ได้ศึกษาจากผู้คุมกำเนิดพบว่า สื่อบุคคลที่สำคัญสำหรับสตรีในชั้นให้ความรู้การวางแผนครอบครัวคือ เจ้าหน้าที่หน่วยงานวางแผนครอบครัว เพื่อนและเพื่อนบ้าน และสื่อสำคัญที่ให้ความรู้การวางแผน ครอบครัวแก่ผู้เป็นสามีคือ หนังสือพิมพ์และนิตยสาร เพื่อนและเพื่อนบ้าน แต่ในชั้นจูจอนั้น เพื่อนและเพื่อนบ้านเป็นสื่อสำคัญที่สุด

สำหรับการวิจัยในประเทศไทยเกี่ยวกับเรื่องสื่อหรือช่องสาร ส่วนใหญ่จะศึกษาว่า สื่อ ชนิดใดที่มีผลต่อการโน้มน้าวใจหรือยอมรับนวัตกรรม โดยใช้วิธีการสอบถามจากกลุ่มเป้าหมายที่จะ ศึกษา (สุวรรณ บัวทวน. 2514 ; เกศรินทร์ สุทธิไสย. 2520 ; พรพิมล วรดิกล. 2524 ;

ทัศนชาติ สุขารมณ. 2524 ; กันยา สุนทรารักษ์. 2525 ; อิศาดาว ภักดี. 2525) ซึ่งพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมมักจะเกิดขึ้นจากการแสวงหานวัตกรรมโดยตนเองมากกว่าเป็นการศึกษาการส่งเสริมของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง และในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง โดยเฉพาะ เช่น การศึกษาการยอมรับการปลูกพืชหมุนเวียน การปลูกมันเทศ การทำนาหว่านน้ำตม การคุมกำเนิด เป็นต้น แต่ในกรณีที่มีการส่งเสริมนวัตกรรมโดยหน่วยใดโดยเฉพาะ และมีกลุ่มเป้าหมายในการส่งเสริมแน่นอน สิ่งที่ต้องศึกษาคือ หน่วยงานได้มีการใช้สื่ออะไรบ้าง สื่อนั้นไปถึงผู้รับหรือไม่ และได้ก่อให้เกิดผลอะไร และสื่อภายนอกหน่วยงานได้เข้ามามีบทบาทอย่างไรบ้าง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานเองในการปรับปรุงการใช้สื่อให้เหมาะสม

งานส่งเสริมการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ เป็นการเผยแพร่ นวัตกรรมในองค์การที่มีหน่วยงานส่งเสริมและกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน การวิเคราะห์เรื่องสื่อจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะสื่อมีบทบาทที่จะช่วยในการยอมรับของหน่วยและข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็วและปริมาณมาก การศึกษาคั้งนี้จะศึกษาสื่อ หรือช่องทางภายในที่ใช้ในงานส่งเสริมทั้งระดับกองทัพและระดับหน่วย

การส่งเสริมระดับกองทัพจะใช้สื่อ เช่น การอบรม การบรรยาย การสัมมนา การประชุม การเสนอผลงาน การเผยแพร่บทความในหนังสือสารข่าวฟ้า หนังสือข่าวทหารอากาศ การใช้หนังสือราชการ เป็นต้น

การส่งเสริมระดับหน่วยจะใช้สื่อ เช่น การอบรม การบรรยาย การประชุม การตรวจเยี่ยมของผู้บังคับบัญชา การเผยแพร่โดยวารสารภายในหน่วยของตน การใช้เสียงตามสาย การใช้หนังสือราชการ เป็นต้น

2.2.4 ผู้รับสาร (Receivers) ผู้รับสารเป็นองค์ประกอบของการสื่อสารที่จะแสดงให้เห็นว่า การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลหรือไม่ มากน้อยเพียงใด องค์ประกอบในด้านผู้ส่งสาร สาร และช่องสารมีความสำคัญที่จะทำให้อุปสรรคเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ ในขณะที่เดียวกันตัวผู้รับสารเองก็มีความสำคัญไม่น้อยต่อผลของการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะผู้รับสารจะมีคุณลักษณะและการได้รับอิทธิพลจากสังคมที่แตกต่างกันไป ตัวแปรในผู้รับสารที่จะมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการสื่อสารได้แก่ คุณลักษณะของผู้รับสาร (Berlo. 1969) และบุคลิกภาพ (Burgeon and Ruffner. 1978 : 72 - 77)

คุณลักษณะของผู้รับสารที่มีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของการสื่อสาร เช่น อายุ การศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจ - สังคม พฤติกรรมการสื่อสาร การติดต่อกับสังคมภายนอก การเป็นสมาชิกในองค์การต่าง ๆ การวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดนี้ เช่น เฟสเตอร์ (Feaster. 1968) เฟลิซิเดด (Felicidad. 1967) โรเจอร์ส และเซนนิง (Rogers and Svenning. 1969) ไดโอเคโน (Diokno. 1973)

การศึกษาเรื่องบุคลิกภาพมักจะศึกษาถึงบุคลิกภาพที่มีความไวต่อการโน้มน้าวใจ (Bettinghaus. 1968 : 84 - 92) เช่นการศึกษาของลาเวนทอลและเพอร์โรล (Leventhal and Perold. 1962 : 385 - 388) ที่พบว่า บุคคลที่มีความนับถือตนเองสูงจะอ่อนไหวต่อสารที่มีลักษณะมองโลกในแง่ดี บุคคลที่มีความนับถือตนเองต่ำจะอ่อนไหวต่อสารที่มีลักษณะมองโลกในแง่ร้าย

ในการศึกษาเกี่ยวกับการเผยแพร่ข่าวสาร พฤติกรรมการสื่อสาร (Media Behavior) ของกลุ่มเป้าหมายเป็นตัวแปรที่สำคัญ เพราะการทราบพฤติกรรมของการสื่อสารจะช่วยให้ผู้ส่งเสริมเลือกใช้สื่อได้เหมาะสมกับกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งการศึกษาส่วนมากก็พบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับการยอมรับนวัตกรรม (พรพิมล วารดิกล. 2524 ; ทศนาดี สุขารมณ์. 2524 ; สุภรณ์ วัชรศิริธรรม. 2525 ; นงลักษณ์ ชวาลไพบูลย์. 2525) และโรเจอร์สก็เห็นว่าพฤติกรรมการสื่อสารส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของบุคคล (Rogers. 1983 : 164 - 166)

สรุป จากทฤษฎีการสื่อสารมีตัวแปรที่จะนำมาใช้อธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศเพิ่มเติมอีก 3 ตัวแปร คือ ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน และพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการ ซึ่งเป็นตัวแปรในด้านบุคคล และช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ ซึ่งเป็นตัวแปรด้านสังคม

3. การจูงใจ (Motivation)

การจูงใจเป็นกระบวนการที่พฤติกรรมถูกกระตุ้น (energized) และชี้แนะ (directed) โดยสิ่งเร้าที่มาจากทั้งภายในและภายนอกอินทรีย์ (Andersen. 1971 : 6) การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจูงใจจะทำให้สามารถอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมได้อย่างหนึ่ง (Luthans. 1973 : 146) และหากเราค้นพบสิ่งจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมของคน และพฤติกรรมการตอบสนองของคนที่มีต่อสิ่งจูงใจได้ ก็ย่อมสามารถทำนายพฤติกรรมของคนได้เช่นกัน (Andersen. 1971 : 67) การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์การควรที่จะให้ความสำคัญและทำความเข้าใจกระบวนการจูงใจเป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะการที่ผู้บริหารทราบถึงสิ่งจูงใจที่จะส่งผลถึงควมมีประสิทธิภาพของการทำงาน จะทำให้สามารถจัดระบบการจัดสิ่งจูงใจได้ถูกต้องตรงกับความต้องการของบุคคล (Wexley and Juke. 1975 : 93) หรือหากองค์การต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล การใช้สิ่งจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้นจะเป็นหนทางที่ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ โดยองค์การจะต้องชี้ให้บุคคลเห็นว่าเขาได้รับผลประโยชน์หรือรางวัลอะไรจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Godwin and Glaser. 1965 : 34 - 46)

จะเห็นได้ว่า การศึกษาเรื่องการจูงใจจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การที่จะสามารถจัดสิ่งจูงใจ ไม่ว่าจะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำพฤติกรรมหรือแรงเสริมให้คงพฤติกรรมได้ตรงกับความต้องการของบุคคลในหน่วยงาน การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการกองทัพอากาศซึ่งนับว่าเป็นการศึกษาค้นคว้าที่ส่งผลต่อการยอมรับการทำพฤติกรรมใหม่ ๆ การค้นพบว่าสิ่งจูงใจใดบ้างที่มีความสำคัญต่อการยอมรับยอมรับเป็นประโยชน์ต่อกองทัพอากาศอย่างยิ่ง ที่จะได้นำสิ่งจูงใจที่เป็นที่คาดหวังของข้าราชการมาจัดทาส่งอย่างเป็นระบบ หากสิ่งจูงใจที่ไม่สามารถจัดทำได้จะได้เป็นข้อมูลในการสร้างความเข้าใจกับข้าราชการต่อไป

3.1 ทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจการศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจมีแนวคิดพื้นฐานจากทฤษฎีการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไข ซึ่งหากทำความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีนี้แล้วจะทำให้เข้าใจกระบวนการของการจูงใจและนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การ ได้ในขั้นแรกจะเป็นการเสนอแนวคิดที่ได้จากทฤษฎีการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไข ขั้นตอนต่อไปจะเสนอทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญ ๆ พร้อมทั้งแนวคิดที่จะนำมาใช้ในการวิจัย และในขั้นสุดท้ายจะได้นำแนวคิดต่าง ๆ ที่ได้มาบูรณาการให้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

3.1.1 ทฤษฎีการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไข การศึกษาเกี่ยวกับการสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ มีแนวทางมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ที่สำคัญ 2 ทฤษฎีคือ การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning) ของพาฟลอฟ และการวางเงื่อนไขแบบปฏิบัติการ (Operant Conditioning) ของสกินเนอร์ ทฤษฎีทั้งสองมีความเชื่อว่า การเรียนรู้เป็นความสัมพันธ์ของสิ่งเร้า (Response) กับการตอบสนองสิ่งเร้า แต่ในแนวความคิดแบบแรก ใช้สิ่งเร้าที่เป็นอิสระจากการตอบสนองของพฤติกรรมเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการตอบสนอง สำหรับแนวคิดแบบที่สองให้ความสนใจในเรื่อง รูปแบบของรางวัลและการลงโทษเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม (Reardon. 1981 : 63) ซึ่งสกินเนอร์ก็ได้เสนอทฤษฎีการเสริมแรงกระตุ้น (Reinforcing Stimulus) ไว้ว่า การเสริมแรงกระตุ้นนั้นเป็นการเสนอรางวัลแก่พฤติกรรมดีโดยไม่มีการลงโทษบุคคลผู้เป็นเจ้าของพฤติกรรมแล้ว

จากแนวคิดของทฤษฎีการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไข ทำให้สามารถทำความเข้าใจพฤติกรรมของคนได้โดยใช้ทั้งสองแนวทางควบคู่กันไป นั่นคือการใช้สิ่งเร้าเพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม และการที่พฤติกรรมนั้นจะมั่นคงก็ด้วยการให้แรงเสริม ดังเช่นที่เรียดอน (Reardon. 1981 : 68) ยกตัวอย่างว่า การที่ผู้ชายที่อยู่ในชนบทเริ่มนิยมประเพณีแบบเก่าตัดสินใจทำอาหารเองเป็นครั้งแรก แรงเสริมที่จะทำให้เขาทำต่อไปอีกเรื่อย ๆ คือ การได้รับคำชมเชยว่าอร่อย แต่ก็ต้องพิจารณาด้วยว่า ทำไมเขาจึงตัดสินใจทำอาหารเอง ซึ่งอาจจะอธิบายได้ว่า เป็นเพราะเขาได้ทราบว่าเจ้านายที่ทำงานทำอาหารเก่ง

ดังนั้น การที่จะกำหนดพฤติกรรมของคนให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการโดยใช้แนวทางจากทฤษฎีการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไข จะต้องจัดให้มีกิจกรรมการเรียนรู้หรือแหล่งถ่ายทอด เช่น จัดหลักสูตรต่าง ๆ จัดให้มีสถานการณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บุคคลได้เรียนรู้ เช่น การนำคนมาอยู่ร่วมกันเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม และการจัดสิ่งเร้าหรือแรงเสริมให้สอดคล้องกับการคาดหวังของบุคคล (Brembeck and howell. 1976 : 132) ในการศึกษาครั้งนี้ให้ความสำคัญในเรื่องการจัดสิ่งเร้า และแรงเสริมในฐานะที่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้เกิดการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางที่กองทัพอากาศจะได้นำไปใช้ในการส่งเสริมและจัดระบบสิ่งจูงใจ

3.1.2 ทฤษฎีการจูงใจ แนวคิดในเรื่องการจูงใจด้วยสิ่งเร้าหรือแรงเสริมมาจากทฤษฎีการจูงใจ 2 แนวทาง แนวทางแรกเรียกว่าทฤษฎีด้านเนื้อหา (Content Theory) ซึ่งให้ความสำคัญในการศึกษาเรื่องสิ่งที่กระตุ้นให้คนทำงาน และทฤษฎีด้านกระบวนการ (Process - Theory) ซึ่งให้ความสำคัญในการศึกษาเรื่องกระบวนการของความคิดและกลวิธีต่าง ๆ ซึ่งเป็นสาเหตุให้คนเลือกทำพฤติกรรมนั้น

ทฤษฎีด้านเนื้อหาจะศึกษาว่าอะไรเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้คนทำงาน เช่น แนวคิดของเทย์เลอร์ (Luthan .1973 ; citing Taylor. 1911) ให้ความสำคัญเรื่องสิ่งล่อใจ (incentives) แนวคิดของมาสโลว์ (Maslow. 1954) และอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer. 1972) ให้ความสำคัญเรื่องความต้องการของคน (Needs) และแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1971) ศึกษาเรื่องสิ่งที่สร้างความพอใจในการทำงานและสิ่งที่สร้างความไม่พอใจในการทำงาน

สำหรับทฤษฎีด้านกระบวนการมุ่งที่จะอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านสิ่งจูงใจกับการทำงาน ดังจะเห็นได้จากแนวคิดของรอม (Vrom. 1964) ที่ได้พัฒนาทฤษฎีการคาดหวัง (Expectancy Theory) ขึ้น แนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ว่า บุคคลจะเลือกทำพฤติกรรมใดนั้นขึ้นอยู่กับประเมินในองค์ประกอบต่าง ๆ ในสภาพการทำงานโดยจะพิจารณาว่าการทำพฤติกรรมต่าง ๆ (First - level outcomes) จะก่อให้เกิด (เรียกการทำพฤติกรรมนั้นว่าความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) ผลลัพธ์ที่สอง (Second - level outcomes) อะไรบ้าง ในแต่ละผลลัพธ์ระดับที่สองมีคุณค่า (Valence) ต่อบุคคลมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลคาดหวัง (Expect) ต่อการทำพฤติกรรมนั้นว่าจะมีความเป็นไปได้เพียงใด ที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ตนต้องการ หากบุคคลมีความคาดหวังต่อพฤติกรรมใดสูงก็จะให้ความพยายามในการทำพฤติกรรมนั้นมากกว่าเลือกทำพฤติกรรมอื่น ๆ นอกจากนั้น มีแนวคิด

ของอาดามส์ (Adams. 1968 : 422 - 436) ซึ่งพัฒนาทฤษฎีเสมอภาค (Equity Theory) ขึ้น โดยมีความคิดว่า การจูงใจจะเกิดขึ้น เนื่องจากการที่บุคคลได้รับรู้ระดับความเสมอภาคในสภาพการทำงานของตน ตัวแปรที่อาดามส์ศึกษาคือ อัตราส่วนระหว่างสิ่งนำเข้า (input) อันได้แก่ความพยายาม (effect) กับผลลัพธ์ (outcome) หรือรางวัล (rewards) โดยบุคคลจะเปรียบเทียบอัตราส่วนของตนกับของคนอื่น

จากแนวคิดที่ได้จากทฤษฎีการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขตามที่ได้กล่าวมาแล้ว สามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ได้ โดยผู้วิจัยให้ความสำคัญในเรื่องสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจที่จะมีผลต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการกองทัพอากาศ ในส่วนที่เป็นทฤษฎีการจูงใจมีแนวคิดที่สามารถนำมาใช้ในการกำหนดตัวแปรที่ต้องการศึกษาได้ กล่าวคือ การกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานตามที่หน่วยงานต้องการกระทำได้โดยการใช้สิ่งจูงใจ ซึ่งอาจจะเป็นการใช้เงิน ตามแนวคิดของเทลเลอร์ หรือสิ่งที่ไม่ใช่เป็นเงิน เช่น การใช้ความต้องการของบุคคลตามแนวความคิดของมาสโลว์และอัลเดอร์เฟอร์ หรือการใช้ปัจจัยที่เป็นบริบทขององค์การตามแนวความคิดของเฮิร์ชเบิร์ก นอกจากนี้ ยังสามารถใช้ผล (outcome) หรือรางวัล (rewards) ที่ผู้กระทำคาดว่าจะได้รับเมื่อกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วเป็นสิ่งจูงใจได้ (Porter and Lawler. 1968 : 118 - 126) และสิ่งจูงใจตามที่กล่าวมาแล้วแต่ละอย่างมีคุณค่าหรือความสำคัญ (Valence) ในตัวเอง และที่สำคัญคือในเรื่องเกี่ยวกับรางวัลจะมีเรื่องของโอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะได้รับรางวัลนั้น ดังนั้น การศึกษาสิ่งจูงใจที่จะกระตุ้นให้ข้าราชการกองทัพอากาศยอมรับการใช้กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในการปฏิบัติงาน จะแบ่งได้เป็น 3 ชนิดคือ บริบทของหน่วยงาน ความต้องการของบุคคล และรางวัลที่คาดว่าจะได้รับ และในแต่ละชนิดมีคุณค่าสำหรับบุคคลมากน้อยเพียงใด

3.2 สิ่งจูงใจที่มีความสำคัญต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการกองทัพอากาศ การศึกษาเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่มีความสำคัญหรือมีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลในองค์การมักจะเป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานทั่ว ๆ ไป ได้แก่ ความพอใจในการทำงาน (Herzberg. 1971 ; Lawler and Porter. 1975 ; Myers. 1964) และประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การเพิ่มผลผลิต (Lawler. 1981 ; Locke. 1979 ; Vroom. 1964) การศึกษาเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในองค์การมีน้อย นอกจากนั้นการศึกษาในเรื่องสิ่งจูงใจมักจะไม่ค่อยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ส่วนใหญ่จะศึกษาในลักษณะการลำดับความสำคัญของสิ่งจูงใจของคนงานในระดับและอาชีพที่แตกต่างกัน ซึ่งผลที่ได้ทำให้ไม่สามารถได้ข้อยุติที่แน่นอนว่า ปัจจัยด้านสิ่งจูงใจอะไรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

(Huizinga. 1970 ; Jones & Jeffey. 1964 ; Stagner. 1950 ; Dudycha and Naylor. 1966) ดังนั้น การใช้แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ จะได้ผลอย่างไรนั้น จึงขึ้นอยู่กับเงื่อนไขและสภาพการณ์ที่เป็นอยู่

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการกองทัพอากาศ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานในบางส่วนและเป็น เรื่องใหม่สำหรับข้าราชการกองทัพอากาศ การที่จะศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลต่อการยอมรับจึงต้องเลือกศึกษาตัวแปรเฉพาะบางตัวที่คาดว่าจะส่งผลต่อการยอมรับ โดยใช้แนวคิดเรื่องกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นแนวทางในการกำหนดรายละเอียดของตัวแปร

3.2.1 บริบท (Context) ของหน่วยงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในหน่วยงาน เช่น นโยบายของหน่วยงาน การบริหารงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และลักษณะงาน เป็นต้น ซึ่งแนวคิดในเรื่องบริบทขององค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มาจากงานวิจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1971) และไมเออร์ (Myers. 1964)

เมื่อพิจารณาถึงเงื่อนไขและสภาพการณ์ที่จะศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแล้ว จะเห็นได้ว่าบริบทของหน่วยงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่น่าจะนำมาศึกษามาก ทั้งนี้เพราะกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อหน่วยงานต่างๆ ในกองทัพอากาศให้การสนับสนุน และเป็นภาระในการส่งเสริมด้วยการจัดสภาพแวดล้อมของหน่วยงานให้เอื้อต่อการเกิดกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ดังนั้น บริบทของหน่วยงานจะถูกนำมาศึกษาเป็นตัวแปรย่อยในตัวแปรด้านสิ่งจูงใจ โดยรายละเอียดของตัวแปรด้านบริบทของหน่วยงานจะประกอบไปด้วย ประการแรก นโยบายของหน่วยงาน ได้แก่ การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร การออกคำสั่งแต่งตั้งกรรมการดำเนินงานโดยเฉพาะ และการพูดหรือแถลงนโยบายของผู้บังคับบัญชา ประการที่สอง การให้การสนับสนุนของหน่วยงานอย่างแจ่มชัด เช่น การจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็น การจัดหาห้องประชุม งบประมาณ การอนุมัติให้ใช้เวลาราชการในการประชุม การจัดให้มีการบรรยาย ฝึกอบรม ประการที่สาม บรรยายภาศภายในสถานที่ทำงานต้องเอื้ออำนวย เช่น ผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและพยายามกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ และประการที่สี่ ลักษณะของงานที่ทํายู่

3.2.2 ความต้องการ (need) ของบุคคล การศึกษาเรื่องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่จะใช้แนวทางของมาสโลว์ โดยพยายามจะสร้างตัวแปรที่ใช้วัดความต้องการของคน เช่น พอร์ตเตอร์ (Porter, 1962) สร้าง Need Satisfaction Questionnaire (NSQ) Huizinga (1970) สร้างแบบสอบถาม 24 ข้อ เพื่อวัดความต้องการทั้ง 5 อย่างของมาสโลว์ เป็นต้น ซึ่งผลของการศึกษาในเรื่องความต้องการของบุคคลนี้ วาห์บาและบริดเวล (Wahba and Bridwell, 1975 : 5 - 11) ได้รวบรวมผลการศึกษาที่ใช้แนวคิดเรื่องความต้องการเป็นแนวทางแล้วสรุปว่า ความต้องการของบุคคลจะแปรเปลี่ยนไปตามสภาพเงื่อนไขของแต่ละเรื่อง ที่จะทำการศึกษา อีกทั้งขึ้นอยู่กับแนวคิด ระเบียบวิธีวิจัยและการวัด อีกด้วย

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ปัญหา ในอันที่จะนำความรู้ความสามารถนั้นไปใช้ในการแก้ปัญหาในงานได้สำเร็จ การวิเคราะห์ถึงความต้องการของบุคคลที่จะมีผลต่อการยอมรับ จึงควรมุ่งความสนใจไปที่เรื่อง ความต้องการของบุคคลที่จะบรรลุเป้าหมายหรือผลสำเร็จในการแก้ปัญหา เมื่อบุคคลบรรลุผลสำเร็จตามที่ปรารถนา ก็ยากที่จะแสดงให้ผู้อื่นได้รับทราบถึงความสามารถของเขา ต้องการให้ได้รับการยกย่องสรรเสริญจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจจะมีผลต่อไปในเรื่องความต้องการความมั่นคงในสถานะภาพของตนเอง และการได้มาซึ่งการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่ง หรือการได้เลื่อนขึ้นเงินเดือนเป็นพิเศษ

ฉะนั้น การศึกษาในเรื่องความต้องการของข้าราชการกองทัพอากาศที่มีต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จะศึกษาความต้องการในด้านการบรรลุผลสำเร็จความต้องการชื่อเสียง ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ ความต้องการความมั่นคง

3.2.3 รางวัล (Rewards) รางวัลแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ รางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) และรางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) รางวัลภายนอกเป็นรางวัลที่จัดหาให้โดยองค์การเพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลทำงาน เช่น เงิน การยกย่องสรรเสริญ การเลื่อนตำแหน่ง ผลประโยชน์อื่น ๆ เช่น เบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ การประกันชีวิต การรักษาพยาบาล ฯลฯ และการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ ส่วนรางวัลภายในนั้นเป็นรางวัลที่มีคุณค่าสำหรับตัวผู้กระทำเอง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลบรรลุ

ความต้องการ เช่น การบรรลุความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่ ความรับผิดชอบ (Feldmand and Hugh, 1983 : 161 ; Lawler and Porter, 1975 : 35 ; Mitchell, 1982 : 415 - 416)

เรื่องของรางวัลได้รับความสนใจศึกษาอย่างกว้างขวางในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการจูงใจบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่พบว่า รางวัลมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน (Lawler, 1975 : 35 ; 1977 : 163 - 226 ; Locke, 1979 : 19 - 24 ; Nord, 1970 : 37 - 41) สำหรับการพิจารณาว่ารางวัลภายในกับรางวัลภายนอกนั้นสิ่ง ไหนจะมีคุณค่าหรือมีความสำคัญมากกว่ากันนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพของบุคคลและสถานการณ์ที่แวดล้อม (Jergenson and others, 1977 : 271 - 280)

รางวัลเป็นสิ่งที่จูงใจที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หากหน่วยงานจะจัดให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ต้องการวางแผนไว้ด้วยก็คือ การชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะได้รับผลประโยชน์หรือรางวัลอะไรจากการที่เขาเปลี่ยนพฤติกรรม (Godwin and Glaser, 1965 : 249) นอกจากนั้น รางวัลที่จะจัดหาให้ต้องเป็นสิ่งทีนอกเหนือจากสิ่งที่บุคคลเคยได้รับจากการทำงานตามปกติอยู่แล้ว (Nord, 1970 : 37 - 41) ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงควรที่จะวิเคราะห์ว่าข้าราชการในกองทัพอากาศมีความคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลอะไรจากการยอมรับ เพื่อจะได้นำไปใช้ในการสร้างระบบจูงใจและใช้ในการส่งเสริมของหน่วยงาน รางวัลภายนอกที่คาดว่าจะส่งผลต่อการยอมรับประกอบด้วย การยกย่องสรรเสริญ ได้แก่ การจัดประกวดงาน การยกย่องชมเชยต่อหน้าข้าราชการภายในหน่วย และการให้รางวัลเป็นสิ่งที่หรือใบประกาศเกียรติคุณ การเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) การให้รางวัลทางสังคม ได้แก่ การส่งไปร่วมสัมมนา ผูกอบรมและดูงานตามสถานที่ต่าง ๆ และรางวัลที่เป็นเงิน ส่วนรางวัลภายในนั้น เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เห็นว่าตนบรรลุความต้องการในด้านต่าง ๆ เช่น การบรรลุความสำเร็จ การมีชื่อเสียง การได้รับการยกย่อง เป็นต้น ซึ่งได้กล่าวมาแล้วในเรื่องความต้องการ การศึกษาเรื่องรางวัลจึงศึกษาเฉพาะรางวัลภายนอก

สรุป จากทฤษฎีการจูงใจมีตัวแปรที่จะใช้อธิบายพฤติกรรมการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้ 3 ตัวแปรคือ บริบทของหน่วยงาน ความต้องการของบุคคล และรางวัลที่บุคคลคาดว่าจะได้รับ

4. ทศนคติ

4.1 ทศนคติกับการยอมรับนากรรม ในการศึกษาถึงสาเหตุของพฤติกรรมนั้น ตัวแปรทางด้านจิตวิทยาตัวหนึ่งที่มีความสนใจทำการศึกษากันมากคือทศนคติ ทั้งนี้เพราะทศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ในการที่จะตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Fishbein. 1975 : 5 - 9) การชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจก่อให้เกิดความพร้อมที่จะได้ตอบออกมาในรูปพฤติกรรมนั้น ในกระบวนการโน้มน้าวใจ ทศนคติดูเหมือนจะเป็นสิ่งสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ผู้โน้มน้าวใจต้องการ เช่น แบบจำลองในการโน้มน้าวใจของเบตติงเฮาส์ (Bettinghaus. 1968 : 22) แสดงให้เห็นว่าผลของการโน้มน้าวใจ อันได้แก่ การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น การรับรู้ ความรู้สึกและการกระทำจะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากการเปลี่ยนแปลงทศนคติ อีกทั้งเมื่อวิเคราะห์กระบวนการยอมรับนากรรมของบุคคลตามแนวคิดของ โรเจอร์สแล้วจะเห็นว่า บุคคลจะพัฒนาทศนคติต่อนากรรมขึ้นมาก่อนว่าชอบหรือไม่ชอบนากรรม แล้วจึงตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนากรรม (Rogers. 1983 : 164)

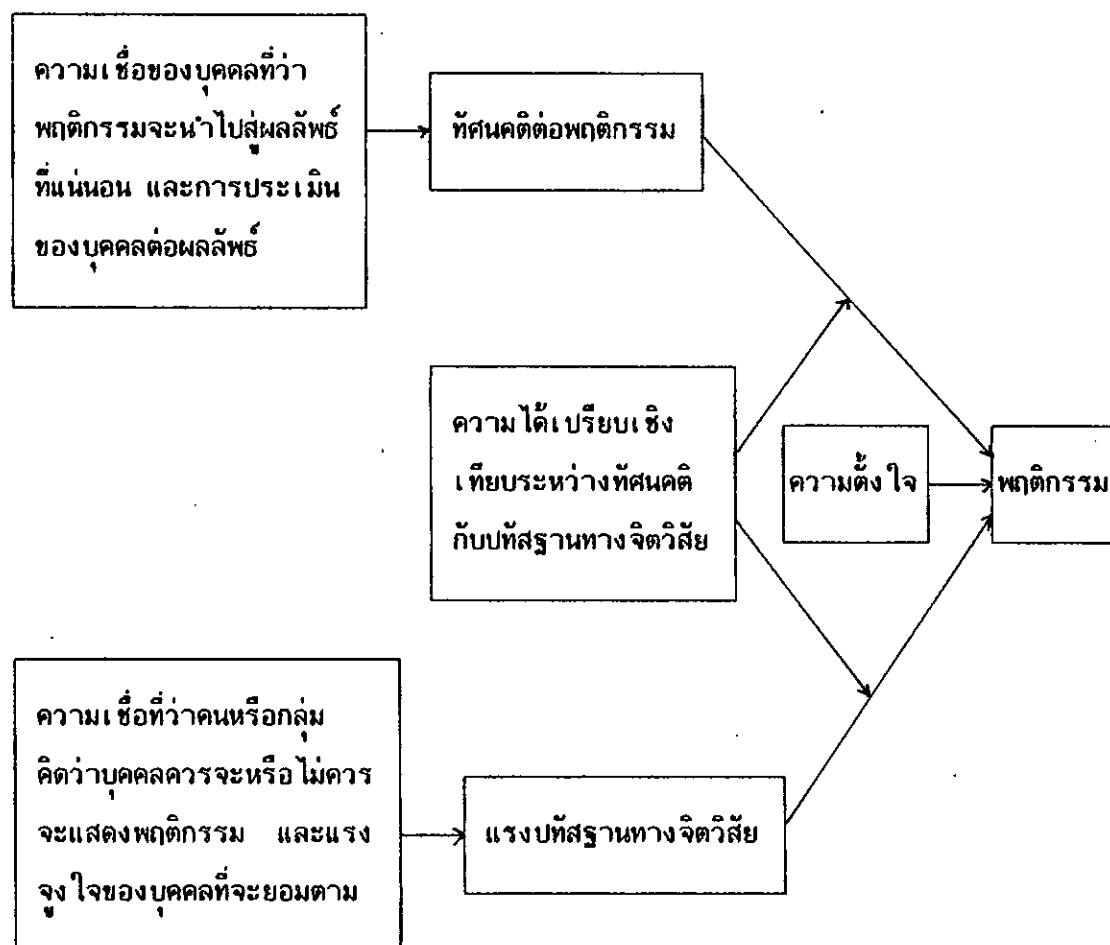
งานวิจัยที่ศึกษาทศนคติเป็นตัวแปรในการอธิบายการยอมรับนากรรมโดยตรงมีน้อยมาก งานวิจัยในต่างประเทศ เช่น มุลิค (Moulick. 1966) ศึกษาการยอมรับการใช้ปุ๋ยในโตรเจนของเกษตรกรชาวอินเดียพบว่า ทศนคติต่อการใช้ปุ๋ยในโตรเจน สามารถอธิบายการยอมรับการใช้ปุ๋ยในโตรเจนได้ดีกว่าตัวแปรอื่น ๆ งานวิจัยในประเทศไทย เช่น นพนธ์ สัมมา (2523) พบว่า ทศนคติต่อการปลูกมันฝรั่งสามารถอธิบายการยอมรับการปลูกมันฝรั่งของเกษตรกรได้ร้อยละ 23 ส่วนจิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2529) พบว่า ทศนคติต่อวิทยาการเกษตรแผนใหม่สามารถอธิบายการยอมรับวิทยาการเกษตรแผนใหม่ของเกษตรกรได้ร้อยละ 43 งานวิจัยทั้งสองเรื่อง ได้ใช้ทศนคติอธิบายการยอมรับร่วมกับตัวแปรอื่น ๆ พบว่า สามารถอธิบายความแปรปรวนเพิ่มขึ้นได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม ทศนคติอาจจะอธิบายความแปรปรวนในพฤติกรรมได้น้อยมาก เนื่องมาจากการวัดทศนคติ การวัดพฤติกรรม และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน (Fishbein. 1967) นอกจากนี้ การใช้ทศนคติเพียงตัวแปรเดียวอาจจะอธิบายพฤติกรรมได้ไม่ดีนักแต่หากนำตัวแปรอื่น ๆ มาอธิบายร่วมกันด้วยแล้ว จะทำให้ความแปรปรวนเพิ่มมากขึ้น เช่น งานวิจัยในเรื่องการรังเกียจคนต่างผิวของเวอร์เนอร์และเดอร์เฟลอร์ (Warner and DeFleur. 1969) เมื่อมีตัวแปรอื่น ๆ แทรกเข้ามาคือ ปริมาณการบีบบังคับให้ทำตามปทัสฐานของสังคมในสถานการณ์หนึ่ง จะทำให้สามารถอธิบายทศนคติกับพฤติกรรมได้ดีขึ้น

4.2 ความสำคัญของการศึกษาทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งทัศนคติเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะนำมาศึกษาในครั้งนี้ ทั้งนี้เพราะหากผู้ยอมรับมีทัศนคติที่ดีต่อการทำกิจกรรมย่อมส่งผลถึงการทำพฤติกรรมนั้นต่อไปเรื่อย ๆ และทัศนคดียังชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะการยอมรับนวัตกรรมของบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งจะมีผลไปถึงการพัฒนาในด้านอื่น ๆ ได้ ผลการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่กองทัพอากาศในด้านการส่งเสริม เช่น หากพบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการยอมรับนวัตกรรมทั้งระดับความคิดและระดับปฏิบัติ แนวทางการส่งเสริมควรมุ่งไปที่การเสริมสร้างทัศนคติที่มีต่อนวัตกรรม ทั้งนี้เพราะทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ สื่อต่างๆ การรับทัศนคติจากผู้อื่นและสถาบันต่างๆ ทางสังคม (Allport, 1954) ซึ่งสิ่งเหล่านี้หน่วยงานสามารถจัดกระทำให้มีขึ้นได้หรือหากพบว่ามีความไม่พ้องกันเกี่ยวกับนวัตกรรม จะเป็นข้อมูลให้ทราบว่า การยอมรับนวัตกรรมที่เกิดขึ้นไม่ได้มาจากการสนใจหรือมีทัศนคติที่ดีต่อนวัตกรรม ควรที่หน่วยงานจะได้หาแนวทางปรับปรุงการส่งเสริมต่อไป

4.3 การวัดทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การศึกษาทัศนคติครั้งนี้จะศึกษาทัศนคติของข้าราชการในกองทัพอากาศ ที่มีต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และเพื่อให้การวัดทัศนคติมีความแม่นยำมากขึ้น จึงจะศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ร่วมด้วย ทั้งนี้เพราะกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นนวัตกรรมในองค์การ โอกาสที่บุคคลจะยอมรับจึงขึ้นอยู่กับตัวแปรอื่น ๆ ในองค์การอีก แนวทางการศึกษาจึงจะใช้ตามทฤษฎีการกระทำตามเหตุผล (Theory of reasoned action) ของเอชเชนและฟิชเบิน (Ajzen and Fishbein, 1980)

ทฤษฎีการกระทำตามเหตุผลมีข้อตกลงเบื้องต้นอยู่ที่ว่า มนุษย์เป็นผู้มีเหตุผลและมีการใช้สารสนเทศ (information) ให้เป็นประโยชน์แก่ตนเอง บุคคลจะพิจารณาถึงสิ่งที่ได้จากการกระทำก่อนที่จะตัดสินใจแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมนั้น จากภาพประกอบ 4 ต่อไปนี้ สามารถอธิบายทฤษฎีการกระทำตามเหตุผลของเอชเชนและฟิชเบินได้ว่า



ภาพประกอบ 4 ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล (Ajzen and Fishbein, 1980)

ทฤษฎีนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทำนาย หรือเข้าใจพฤติกรรมของคน ในขั้นแรกจะต้องระบุ และวัดพฤติกรรมที่สนใจก่อน เมื่อพฤติกรรมถูกระบุอย่างแน่ชัดแล้ว สิ่งที่จะพิจารณาต่อไปคือ อะไรกำหนดพฤติกรรม ตามข้อตกลงเบื้องต้นที่กล่าวมาแล้ว ความตั้งใจ (intention) ที่จะ ทำ (หรือไม่ทำ) พฤติกรรมเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรม ความตั้งใจเกิดขึ้นได้จากปัจจัยด้านคน และปัจจัยที่ได้รับอิทธิพลจากสังคม ปัจจัยด้านคนคือ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (attitude-toward behavior) ซึ่งหมายถึงการที่

บุคคลให้คำ หรือประเมินค่าพฤติกรรมนั้นว่าดี หรือ ไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ ส่วนปัจจัยที่ได้รับอิทธิพลจากสิ่งคนั้น เป็นความคิดของบุคคลที่มอง เห็นว่าแรงกดดันทางสังคมทำให้เขากระทำหรือไม่กระทำ พฤติกรรมนั้น เรียกได้ว่าเป็นปทัสฐานทางจิตวิสัย (subjective norm) แต่การที่จะให้ค่าน้ำหนักของปัจจัยทั้งสองอย่างว่าอะไร เป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดความตั้งใจนั้น จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ดังนั้นการที่จะทราบหรือทำนายความตั้งใจของคนได้ก็โดยการวัดทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมปทัสฐานทางจิตวิสัย และน้ำหนักความสำคัญของทั้งสองตัวแปร

ทฤษฎีการกระทำตามเหตุผลได้อธิบายถึงทัศนคติต่อพฤติกรรม และปทัสฐานทางจิตวิสัยไว้ว่าทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งของความเชื่อ (beliefs) คนที่เชื่อว่าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้ว จะนำไปสู่ผลในทางดีเป็นส่วนมาก (behavioral beliefs) นอกจากนั้นปทัสฐานทางจิตวิสัยก็เป็นส่วนหนึ่งของความเชื่อ ซึ่งเป็นความเชื่อที่ว่าคน หรือกลุ่มคนคิดว่าบุคคลจะกระทำ หรือไม่ทำ พฤติกรรมนั้น ความเชื่อเช่นนี้เรียกว่าความเชื่อในปทัสฐาน (normative beliefs) หากคนมีความเชื่อว่าคนส่วนมากคิดว่าเขาจะกระทำพฤติกรรมนั้น เขาก็จะรับความกดดันนั้นมาทำพฤติกรรมในทางตรงกันข้าม หากคนมีความเชื่อว่าคนส่วนมากคิดว่าเขาจะไม่กระทำพฤติกรรมนั้น เขาก็จะไม่กระทำ

เอชเซน และ พิชเบน อธิบายเพิ่มเติมว่า ทัศนคติตามทฤษฎีนี้เป็นทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมเท่านั้นมิใช่ทัศนคติที่มีต่อสิ่งของ คน หรือสถาบันต่าง ๆ นอกจากนั้นการวิเคราะห์พฤติกรรมไม่ได้รวมเอาตัวแปรภายนอก (external variables) เช่น บุคลิกภาพ หรือตัวแปรด้านประชากรไว้ในการอธิบายพฤติกรรมด้วย โดยเชื่อว่าตัวแปรเหล่านี้จะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเชื่อเท่านั้น มิได้มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรม

ทฤษฎีของเอชเซน และพิชเบน ได้รับการทดสอบโดยการนำไปใช้อธิบาย และทำนายพฤติกรรมต่าง ๆ มากมาย ซึ่งผลการวิจัยส่วนมากมักพบว่าทัศนคติและปทัสฐานทางจิตวิสัยสามารถอธิบายและทำนายพฤติกรรมได้สูง (Schlegel, Crawford and Sanborn. 1977; Songer-Nocks. 1975; Davidson and Jaccard. 1975) แต่อย่างไรก็ดี ทฤษฎีนี้ได้รับการวิพากษ์อยู่บ้าง เช่นความตั้งใจความตั้งใจไม่ได้ก่อให้เกิดพฤติกรรมเสมอไป เพราะบางครั้งพฤติกรรมเกิดขึ้นเพราะความเต็มใจที่จะทำบางครั้งก็ไม่เต็มใจที่จะทำ นอกจากนั้นตัวแปรภายนอกที่เอชเซน และพิชเบน กล่าวถึงว่าเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อทัศนคติ และปทัสฐานทางจิตวิสัยนั้นเป็นไปได้อาจมีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมขึ้นอยู่กับการรับรู้เพียงอย่างเดียว ซึ่งมักจะเกิดขึ้นในท้องทดลอง แต่ในสภาพความเป็นจริงพฤติกรรมของคนขึ้นอยู่กับสิ่งอื่น ๆ อีกมากมาย นอกจากการรับรู้ ซึ่งตัวแปรภายนอกก็อาจมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมได้ (Liska. 1984 : 61 - 74)

สรุปจากทฤษฎีการกระทำตามเหตุผลของเอชเซน และพิชเบน ทัศนคติเป็นตัวแปรที่จะใช้ในการอธิบายพฤติกรรมได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อวัดตัวแปรด้านปทัสฐานทางจิตวิสัยร่วมด้วยแล้วยังจะทำให้การอธิบายชัดเจนขึ้น การวิจัยครั้งนี้จึงใช้ทัศนคติ และปทัสฐานทางจิตวิสัยในการอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพทั้งระดับความคิดและระดับปฏิบัติ

5. ทฤษฎีองค์การ

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้านี้เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ตัวแปรในด้านองค์การจึงน่าจะมีความสัมพันธ์กับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพด้วย การวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การจึงมุ่งไปที่การนำทฤษฎีมาใช้ในองค์การ ว่าองค์การที่ประสบผลสำเร็จในการใช้นวัตกรรมมีคุณลักษณะอย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ที่จะเลือกแนวทางไปสู่ความสำเร็จ เช่นงานวิจัยของแมคเคนซี เรื่องบริษัทที่ยอดเยี่ยม (Walterman et al. 1980 : 14 - 16) โอชิศึกษาเรื่องหน่วยงานของญี่ปุ่นและอเมริกัน (Ouchi. 1981) แคนเตอร์ศึกษาเรื่องนวัตกรรมในองค์การและทฤษฎีใดจึงจะประสบผลสำเร็จ (Kanter. 1981) พาสเคลและเอทโฮสศึกษาเรื่องหน่วยงานของญี่ปุ่นและการเข้าร่วมกับอุตสาหกรรมอเมริกัน (Pascalle and Athos. 1981) และการศึกษาของคนอื่น ๆ เกี่ยวกับกระบวนการของนวัตกรรมในองค์การภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ (Rothman. 1974 : Lehr. 1979 ; Waktib, 1979 ; Lawler. 1980)

จากผลการวิจัยตามที่ได้กล่าวมาแล้วทำให้ได้คุณลักษณะขององค์การที่ประสบผลสำเร็จในการบริหารงานและการยอมรับนวัตกรรม คุณลักษณะที่ได้นั้นสามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบในการส่งเสริมและบริหารงานนวัตกรรมได้เป็นอย่างดี คุณลักษณะดังกล่าวแบ่งได้เป็น 10 ประการคือ

1. มีการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานที่จะนำนวัตกรรมมาใช้ไว้อย่างชัดเจน มีการกระจายเป้าหมายไปสู่หน่วยงานทุกระดับ และมีการกระทำที่แสดงให้เห็นอย่างจริงจัง (Ouchi. 1981)

2. รูปแบบการบริหารงานและการปฏิบัติงาน จะต้องมีการสื่อสารความในเรื่อคุณค่าของนวัตกรรมอย่างชัดเจน ด้วยการใช้คำพูดหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ (Bennis. 1981 : Walterman. 1980) มีแนวทางการส่งเสริมนวัตกรรมอย่างจริงจัง (Rothman. 1974) ให้การสนับสนุนด้วยทรัพยากรต่าง ๆ (Bennis. 1981 ; Kanter. 1981 ; Quinn. 1978) จัดตารางเวลาและการลงโทษ (Lawler and Drexler. 1980 ; Kanter. 1981)

3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะต้องคัดเลือกสรรหาผู้รับผิดชอบงานอย่างดี มีการฝึกอบรมและพัฒนา (Ouchi. 1981 ; Walter. 1979)

4. โครงสร้างขององค์การ เป็นโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อน มีคณะทำงานเป็นที่ปรึกษา มีระบบการทำงานชั่วคราว (Peters. 1980 ; Lawler and Drexler. 1980 ; Waltermann. 1980)

5. มีระบบการควบคุมและการบริหารที่ไม่ยุ่งยาก ยืดหยุ่นได้ (Peters. 1980)

6. มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ (Glueck. 1980)

7. การสื่อสารและสารสนเทศไม่ควรมีลักษณะเป็นทางการนักให้มีการไหลของข่าวสารอย่างมีอิสระ และเปิดกว้างต่อการวิพากษ์วิจารณ์ และการเสนอแนะหนทางที่ดีกว่า (Kanter. 1981 ; Peter. 1980)

8. มีการกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจน (Pascalle and Aathos. 1981)

9. สถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของหน่วยงานควรอยู่ใกล้แหล่งวิชาการหรือแหล่งที่เปิดรับนวัตกรรมสูง (Kanter. 1981)

10. มีความสัมพันธ์กับหน่วยอื่น ๆ ภายนอก (Ouchi. 1981)

ตัวแปรทั้ง 10 ด้านตามที่กล่าวมาแล้ว เป็นการรวบรวมผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า องค์การที่จะนำนวัตกรรมมาใช้ได้อย่างประสบผลสำเร็จ ควรจะมีลักษณะและการดำเนินการอย่างไร ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นแนวทางสำหรับองค์การที่จะนำไปใช้ในการส่งเสริมงานนวัตกรรม แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับว่าผู้บริหารขององค์การจะเลือกใช้ปัจจัยใดให้เหมาะสมกับองค์การของตน จะเห็นได้ว่า คุณลักษณะบางส่วนเป็นคุณลักษณะคงที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เช่น โครงสร้างขององค์การ ซึ่งมีมาแต่เดิม การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การหรือการเปลี่ยนแปลงลักษณะทางกายภาพของสถานที่ตั้งจะเป็นเรื่องใหญ่และกระทำได้ยาก หนทางที่น่าจะเหมาะสมมากกว่าสำหรับองค์การที่ไม่สามารถปรับโครงสร้างได้ก็คือ การเปลี่ยนแปลงบทบาทของผู้บริหารหรือผู้นำให้เหมาะสมสอดคล้องกับบทบาทในการส่งเสริมงานนวัตกรรมภายในหน่วยงานของตน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า โครงสร้างของหน่วยงานต่าง ๆ ของกองทัพอากาศมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันทั้งหมดจึงจะไม่นำมาศึกษาแต่จะให้ความสนใจ ให้ความสำคัญต่อบทบาทของผู้บริหารงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลงได้ ผู้บริหารที่จะศึกษาก็คือ ผู้บริหารงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วยที่ได้รับการแต่งตั้งจากหัวหน้าหน่วยให้เป็นหัวหน้าโครงการ โดยจะศึกษาบทบาทใน 2 ประการดังนี้คือ

1. การบริหารงาน มีการกำหนดวัตถุประสงค์การนำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ใช้อย่างชัดเจน มีการดำเนินการส่งเสริมอย่างจริงจัง เช่น แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ การออกคำสั่ง การกำหนดรูปแบบของการให้รางวัล

2. การส่งเสริม มีวิธีการต่าง ๆ ในการสื่อความในเรื่องวัตถุประสงค์ของการนำกลุ่ม สร้างเสริมคุณภาพใช้ประโยชน์ ผลตอบแทนที่จะได้มีการฝึกอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจ มีการใช้สื่อทุกชนิดในการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับมีการจัดหาสิ่งจูงใจ และมีการติดตามผลการส่งเสริม อย่างใกล้ชิด

สรุปจากทฤษฎีองค์การ ตัวแปรในเรื่องการบริหารงานและการส่งเสริมจะถูกนำมาศึกษา เป็นตัวแปรที่ใช้อธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

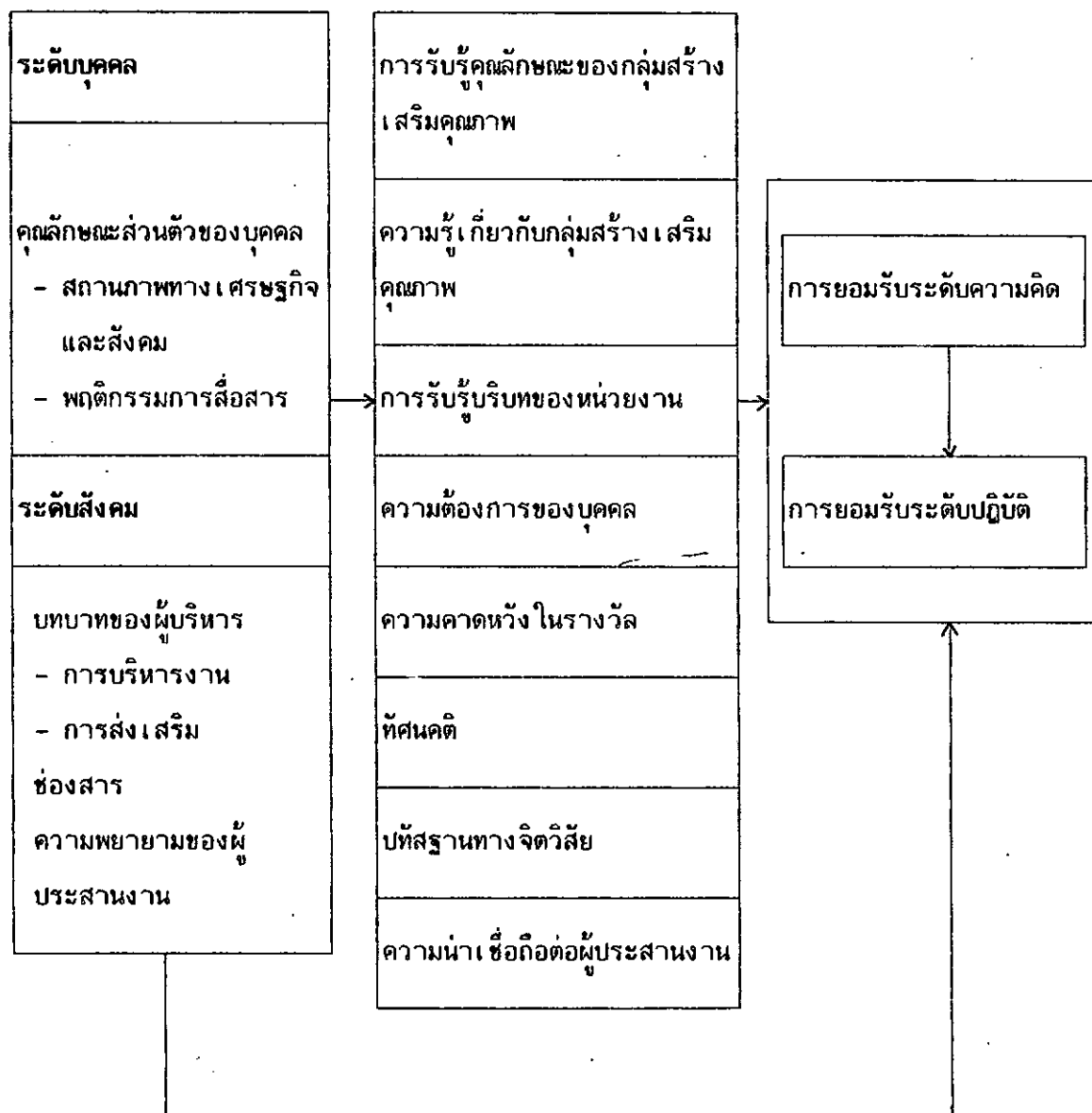
รูปแบบสำหรับการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

จากการศึกษากรอบความคิดเชิงทฤษฎีทั้ง 5 รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ นวัตกรรม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่มาบูรณาการเป็นรูปแบบที่จะใช้ทำนาย และอธิบายได้ว่า การยอมรับ กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของบุคคลเกิดจากตัวแปรใน 2 แหล่งใหญ่ๆ คือ ตัวแปรระดับบุคคล กล่าวคือ บุคคลมีคุณลักษณะส่วนตัวที่เอื้อต่อการยอมรับนวัตกรรมอย่างไร เช่น ระดับการศึกษา เพศ อายุ ตลอดจนพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคล และตัวแปรระดับสังคม ได้แก่ ผู้บริหารกิจกรรมกลุ่ม สร้างเสริมคุณภาพ มีบทบาทในการบริหารกิจกรรมนี้ และส่งเสริมกิจกรรมนี้มากน้อยเพียงใด ช่อง สสารที่หน่วยงานๆ ใช้ในการส่งเสริมมีมากน้อยหรือไม่ และผู้ประสานงานมีความพยายามในการส่งเสริมระดับใด ตัวแปรทั้งสองระดับนี้จะทำให้บุคคลผู้รับนวัตกรรมมีความหลากหลายกันในด้านต่าง ๆ อันได้แก่ การยอมรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การรับรู้บริบทของหน่วยงาน ความต้องการของบุคคล ความคาดหวังในรางวัลทัศนคติต่อการทำ กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ทัศนคติทางจิตวิสัย และความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน ความ หลากหลายกันในตัวแปรแทรกเหล่านี้จะส่งผล ไปถึงการยอมรับของบุคคล ซึ่งแบ่งได้ 2 ระดับได้ เช่นกัน จึงสรุปได้ว่าแหล่งที่ทำให้เกิดความแปรปรวนในการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริม คุณภาพของบุคคลประกอบด้วยตัวแปรทั้งในระดับบุคคล และระดับสังคมรวมทั้งสิ้น 14 ตัวแปร และ ตัวแปรเหล่านี้บางตัวส่งอิทธิพลทางตรง บางตัวก็ส่งอิทธิพลทางอ้อม รูปแบบที่ได้นี้ผู้วิจัยจะนำไป ใช้ในการอธิบาย และทำนายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพ อาภาศ

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรแทรก

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 5 รูปแบบสำหรับการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

บทที่ 3

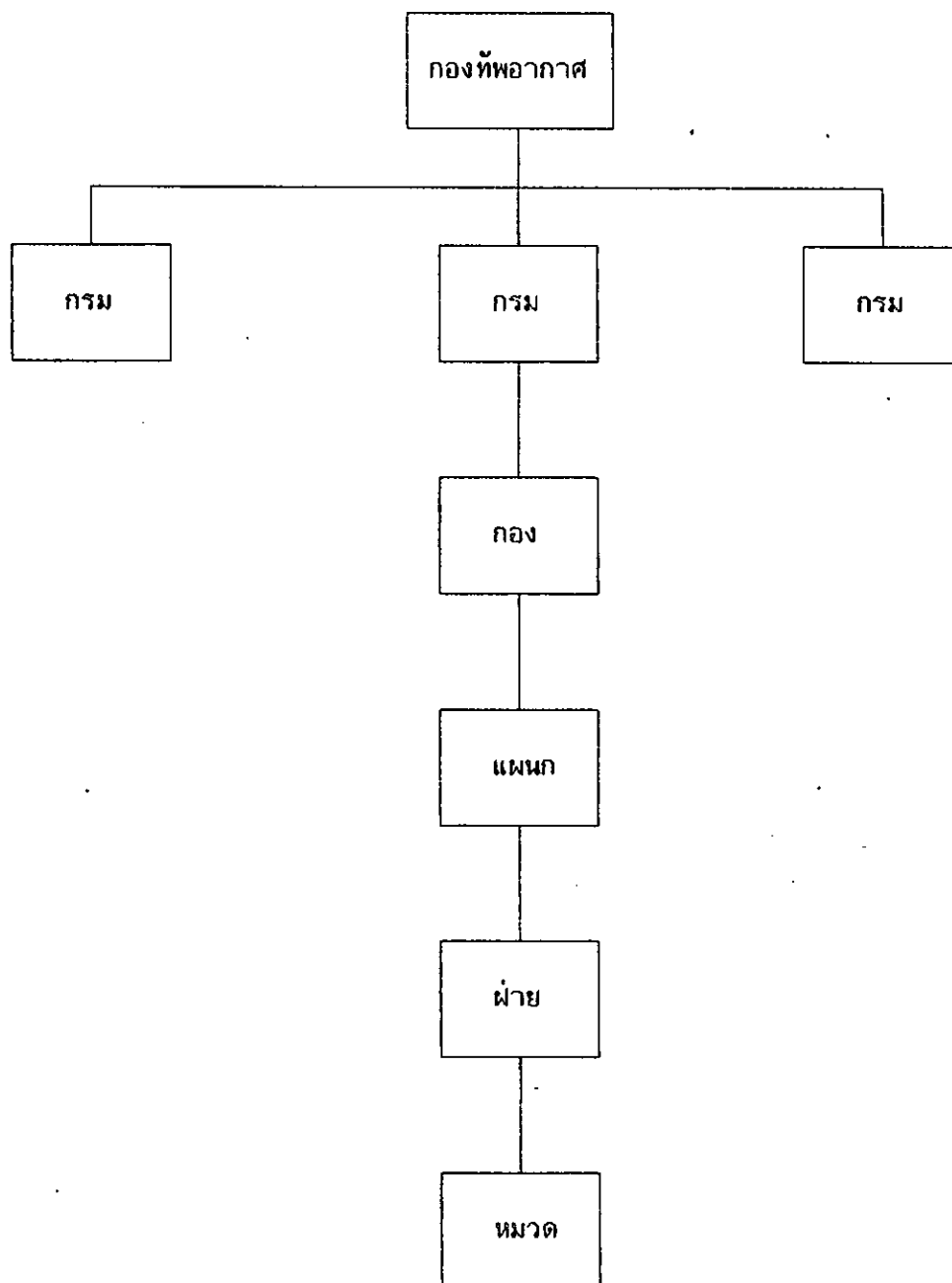
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยสำหรับการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ ซึ่งเป็นการศึกษาตัวแปรที่เกิดขึ้นแล้ว ในบทนี้เป็นการกล่าวถึงวิธีการที่ใช้ในการศึกษา การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ศึกษาคือข้าราชการในกองทัพอากาศ ซึ่งข้าราชการในที่นี้หมายถึงข้าราชการทหาร และลูกจ้างสังกัดกองทัพอากาศ สำหรับข้าราชการทหารนี้หมายถึงผู้ที่ครองยศนาวาอากาศโท ลงมา ทั้งนี้โดยพิจารณาตามลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งเป็นกลุ่มขนาดเล็กที่รวมตัวกันในระดับล่างของการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาตามลักษณะของโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของ กองทัพอากาศ ตามภาพประกอบ 6 แบ่ง โครงสร้างจากระดับบนสุดไปสู่ระดับล่างสุด คือ กองทัพอากาศ กรม กอง แผนก และหมวด การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะอยู่ในระดับแผนก ลงไป (บางหน่วยที่มีขนาดใหญ่ ระดับล่างสุดของการแบ่งส่วนราชการ อาจจะเป็นฝ่าย หรือหมวด สำหรับหน่วยที่มีขนาดเล็ก ระดับล่างสุดของการแบ่งส่วนราชการ จะเป็นแผนกเท่านั้น) ซึ่งระดับแผนกนี้ หัวหน้าแผนกจะต้องครองยศชั้นยศ นาวาอากาศโท ดังนั้นประชากรในระดับบุคคล จึงกำหนดประชากรเฉพาะเป็น ข้าราชการชั้นยศตั้งแต่นาวาอากาศโท ลงไป ซึ่งได้แก่ นาวาอากาศโท นาวาอากาศตรี เรืออากาศเอก เรืออากาศโท เรืออากาศตรี พันจ่าอากาศเอก พันจ่าอากาศโท พันจ่าอากาศตรี จ่าอากาศเอก จ่าอากาศโท จ่าอากาศตรี และลูกจ้าง



ภาพประกอบ 6 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการกองทัพอากาศ

ประชากรที่นําศึกษามีทั้งหมด 44,056 คน โดยแบ่งเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จำนวน 4,746 คน และไม่เป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จำนวน 39,310 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรทั้งหมด 44,056 คน ถูกเลือกมาเป็นตัวอย่างสำหรับการศึกษาคั้งนี้ ร้อยละ 3.5 ได้ขนาดตัวอย่างประมาณ 1,572 คน การเลือกตัวอย่างใช้แบบ แบ่งชั้น (stratified-sampling) โดยจํานวนประชากรเป็นหน่วย จำนวน 36 หน่วย จากจำนวนประชากรในแต่ละหน่วยได้ โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ 3.5 และใช้อัตราส่วน 3 : 4

ในการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง เป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกกลุ่ม แต่อย่างไรก็ดี มีบางหน่วยที่มีประชากรน้อยมาก การคำนวณขนาดตัวอย่างตามอัตราส่วนร้อยละ 3.5 จะทำให้ได้ตัวอย่างน้อยตามไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างทั่วถึงและเพียงพอผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหน่วยไว้ไม่ต่ำกว่า 10 คน ขนาดตัวอย่างทั้งหมดจึงรวมเป็น 1,572 คน ขึ้นสุดท้ายใช้การเลือกแบบสุ่มตัวอย่าง

สำหรับหน่วย 2 หน่วย ที่ยังไม่มีการจัดตั้งกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพคือกรมจเรทหารอากาศ และสำนักงานตรวจบัญชีทหารอากาศ กลุ่มตัวอย่างจึงมี แต่ผู้ที่ไม่เป็นสมาชิกจำนวน หน่วยละ 10 คน รายละเอียดตามตาราง 2

ผลจากการส่งแบบสอบถามไปยังข้าราชการทหารอากาศ ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 1,519 ชุด (คัดฉบับที่ข้อมูลไม่สมบูรณ์ออกเหลือเป็นฉบับสมบูรณ์ 1,500 ชุด รายละเอียดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วย และจำแนกตามชั้นยศ ตามตาราง 3 และ ตาราง 4)

ส่วนตัวแปรระดับสังคมจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากสองแหล่ง ได้แก่ ประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วย และผู้ประสานงานของหน่วย ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือด้วยดี ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนทุกหน่วย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแยกตามประเภทแหล่งให้ข้อมูลได้ดังนี้

1. ข้าราชการ ประกอบด้วย

- 1.1 แบบสอบถามคุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของข้าราชการ
- 1.2 แบบสอบถามรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
- 1.3 แบบสอบถามการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
- 1.4 แบบสอบถามความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน
- 1.5 แบบสอบถามพฤติกรรมการสื่อสาร
- 1.6 แบบสอบถามการรับรู้บทบาทของหน่วยงาน
- 1.7 แบบสอบถามความต้องการ
- 1.8 แบบสอบถามการคาดหวังในรางวัล
- 1.9 แบบสอบถามทัศนคติ และทัศนคติทางจิตวิสัย
- 1.10 แบบสอบถามการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วย

ลำดับ	ชื่อหน่วย	เป็นสมาชิก	ไม่เป็นสมาชิก	รวม
1.	สำนักงานเลขานุการกองทัพอากาศ	4	6	10
2.	กรมสารบรรณทหารอากาศ	9	13	22
3.	กรมกำลังพลทหารอากาศ	5	6	11
4.	กรมข่าวทหารอากาศ	7	10	17
5.	กรมยุทธการทหารอากาศ	4	6	10
6.	กรมจเรทหารอากาศ	-	10	10
7.	กรมส่งกำลังบำรุงทหารอากาศ	6	7	13
8.	สำนักงานปลัดบัญชาทหารอากาศ	4	6	10
9.	กองบิน 1	27	35	62
10.	กองบิน 2	27	36	63
11.	กองบิน 4	23	30	53
12.	กองบิน 6	18	25	43
13.	กองบิน 21	13	18	31
14.	กองบิน 23	13	18	31
15.	กองบิน 41	19	26	45
16.	กองบิน 46	12	15	27
17.	กองบิน 53	12	16	28
18.	กองบิน 56	10	13	23
19.	กองบิน 71	11	15	26
20.	กรมควบคุมการปฏิบัติทางอากาศ	35	48	84
21.	กรมอากาศโยธิน	45	59	104
22.	กรมช่างอากาศ	69	92	161
23.	กรมสื่อสารทหารอากาศ	35	47	82

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อหน่วย	เป็นสมาชิก	ไม่เป็นสมาชิก	รวม
24.	กรมสรรพาวุธทหารอากาศ	35	48	83
25.	กรมพลศึกษาทหารอากาศ	18	25	43
26.	กรมช่างโยธาทหารอากาศ	47	62	109
27.	กรมขนส่งทหารอากาศ	33	43	76
28.	กรมแพทย์ทหารอากาศ	43	58	101
29.	กรมลาดตระเวนทางอากาศ	7	9	16
30.	กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ	25	34	59
31.	สถาบันวิชาการทหารอากาศชั้นสูง	4	6	10
32.	โรงเรียนการบิน	21	27	48
33.	กรมสวัสดิการทหารอากาศ	12	17	29
34.	ศูนย์วิทยาศาสตร์และพัฒนาอะวกาศ			
	กองทัพอากาศ	5	7	12
35.	กรมการเงินทหารอากาศ	4	6	10
36.	สำนักงานตรวจบัญชีทหารอากาศ	-	10	10
รวม		672	900	1,572

ตาราง 3 จำนวนข้าราชการทหารอากาศที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วย

หน่วย	จำนวน (คน)
1. สำนักงานเลขานุการทหารอากาศ	9
2. กรมสารบรรณทหารอากาศ	22
3. กรมกำลังพลทหารอากาศ	11
4. กรมข่าวทหารอากาศ	17
5. กรมยุทธการทหารอากาศ	10
6. กรมจเรทหารอากาศ	10
7. กรมส่งกำลังบำรุงทหารอากาศ	11
8. สำนักงานปลัดบัญชาทหารอากาศ	10
9. กองบิน 1	59
10. กองบิน 2	59
11. กองบิน 4	52
12. กองบิน 6	43
13. กองบิน 21	31
14. กองบิน 23	29
15. กองบิน 41	44
16. กองบิน 46	27
17. กองบิน 53	28
18. กองบิน 56	23
19. กองบิน 71	26
20. กรมควบคุมการปฏิบัติทางอากาศ	75
21. กรมอากาศโยธิน	97
22. กรมช่างอากาศ	158
23. กรมสื่อสารทหารอากาศ	82

ตาราง 3 (ต่อ)

หน่วย	จำนวน (คน)
24. กรมสรรพาวุธทหารอากาศ	76
25. กรมพลธิการทหารอากาศ	34
26. กรมช่างโยธาทหารอากาศ	109
27. กรมขนส่งทหารอากาศ	73
28. กรมแพทย์ทหารอากาศ	96
29. กรมลาดตระเวนทางอากาศ	11
30. กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ	56
31. สถาบันวิชาการทหารอากาศชั้นสูง	10
32. โรงเรียนการบิน	48
33. กรมสวัสดิการทหารอากาศ	28
34. ศูนย์วิทยาศาสตร์และพัฒนาระบบอาวุธ กองทัพอากาศ	12
35. กรมการเงินทหารอากาศ	10
26. สำนักงานตรวจบัญชีทหารอากาศ	4
รวม	1500

ตาราง 4 จำนวนข้าราชการทหารอากาศที่ตอบแบบสอบถามจำนวนตามชั้นยศ

ชั้นยศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลูกจ้าง	84	5.6
จ่าอากาศตรี	3	.2
จ่าอากาศโท	40	2.7
จ่าอากาศเอก	69	4.6
พันจ่าอากาศตรี	3	.2
พันจ่าอากาศโท	24	1.6
พันจ่าอากาศเอก	500	33.3
เรืออากาศตรี	113	7.5
เรืออากาศโท	168	11.2
เรืออากาศเอก	147	9.8
นาวาอากาศตรี	145	9.7
นาวาอากาศโท	187	12.5
ไม่ระบุชั้นยศ	17	1.1
รวม	1,500	100

2. ผู้บริหาร ได้แก่ แบบสอบถามการบริหารและการส่งเสริม

3. ผู้ประสานงาน ประกอบด้วย

3.1 แบบสอบถามระดับความพยายามในการส่งเสริม

3.2 แบบสอบถามข้อสงสัยที่ใช้ในการส่งเสริม

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดตามผนวก ข

ตัวแปร

จากรูปแบบที่จะใช้ทำนายและอธิบายพฤติกรรมการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ มีตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งแบ่งได้ 2 ประเภท คือ การยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลใน 2 ด้าน คือ
 - 1.1 คุณลักษณะทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
 - 1.2 พฤติกรรมการสื่อสาร
2. บทบาทของผู้บริหารในด้านการบริหารและการส่งเสริม
3. ช้องสาร
4. ความพยายามของผู้ประสานงาน

ตัวแปรแทรกได้แก่

1. การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
2. ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
3. บริบทของหน่วยงาน
4. ความต้องการของบุคคล
5. การคาดหวังในรางวัล
6. ทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
7. บทพื้นฐานทางจิตวิสัย
8. ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน

การวัดตัวแปร

1. การยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

การยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจจะกระทำหรือไม่กระทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ แล้วกระทำตามที่ได้ตัดสินใจ การวัดการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของราชการกองทัพอากาศสามารถวัดได้ 2 ลักษณะ คือ การยอมรับระดับความคิดและการยอมรับระดับปฏิบัติ

การยอมรับระดับความคิด คือ การที่ข้าราชการในกองทัพอากาศตั้งใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ คะแนนของการยอมรับระดับความคิดได้จากการให้ข้าราชการในกองทัพอากาศ ตอบคำถามว่ามีความตั้งใจมากน้อยเพียงใดที่จะทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ คำตอบจะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ คือ คะแนน 0 หมายถึงไม่เคยคิดที่จะทำ คะแนน 1 หมายถึง ไม่แน่ใจ คะแนน 2 หมายถึง ตั้งใจที่จะทำแต่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์อื่น ๆ คะแนน 3 หมายถึง ตั้งใจที่จะทำอย่างแน่นอน.

การยอมรับระดับปฏิบัติ คือ การที่ข้าราชการในกองทัพอากาศเป็นสมาชิกหรือไม่เป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ หากเป็นสมาชิกจะต้องบอกวัน เดือน ปี ที่เข้าเป็นสมาชิก เพื่อนำมาคำนวณเป็นคะแนนความไวในการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เช่น เข้าเป็นสมาชิกเมื่อ 1 พฤษภาคม 2531 จำนวนเดือนที่เป็นสมาชิกนับถึงปัจจุบัน (เมษายน 2532) คือ 12 เดือน คะแนนการยอมรับระดับปฏิบัติคือ 12 คะแนน สำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกคะแนนการยอมรับระดับปฏิบัติคือ 0 คะแนน

2. คุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม

คุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ได้จากการสอบถามข้าราชการในเรื่อง ชื่นยศ เงินเดือน อายุ อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และลักษณะงาน

3. ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ หมายถึง ความรู้ของข้าราชการในกองทัพอากาศเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพใน 3 ประการ คือ ประการแรก ความรู้ว่ามีกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในกองทัพอากาศ ประการที่สอง ความรู้เกี่ยวกับการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพซึ่งประกอบไปด้วยความรู้เกี่ยวกับ ขั้นตอนการทำกิจกรรม และเทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำกิจกรรม และประการที่สาม ความรู้เกี่ยวกับหลักการของการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาด้วยกระบวนการกลุ่ม และความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์พื้นฐานของการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

4. การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ หมายถึง การที่ข้าราชการในกองทัพอากาศมองกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่

1. ความได้เปรียบเชิงเทียบ หมายถึงระดับที่ข้าราชการในกองทัพอากาศมองกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและพัฒนางานมากนักน้อยเพียงใด คะแนนที่ได้มาจากการประมาณค่า 4 ระดับคือ ระดับ 3 เป็นประโยชน์มาก ระดับ 2 เป็นประโยชน์น้อย ระดับ 1 ไม่แน่ใจ และระดับ 0 ไม่เป็นประโยชน์เลย

2. ความเข้ากันได้ หมายถึง การที่ข้าราชการในกองทัพอากาศเห็นว่ากลุ่มเสริมสร้างคุณภาพสามารถนำมาใช้ได้กับงานที่ปฏิบัติอยู่ และเข้ากันได้กับระบบการทำงานภายในหน่วยงานของตน คะแนนที่ได้มาจากการ ประมาณค่า 4 ระดับคือระดับ 3 เข้ากันได้มาก ระดับ 2 เข้ากันได้น้อย ระดับ 1 ไม่แน่ใจและระดับ 0 เข้ากันไม่ได้เลย

3. ความซับซ้อน หมายถึง การที่ข้าราชการในกองทัพอากาศเห็นว่าการทำงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นเรื่องที่ยากแก่การเข้าใจ และ ยากต่อการนำไปปฏิบัติจริง คะแนนที่ได้มาจากการ ประมาณค่า 4 ระดับ คือ ระดับ 3 ไม่ซับซ้อน ระดับ 3 ซับซ้อนน้อย ระดับ 1 ไม่แน่ใจ ระดับ 0 ซับซ้อนมาก

4. ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ หมายถึง การที่ข้าราชการในกองทัพอากาศเห็นว่าการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เป็นสิ่งที่สามารถจะนำมาทดลองทำก่อนได้ คะแนนที่ได้มาจากการ ประมาณค่า 4 ระดับคือระดับ 3 ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้มาก ระดับ 2 ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้น้อย ระดับ 1 ไม่แน่ใจ และระดับ 0 ไม่สามารถนำไปทดลองใช้ได้เลย

5. ความสามารถในการสังเกตผลได้ หมายถึง การที่ข้าราชการในกองทัพอากาศเห็นว่า ผลที่จะได้จากการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาตนเอง และพัฒนางานจะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน คะแนนที่ได้มาจากการประมาณค่า 4 ระดับคือระดับ 3 สังเกตผลได้ชัดเจนมาก ระดับ 2 สังเกตผลได้ไม่ค่อยชัดเจน ระดับ 1 ไม่แน่ใจ และระดับ 0 สังเกตผลไม่ได้เลย

5. การรับรู้บริบทขององค์กร หมายถึง การที่ข้าราชการในกองทัพอากาศเห็นว่า มีสิ่งแวดล้อมในหน่วยงานของตนอะไรบ้าง ที่เป็นสิ่งจูงใจให้ยอมรับ หรือไม่ยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และสิ่งแวดล้อมนั้นมีอิทธิพลต่อการจูงใจมากน้อยระดับใด สิ่งแวดล้อมดังกล่าว ได้แก่

1. นโยบายของหน่วยงาน ประกอบด้วยนโยบายการส่งเสริม กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพที่เป็นลายลักษณ์อักษร คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และการ ได้ฟังจากการแถลงนโยบายจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง

2. การสนับสนุนจากหน่วยงานประกอบด้วยการจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็น การจัดหาห้องประชุม งบประมาณ การใช้เวลาราชการในการประชุม และการจัดให้มีการบรรยาย หรือฝึกอบรม

3. บรรยากาศในสถานที่ทำงาน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสนใจของผู้บังคับบัญชาในเรื่องกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และการกระตุ้นให้มีการทำกิจกรรมของผู้บังคับบัญชา

4. ลักษณะงานที่ทำ เป็นงานที่สามารถแก้ไขปัญหาลำบากได้ด้วยการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

คะแนนการรับรู้บริบทองค์การ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ คือ ระดับ 4 มาก ระดับ 3 ปานกลาง ระดับ 2 น้อย และระดับ 1 ไม่มีเลยผู้ตอบจะประเมินค่าสิ่งแวดล้อมที่จูงใจให้เกิดการยอมรับกิจกรรม กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในระดับต่าง ๆ กัน

6. ความต้องการของบุคคล หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ความต้องการของข้าราชการในกองทัพอากาศที่จะศึกษาในครั้งนี้ มี 4 ประการคือ ความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จ ความต้องการที่จะแสดงความสามารถให้ผู้อื่นได้เห็น ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องสรรเสริญ และความต้องการความมั่นคงในสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

คะแนนความต้องการของบุคคล มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ คือ ระดับ 4 มาก ระดับ 3 ปานกลาง ระดับ 2 น้อย และระดับ 1 ไม่มีเลยผู้ตอบจะประเมินค่าว่า ความต้องการอะไรที่จูงใจให้เกิดการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในระดับต่าง ๆ กัน

7. ความคาดหวังในรางวัล หมายถึง สิ่งที่ข้าราชการในกองทัพอากาศ คาดว่าจะได้รับเมื่อทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ รางวัลที่จะศึกษาเป็นรางวัล ภายนอกหรือรางวัลที่หน่วยงานสามารถจัดหาให้แก่ข้าราชการได้ ประกอบด้วย การให้รางวัลเป็นสิ่งของรางวัลที่เป็นเงิน การเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งเป็นกรณีพิเศษ การส่งไปร่วมสัมมนาอบรมภายนอกกองทัพอากาศ และการยกย่องสรรเสริญต่อหน้าชุมชน ความคาดหวังในรางวัลวัดได้จากคะแนนรวมของคะแนนที่ได้จากการประเมินค่ารางวัลที่คาดหวัง ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ได้แก่ ระดับ 4 ความเข้มมาก ระดับ 3 ความเข้มปานกลาง ระดับ 2 ความเข้มน้อย และระดับ 1 ไม่มีความเข้มเลย

8. พฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง พฤติกรรมของข้าราชการในเรื่องของการเปิดรับสื่อทั่วไป การมีส่วนร่วมทั้งสังคมและการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การเปิดรับสื่อ หมายถึง การที่ข้าราชการในกองทัพอากาศได้รับข่าวสารทั่ว ๆ ไป จากสื่อชนิดต่าง ๆ ในปริมาณที่แตกต่างกัน การเปิดรับสื่อแบ่งได้ 2 ชนิด ได้แก่ การ

เปิดรับสื่อภายในหน่วยงาน และการเปิดรับสื่อภายนอกหน่วยงาน

สื่อภายในหน่วยงาน ได้แก่ การประชุม การฝึกอบรม การรับฟังการบรรยายหนังสือราชการ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หนังสือพิมพ์สารข่าว หนังสือพิมพ์ข่าวทหารอากาศ ข่าวประจำวัน เสียงตามสาย และโทรศัพท์

สื่อภายนอก ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร สื่อบุคคล

คะแนนการเปิดรับสื่อวัดได้จาก คะแนนรวมของคะแนนปริมาณการรับสื่อแต่ละชนิด ซึ่งมี 4 ระดับ ได้แก่ ระดับ 4 ปริมาณมาก ระดับ 3 ปานกลาง ระดับ 2 ปริมาณน้อย และระดับ 1 ไม่มีเลย

2. การมีส่วนร่วมกับสังคม หมายถึง การที่ข้าราชการในกองทัพอากาศ ได้มีส่วนร่วมกับหน่วยงานในการกิจต่าง ๆ ซึ่ง ได้แก่ การเข้าร่วมประชุม การร่วมงานพัฒนาหน่วย การร่วมงานเลี้ยง และการพบปะกับบุคคลอื่น ๆ ในหน่วยงานเดียวกัน คะแนนการมีส่วนร่วมกับสังคม วัดได้จากคะแนนรวมของคะแนนความเข้มของการมีส่วนร่วม ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ระดับ คือ ระดับ 4 มีส่วนร่วมมาก ระดับ 3 มีส่วนร่วมปานกลาง ระดับ 2 มีส่วนร่วมน้อย ระดับ 1 ไม่มีส่วนร่วมเลย

3. การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม หมายถึง การที่ข้าราชการในกองทัพอากาศแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจากสื่อต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกกองทัพอากาศ การติดต่อสอบถามจากผู้ประสานงานของหน่วย ที่ปรึกษากลุ่ม เพื่อนร่วมงาน และวิทยากร การเข้าร่วมประชุมงานมหกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ จากสื่อภายนอก ได้แก่ ข่าวสารจากวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร ตำรา การเข้าร่วมสัมมนา หรือชมงานจากหน่วยงานอื่น การฝึกอบรมจากสถาบันภายนอก คะแนนการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม ได้จากคะแนนรวมของคะแนนที่ผู้ตอบระบุแหล่งข่าวที่แสวงหาซึ่งแบ่งได้ 4 ระดับ คือ ระดับ 4 ความถี่มาก ระดับ 3 ความถี่ปานกลาง ระดับ 2 ความถี่น้อย และระดับ 1 ไม่มีความถี่เลย

9. ความน่าเชื่อถือต่อเจ้าหน้าที่ส่งเสริม หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการในกองทัพอากาศที่มีต่อผู้ประสานงานของหน่วยในด้านความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการส่งเสริม ขั้นตอนการทำการกิจกรรมเทคนิคคู่มือในการทำการกิจกรรม และการประเมินผลการทำการกิจกรรม ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความสามารถในการชักจูงใจให้ข้าราชการยอมรับว่ามีความสามารถติดต่อประสานงาน และมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ เทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำการกิจกรรม

การวัดความน่าเชื่อถือจะวัดจากการสอบถามข้าราชการ โดยให้ประเมินค่า ความรู้ ความสามารถของผู้ประสานงานในหัวข้อต่างๆ มาตรฐานประมาณค่าแบ่งได้เป็น 4 ระดับ คือ ระดับ 3 ความรู้ความสามารถมาก ระดับ 2 ความรู้ความสามารถน้อย ระดับ 1 ไม่แน่ใจ และระดับ 0 ไม่มีความรู้ความสามารถเลย

10. **ทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ** หมายถึง จิตลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้านได้แก่ ความเชื่อในผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และการประเมินค่าของผลที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นจากกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ คณะนักทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้จากคะแนนรวมของผลคูณของคะแนนองค์ประกอบทั้งสองด้าน

ผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมี 11 ประการคือ

1. แก้ปัญหาของหน่วยงาน
2. พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการวิเคราะห์ และแก้ปัญหา
3. พัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม
4. พัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน
5. สร้างความเชื่อมั่นในตนเอง และกล้าแสดงออก
6. สร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี
7. เพิ่มภาระงาน
8. สิ้นเปลืองทรัพยากร เช่น เวลา งบประมาณ อุปกรณ์เครื่องใช้
9. มีผลไปถึงการลดประสิทธิภาพการทำงานตามปกติ
10. เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา
11. ทำให้สูญเสียระบบการบังคับบัญชา

การวัดความเชื่อในผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับคือ ระดับ 2 เชื่อว่าจะเกิดผลจริง ระดับ 1 คือ อาจจริง ระดับ 0 คือ ไม่แน่ใจ ระดับ -1 คือ อาจจะไม่จริง และระดับ -2 คือ เชื่อว่าไม่เกิดขึ้นแน่นอน

การวัดองค์ประกอบเกี่ยวกับการประเมินคุณค่าของผลที่คาดหวัง ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ระดับ 2 คือ ดีมาก ระดับ 1 คือ ดี ระดับ 0 คือ ไม่แน่ใจ ระดับ -1 คือ ไม่ดีนัก ระดับ -2 ไม่ดีอย่างยิ่ง

11. **ทัศนคติทางจิตวิสัย** หมายถึง การรับรู้ของข้าราชการต่อแรงกดดันภายในหน่วยงานที่ทำให้เกิดการยอมรับ หรือไม่ยอมรับกิจกรรมสร้างเสริมคุณภาพ และแรงจูงใจให้ปฏิบัติตามความเชื่อนั้น

คะแนนทัศนคติทางจิตวิสัย จะได้จากผลคูณขององค์ประกอบ เกี่ยวกับความเชื่อของข้าราชการ ซึ่งวัดจากมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ระดับ 2 คือ ต้องการมาก ระดับ 1 อาจต้องการ ระดับ 0 ไม่แน่ใจ ระดับ -1 คงไม่ต้องการ และ -2 ไม่ต้องการอย่างยิ่ง กับองค์ประกอบของแรงจูงใจ ซึ่งวัดจากมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ระดับ 3 คือ ทำตามทุกครั้ง ระดับ 2 ทำตามบางครั้งและระดับ 1 ทำตามส่วนน้อย ระดับ 0 คือ ไม่ทำตามเลย

12. **ข้อมูลที่ใช้ในการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ** หมายถึงสื่อชนิดต่าง ๆ ที่หน่วยงานในกองทัพอากาศใช้ในการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ข้อมูลเหล่านี้ได้แก่ การฝึกอบรม การบรรยาย การประชุม การตรวจเยี่ยมของผู้นำระดับบัญชา วารสารภายใน หน่วยงาน เสียงตามสาย หนังสือราชการ เป็นต้น คณะกรรมการที่ใช้ในการส่งเสริม ได้จาก คณะกรรมการของคณะที่ได้จากการที่หน่วยงานในกองทัพอากาศระดับชนิดของสื่อที่ใช้ในการส่งเสริม ซึ่งแต่ละชนิดมีค่า 1 คณะกรรมการกับคะแนนความถี่ที่ใช้ในข้อมูลนั้น ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ระดับคือ ระดับ 3 ความถี่มาก ระดับ 2 ความถี่ปานกลาง และระดับ 1 ความถี่น้อย

13. **ความพยายามของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม** หมายถึง ระดับที่ผู้ประสานงานของหน่วยงานในกองทัพอากาศใช้ความพยายามในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ระดับความพยายามมีอยู่ 2 ประการ ได้แก่

1. ระดับการติดต่อสื่อสารกับข้าราชการในเรื่องกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ วัดได้จากปริมาณครั้งที่ผู้ประสานงานติดต่อกับข้าราชการในรอบ 1 เดือน ระดับการติดต่อสื่อสาร แบ่งได้เป็น 4 ระดับคือ ระดับ 3 ตั้งแต่ 4 ขึ้นไป ระดับ 2 ตั้งแต่ 2 - 3 ครั้ง ระดับ 1 คือ 1 ครั้ง และระดับ 0 ไม่เคยติดต่อ

2. ปริมาณการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริม ซึ่งวัดได้จากมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับต่อการจัดกิจกรรมชนิดต่าง ๆ คือ ระดับ 3 จัด 3 ครั้งขึ้นไป ระดับ 2 จัด 2 ครั้ง ระดับ 1 จัด 1 ครั้ง ระดับ 0 ไม่เคยจัดเลย ตัวอย่าง การจัดกิจกรรมเช่น การฝึกอบรม การบรรยายพิเศษจากวิทยากร การประชุมของผู้นำระดับบัญชา

14. **บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม** หมายถึง การที่ผู้บริหารงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วยงานในกองทัพอากาศได้มีบทบาทในด้านการบริหารงาน และการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในหน่วยงานของตนมากน้อยเพียงใด องค์ประกอบของการบริหารงานประกอบด้วย ประการแรกคือ การกำหนดวัตถุประสงค์การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอย่างชัดเจนด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เช่น การชี้แจงในที่ประชุม หรือการเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร และประการที่สองการกำหนดรูปแบบการบริหารงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไว้ไม่ว่าจะเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการก็ตาม เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นดำเนินการ การกำหนดสายงานการดำเนินงาน และการออกคำสั่งให้ทำกิจกรรม องค์ประกอบในด้าน การส่งเสริม ประกอบด้วย การกำหนดรูปแบบสิ่งจูงใจและผลตอบแทน การกำหนด วิธีการที่จะใช้ในการส่งเสริมให้กับผู้ประสานงาน และกำหนดวิธีการติดตามผลการส่งเสริม

การวัดบทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม วัดได้จากคะแนนรวมขององค์ประกอบทั้งสอง ซึ่งคะแนนองค์ประกอบวัดจากมาตราส่วนประมาณค่าใน 4 ระดับคือ ระดับ 3 ระดับมาก ระดับ 2 คือ ระดับน้อย ระดับ 1 คือไม่แน่ใจ และระดับ 0 คือ ไม่มีบทบาท

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขั้นเตรียมการ ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น จำนวนสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของทุกหน่วย รายชื่อผู้ประสานงาน และประธานคณะกรรมการ กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เพื่อกำหนดรายชื่อและสังกัดของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อสร้างแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วนำไปทดลองใช้กับข้าราชการกรมกัลปังหาทหารอากาศที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ผลจากการทดลองใช้ทำให้ต้องปรับปรุงข้อความให้สื่อความหมายให้เข้าใจมากขึ้น

2. ขั้นเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือบันทึกข้อความ เพื่อขออนุญาตจากกรมกัลปังหาทหารอากาศในการจัดส่งแบบสอบถามไปยังหน่วย เมื่อได้รับอนุญาตแล้วเริ่มจัดส่งแบบสอบถามตั้งแต่ 27 มีนาคม 2532 ได้รับแบบสอบถามชุดที่สี่ซึ่งสอบถามข้าราชการกลับคืนมา 1519 ฉบับ ใช้เวลาเก็บข้อมูลประมาณ 2 เดือน ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามทุกฉบับแล้วคัดเลือกฉบับที่ข้อมูลไม่สมบูรณ์ ออกจากฉบับที่จะใช้จริง ซึ่งเหลือทั้งสิ้น 1500 ฉบับ ส่วนชุดที่หนึ่งชุดที่สองและชุดที่สามได้รับกลับคืนทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้สถิติไว้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร จะเป็นการคำนวณค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรแต่ละตัว ได้แก่ค่าการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง ค่าวัดการกระจายค่าวัดความเบ้ (Skewness) และค่าวัดความสูงต่ำ (Kurtosis) เพื่อการตรวจสอบลักษณะการแจกแจงความถี่ของตัวแปรแต่ละตัว

2. การวิเคราะห์การยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

2.1 การยอมรับระดับความคิด เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละในการจำแนกการยอมรับระดับความคิดของข้าราชการในกองทัพอากาศออกเป็นกลุ่ม

2.2 การยอมรับระดับปฏิบัติ เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละในการจำแนกการยอมรับระดับปฏิบัติ ของข้าราชการในกองทัพอากาศออกเป็นกลุ่ม

2.3 ความสอดคล้องระหว่างการยอมรับระดับความคิดและการยอมรับระดับปฏิบัติ โดยใช้การเปรียบเทียบค่าร้อยละ และไค สแควร์

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่ม สร้างเสริมคุณภาพงานตามตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) และความแปรปรวนแบบสองทาง (two-way ANOVA)

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมกับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพโดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสามารถของตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมในการทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

6. การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง และทางอ้อมของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมที่มีต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์อิทธิพล (Path Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ที่ต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ กับปัจจัยด้านบุคคลและด้านสังคม ตามทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม ทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีองค์การ เพื่อให้ได้รูปแบบที่จะใช้ทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจลักษณะของตัวแปร และการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

จำแนกตามตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม กับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

✓ ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสามารถของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม ในการทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม ที่มีต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ในการแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนตัวแปร และแทนความหมายดังนี้

Y1 = การยอมรับระดับความคิด

Y2 = การยอมรับระดับปฏิบัติ

X1 = ชัยยศ

X2 = ลักษณะงาน

X3 = สังกัด

X4 = เพศ

X5 = การศึกษา

X6 = อายุจริง

X7 = อายุราชการ

- X8 = พฤติกรรมการสื่อสาร
- X9 = การเปิดรับสื่อภายนอกกองทัพอากาศ
- X10 = การเปิดรับสื่อภายในกองทัพอากาศ
- X11 = การมีส่วนร่วมกับสังคม
- X12 = การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
- X13 = การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
- X14 = ความได้เปรียบเชิงเทียบ
- X15 = ความเข้ากันได้
- X16 = ความซับซ้อน
- X17 = ความสามารถในการนำไปทดลองใช้
- X18 = ความสามารถในการสังเกตผลได้
- X19 = การจูงใจ
- X20 = การรับรู้บริบทขององค์การ
- X21 = ความต้องการของบุคคล
- X22 = ความคาดหวังในรางวัล
- X23 = ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน
- X24 =ทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
- X25 = บทพื้นฐานทางจิตวิสัย
- X26 = แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา
- X27 = แรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน
- X28 = ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
- X29 = บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม
- X30 = การบริหารงาน
- X31 = วิธีการจูงใจของผู้บริหาร
- X32 = วิธีการตอบแทน
- X33 = วิธีการติดตามผล
- X34 = ความพยายามของผู้ประสานงาน
- X35 = ระดับการติดต่อสื่อสารกับข้าราชการ
- X36 = ปริมาณการจัดกิจกรรม
- X37 = ช่องสารที่ใช้ในการเผยแพร่
- * = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- ** = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร

การนำเสนอข้อมูลขั้นแรกจะแสดงให้เห็นการแจกแจงของตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ตัวแปรสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ ตัวแปรการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และตัวแปรที่ใช้อธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ รายละเอียดของตัวแปรมีดังนี้

1. ตัวแปรการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ได้ศึกษาตัวแปรนี้ใน 2 ลักษณะ คือ การยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติ (รายละเอียดตามตาราง 5 ผนวก ก)

1.1 การยอมรับระดับความคิด (Y1) เป็นตัวแปรลักษณะต่อเนื่อง (Continuous variable) ที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของข้าราชการ ผู้ตอบจะระบุระดับความตั้งใจที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งมี 4 ระดับ คือ ระดับ 1 ไม่ต้องการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ระดับ 2 ยังไม่แน่ใจ ระดับ 3 อาจจะเข้าร่วม และระดับ 4 ตั้งใจที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอย่างแน่อน ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยของการยอมรับระดับความคิด เป็น 2.8 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .94 พิสัยเท่ากับ 1-4 หมายความว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีการยอมรับระดับความคิดไม่แตกต่างกัน และมีระดับความตั้งใจที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพค่อนข้างสูง

1.2 การยอมรับระดับปฏิบัติ (Y2) เป็นตัวแปรลักษณะต่อเนื่องที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของข้าราชการ ผู้ตอบจะบอกว่าเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพหรือไม่ หากเป็นสมาชิกจะระบุ เดือน ปี ที่เป็นสมาชิก เพื่อที่จะนำไปคำนวณเป็นจำนวนเดือนที่ผู้ตอบเป็นสมาชิกกลุ่ม โดยนับถึง เดือนเมษายน 2532 ซึ่งเป็นเดือน ปี ที่ผู้ตอบจะต้องส่งแบบสอบถามคืนกลับมาให้ผู้วิจัยผู้ที่ เป็นสมาชิกจะมีค่าของตัวแปร เป็นจำนวนเดือนที่ได้ เป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ สำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกจะมีค่าของตัวแปรเป็น 0 ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยของการยอมรับระดับปฏิบัติเป็น 8.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 12.75 พิสัยเท่ากับ 0-52 แสดงว่าข้าราชการโดยเฉลี่ยมีการยอมรับระดับปฏิบัติ โดยการเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นเวลา 8.74 เดือน ระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแตกต่างกันค่อนข้างมาก มีตั้งแต่ข้าราชการที่ยังไม่เคยเป็นสมาชิกไปจนถึงเข้าเป็นสมาชิกมาแล้วกว่า 4 ปี

2. ตัวแปรที่ใช้อธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ตัวแปรนี้แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ตัวแปรด้านบุคคล และตัวแปรด้านสังคม

2.1 ตัวแปรด้านบุคคล เป็นตัวแปรที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของข้าราชการ มีจำนวนทั้งสิ้น 28 ตัวแปร (รายละเอียดตามตาราง 6 ถึงตาราง 13 ผนวก ก)

ชั้นยศ (X1) เป็นตัวแปรที่แสดงคุณลักษณะส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นได้ทั้งตัวแปรแบ่งประเภท (categorical variable) และตัวแปรต่อเนื่อง ชั้นยศแบ่งได้ 3 ระดับ คือ ลูกจ้าง ข้าราชการต่ำกว่าชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการชั้นสัญญาบัตร ปรากฏว่าผู้ตอบส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.7 เป็นข้าราชการชั้นสัญญาบัตร

ลักษณะงาน (X2) เป็นตัวแปรที่แสดงคุณลักษณะส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นตัวแปรแบ่งประเภท ผู้วิจัยแบ่งประเภทลักษณะงานตามการแบ่งส่วนราชการของกองทัพอากาศ ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ลักษณะ ได้แก่ งานอำนวยการ งานยุทธการ งานยุทธบริการ และงานกิจการพิเศษ และการศึกษา ข้าราชการทหารอากาศที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 70.5 ปฏิบัติงานอยู่ในด้านยุทธบริการ

เพศ (X4) เป็นตัวแปรที่แสดงคุณลักษณะส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นตัวแปรแบ่งประเภท ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 87.1 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 12.9

การศึกษา (X5) เป็นตัวแปรที่แสดงคุณลักษณะส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นได้ทั้งตัวแปรแบ่งประเภทและตัวแปรต่อเนื่อง ตัวแปรการศึกษาแบ่งได้เป็น 4 ระดับ ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญา และปริญาตรีขึ้นไป ข้าราชการทหารอากาศที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.8 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา

อายุจริง (X6) เป็นตัวแปรที่แสดงคุณลักษณะส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นตัวแปรต่อเนื่อง ผู้ตอบจะระบุอายุจริงของตนเองในแบบสอบถาม ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยมีค่า 38.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 11.18 และพิสัยมีค่า 16-58 แสดงว่าผู้ตอบส่วนใหญ่มีอายุจริงที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก โดยเฉลี่ยจะมีอายุ 38.29 ปี

อายุราชการ (X7) เป็นตัวแปรที่แสดงคุณลักษณะส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นตัวแปรแบบต่อเนื่อง ผู้ตอบจะระบุระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติราชการในกองทัพอากาศ ปรากฏว่าอายุราชการโดยเฉลี่ยมีค่า 20.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 17.92 และพิสัยมีค่า 1-38 แสดงว่าผู้ตอบส่วนใหญ่มีอายุราชการแตกต่างกันค่อนข้างมาก โดยเฉลี่ยมีอายุราชการ 20.03 ปี

พฤติกรรมการสื่อสาร (X8) เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของข้าราชการ คำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ 4 ระดับ เรียงจากคะแนนมากไปน้อย คือ 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย 1 ไม่มีเลย คำถามมีทั้งหมด 17 ข้อ คะแนนเต็ม 68 คะแนน ปรากฏว่าตัวแปรพฤติกรรมการสื่อสารมีค่าเฉลี่ย 42.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.93 พิสัยเท่ากับ 17-61 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการสื่อสารไม่แตกต่างกัน โดยมีการเปิดรับสื่อไม่ว่าสื่อภายใน หรือ สื่อภายนอกมาก มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของหน่วยสูง และมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาก

การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X13) เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของข้าราชการทหารอากาศ คำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ 4 ระดับ เรียงจากคะแนนมากไปน้อย คือ 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย 1 ไม่มีเลย คำถามมีทั้งหมด 8 ข้อ คะแนนเต็ม 32 คะแนน ปรากฏว่าตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมีค่าโดยเฉลี่ย 25.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.91 โดยมีพิสัยเท่ากับ 3 - 32 แสดงว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไม่แตกต่างกันเท่าใดนัก โดยที่ข้าราชการมองเห็นว่ากลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมีประโยชน์ในการพัฒนาคน และการพัฒนางาน สามารถเข้ากันได้กับระบบการทำงานภายในหน่วยงานของตน ไม่ยากต่อการนำไปปฏิบัติ สามารถนำไปทดลองใช้ได้ และสามารถสังเกตเห็นผลได้

การจูงใจ (X19) เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของข้าราชการทหารอากาศ คำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ 4 ระดับ เรียงจากคะแนนมากไปน้อย คือ 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย 1 ไม่มีเลย คำถามมีทั้งหมด 16 ข้อ คะแนนเต็ม 64 คะแนน ปรากฏว่าตัวแปรการจูงใจมีค่าโดยเฉลี่ย 42.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.71 พิสัยมีค่า 16-64 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ในเรื่องการจูงใจของข้าราชการส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน โดยที่ข้าราชการสามารถมองเห็นถึงสิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่หน่วยได้จัดไว้ได้อย่างดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการรับรู้บริบทขององค์การ ความต้องการของบุคคล และการคาดหวังในรางวัล

ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน (X23) เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของข้าราชการทหารอากาศ คำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ 4 ระดับ เรียงจากคะแนนมากไปน้อย คือ 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย 1 ไม่มีเลย คำถามมีทั้งหมด 5 ข้อ คะแนนเต็ม 20 คะแนน ปรากฏว่าตัวแปรความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน มีค่าโดยเฉลี่ย 14.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.73 โดยมีพิสัย 5-20 แสดงว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงานไม่แตกต่างกันเท่าใดนัก โดยมองเห็นว่าผู้ประสานงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาก

ทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X24) เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของข้าราชการทหารอากาศ ผู้ตอบจะประเมินความคิดเห็นของตนเอง ในองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ประเมินความเชื่อในผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการทำกิจกรรม และ ประเมินคุณค่าของผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น คะแนนทัศนคติจะได้จากคะแนนรวม ของผลคูณขององค์ประกอบทั้ง 2 ด้าน ที่กล่าวมาแล้ว คำถามมีทั้งหมด 20 ข้อ คะแนนจะอยู่ระหว่าง ± 40 ปรากฏว่าคะแนนทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ โดยเฉลี่ย 12.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 10.45 พิสัยมีค่าเท่ากับ -7 กับ 40 แสดงว่าข้าราชการมีทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแตกต่างกันค่อนข้างมาก โดยที่ข้าราชการมีความเชื่อในผลที่จะเกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และมีการประเมินค่าในผลที่จะเกิดขึ้นแตกต่างกัน

บทสรุทางจิตวิสัย (X25) เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของข้าราชการทหารอากาศ โดยให้ผู้ตอบประเมินองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ประเมินความเชื่อว่ามีผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานเป็นแรงกดดัน ให้ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพและประเมินแรงจูงใจให้ปฏิบัติตามความเชื่อนั้น คะแนนบทสรุทางจิตวิสัยได้จากคะแนนรวมของผลคูณขององค์ประกอบทั้ง 2 ด้าน ตามที่กล่าวมาแล้ว ค่าถามมีทั้งหมด 4 ข้อ คะแนนอยู่ระหว่าง ± 12 คะแนน ปรากฏว่าคะแนนบทสรุทางจิตวิสัย มีค่าเฉลี่ย 1.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.26 พิสัยเท่ากับ -8 ถึง 12 แสดงว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีบทสรุทางจิตวิสัยไม่แตกต่างกันเท่าใดนัก กล่าวคือได้รับแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา และแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงานมาก

ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของข้าราชการทหารอากาศ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบว่าข้อความที่นำมาถ่าวนั้น ถูกหรือผิด หากผู้ตอบทำผิดได้ข้อละ 0 คะแนน หากถูกได้ข้อละ 1 คะแนน ค่าถามมีทั้งหมด 15 ข้อ คะแนนเต็ม 15 คะแนน ปรากฏว่าคะแนนความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมีค่าเฉลี่ย 11.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.65 พิสัยเท่ากับ 0-15 แสดงว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไม่แตกต่างกันมากนักและมีความรู้โดยเฉลี่ยค่อนข้างสูง

2.2 ตัวแปรระดับสังคม แบ่งได้ 7 ตัวแปร ได้แก่

การบริหารงาน (X30) เป็นตัวแปรต่อเนื่อง ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วย ค่าถามเป็นแบบให้เลือกตอบ 3 ระดับ เรียงจากคะแนนมากไปน้อย คือ 3 มาก 2 ปานกลาง 1 น้อย ค่าถามมีทั้งหมด 7 ข้อ คะแนนเต็ม 21 คะแนน ปรากฏว่าคะแนนการบริหารงานมีค่าโดยเฉลี่ย 15.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.73 และพิสัยเท่ากับ 7-19 แสดงว่าประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพส่วนใหญ่มีการบริหารงานเกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไม่แตกต่างกัน กล่าวคือมีการดำเนินการในการบริหารงานเรื่องนี้ในปริมาณสูง

วิธีการจูงใจของผู้บริหาร (X31) เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ของประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วย ค่าถามเป็นแบบให้เลือก รายการ ที่เป็นวิธีการที่ผู้ตอบใช้ในการจูงใจ ให้ข้าราชการในหน่วยทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ รายการมีทั้งหมด 11 รายการ หากเลือก 1 รายการจะได้ 1 คะแนน ปรากฏว่าคะแนนวิธีการจูงใจมีค่าโดยเฉลี่ย 6.6 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.64 มีค่าพิสัยเท่ากับ 0-11 แสดงว่าประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพส่วนใหญ่ไม่ค่อยใช้การจูงใจให้ข้าราชการเข้าร่วมทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

วิธีการตอบแทน (X32) เป็นตัวแปรต่อเนื่อง ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วย คำถามเป็นแบบให้เลือกรายการที่เป็นวิธีการที่ผู้ตอบใช้ตอบแทนผู้ที่ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ รายการมีทั้งหมด 7 รายการ หากเลือก 1 รายการจะได้ 1 คะแนน ปรากฏว่าคะแนนวิธีการตอบแทนมีค่าโดยเฉลี่ย 3.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.05 มีค่าพิสัยเท่ากับ 0-5 แสดงว่าประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีการตอบแทนข้าราชการที่ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

วิธีการติดตามผล (X33) เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วย คำถามเป็นแบบให้เลือกรายการที่เป็นวิธีการที่ผู้ตอบใช้ในการติดตามผลการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ รายการมีทั้งหมด 6 รายการ หากเลือก 1 รายการ จะได้ 1 คะแนน ปรากฏว่าคะแนนวิธีการติดตามผลมีค่าโดยเฉลี่ย 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .80 มีค่าพิสัย 0-5 แสดงว่าประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีการติดตามผลการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ระดับการติดต่อสื่อสาร (X35) เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ประสานงานของหน่วย คำถามเป็นแบบให้เลือกรายการที่เป็นวิธีการที่ผู้ตอบใช้ในการติดต่อกับกลุ่มเสริมสร้างคุณภาพในหน่วย รายการมีทั้งหมด 5 รายการ เมื่อเลือกรายการแล้วต้องระบุจำนวนครั้งของการติดต่อในรอบ 1 เดือนด้วย คะแนนระดับการติดต่อสื่อสารจะได้จากผลรวมของจำนวนครั้งที่ระบุทั้งหมด ปรากฏว่าคะแนนระดับการติดต่อสื่อสาร มีค่าโดยเฉลี่ย 5.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.94 พิสัยเท่ากับ 0-22 แสดงว่าผู้ประสานงานมีระดับการติดต่อสื่อสารกับข้าราชการในหน่วยค่อนข้างแตกต่างกันมาก ปริมาณการสื่อสารกับข้าราชการ เพื่อส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพโดยเฉลี่ยน้อยมาก

ปริมาณการจัดกิจกรรม (X36) เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ประสานงานของหน่วย คำถามเป็นแบบให้เลือกรายการที่เป็นกิจกรรมที่จัดเพื่อการส่งเสริม รายการมีทั้งหมด 9 รายการ เมื่อเลือกรายการแล้วต้องระบุจำนวนครั้งที่จัดกิจกรรมด้วยคะแนนปริมาณการจัดกิจกรรมจะได้จากผลรวมของจำนวนครั้งที่ระบุทั้งหมด ปรากฏว่าคะแนนปริมาณการจัดกิจกรรมมีค่าโดยเฉลี่ย 11.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 13.98 มีค่าพิสัย 0-50 แสดงว่าผู้ประสานงานมีปริมาณการจัดกิจกรรมที่แตกต่างกันมาก โดยเฉลี่ยแล้วชนิดของกิจกรรม เพื่อส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมีน้อยอย่าง และความถี่ในการจัดกิจกรรมมีน้อย

ข้อสงสัย (X37) เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ประสานงาน ซึ่งตอบในนามของหน่วย คำถามเป็นแบบให้เลือกรายการที่เป็นวิธีการที่หน่วยใช้ในการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงปัจจุบัน เมื่อเลือกรายการแล้วต้อง

ระบุจำนวนครั้งที่จัดด้วย รายการทั้งหมดมี 15 รายการ คะแนนข้อสารได้จากผลรวมของจำนวนครั้งที่ระบุทั้งหมด ปรากฏว่ามีคะแนนโดยเฉลี่ย 375 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 435.43 พิสัย 100-2282 แสดงว่าหน่วยมีการใช้ข้อสารในการเผยแพร่กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแตกต่างกันมาก บางหน่วยใช้ข้อสารน้อย บางหน่วยใช้ข้อสารมาก แต่โดยเฉลี่ยแล้วชนิดของข้อสารที่ใช้น้อยอย่าง และความถี่ในการใช้ข้อสารก็น้อยด้วย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ตัวแปรการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นตัวแปรที่สำคัญมากสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้แยกการวิเคราะห์ให้ละเอียด และลึกซึ้งมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะเสนอในตอนนี้นำมาประกอบการเสนอให้เห็นสภาพของการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในระดับความคิด ในระดับปฏิบัติและความสอดคล้องระหว่างการยอมรับระดับความคิดและการยอมรับระดับปฏิบัติ

1. การยอมรับระดับความคิด ตัวแปรการยอมรับระดับความคิด วัดได้จากความตั้งใจของข้าราชการทหารอากาศ ที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในระดับต่าง ๆ 4 ระดับ หรืออาจจะแบ่งการยอมรับระดับความคิดได้เป็น 4 กลุ่ม ดังที่แสดงไว้ตามตาราง 15

ตาราง 15 คำร้อยละของการยอมรับระดับความคิดของข้าราชการในกองทัพอากาศ

กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ต้องการเป็นสมาชิกกลุ่ม	165	11.0
2. ไม่แน่ใจ	312	20.8
3. อาจจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่ม	667	44.6
4. ตั้งใจร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มแน่นอน	354	23.6
รวม	1498	100

จะเห็นได้ว่าผู้ตอบส่วนใหญ่ร้อยละ 44.5 มีความตั้งใจที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่ม และรองลงมาคือ ร้อยละ 23.6 ตั้งใจจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มแน่นอน จึงสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการยอมรับในระดับความคิดมากกว่าไม่ยอมรับ

สำหรับตัวแปรการยอมรับระดับความคิดเห็นเป็นทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อใดที่ศึกษาการยอมรับระดับปฏิบัติเป็นตัวแปรตาม ก็จะใช้การยอมรับระดับความคิดเห็นเป็นตัวแปรอิสระที่ใช้อธิบายตัวแปรตามด้วย แต่เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ให้ความสำคัญกับการยอมรับระดับความคิดเห็นว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่จะนำไปสู่การยอมรับระดับปฏิบัติ การยอมรับระดับความคิดเห็นจึงถูกนำมาศึกษาเป็นตัวแปรตามด้วย ทั้งนี้เพื่อสำรวจหาตัวแปรที่จะใช้อธิบายการยอมรับระดับความคิดเห็น ว่าแตกต่างจากตัวแปรที่ใช้อธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติหรือไม่

2. การยอมรับระดับปฏิบัติ ตัวแปรการยอมรับระดับปฏิบัติ วัดได้จากจำนวนเดือนที่กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ หรืออีกนัยหนึ่งเป็นการวัดความไวในการยอมรับนั่นเอง ผู้ตอบจะต้องระบุว่า เป็นสมาชิกกลุ่มหรือไม่ หากเป็นสมาชิกกลุ่มต้องระบุเดือน ปี ที่เป็นสมาชิกมาด้วย ผู้ที่เป็นสมาชิกกลุ่มจะมีสถานภาพเป็นผู้ยอมรับ โดยมีค่าแตกต่างกันไปตามจำนวนเดือนที่ผู้นั้นเป็นสมาชิก (โดยนับถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2532 ซึ่งเป็นเดือนที่ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน) ส่วนผู้ที่ไม่เป็นสมาชิกกลุ่มจะมีสถานภาพเป็นผู้ที่ไม่ยอมรับโดยจะมีค่า 0 ทุกคน เพื่อให้การเสนอภาพกลุ่มผู้ยอมรับระดับปฏิบัติได้ชัดเจนขึ้น ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดของ โรเจอร์สและชูมาคเกอร์ (1983 : 241-268) เป็นแนวทางในการแบ่งกลุ่มผู้ยอมรับระดับปฏิบัติออกเป็น 5 กลุ่ม คือ พวกชอบของใหม่ พวกรับเร็วส่วนแรก พวกรับเร็วส่วนมาก พวกรับช้าส่วนมาก และพวกล่าช้า โดยใช้ช่วงเวลาเป็นเกณฑ์การแบ่ง สำหรับการแบ่งกลุ่มครั้งนี้ใช้ช่วงเวลา 15 เดือน เป็นอันตรภาคชั้น ผลการแบ่งกลุ่มผู้ยอมรับระดับปฏิบัติ แสดงไว้ตามตาราง 16 จะเห็นได้ว่าหลังจากมีการประกาศนโยบายให้มีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในกองทัพอากาศ เมื่อมีนาคม พ.ศ. 2527 ได้มีผู้ที่จัดว่าเป็นพวกชอบของใหม่เป็นสมาชิกกลุ่มในช่วงระหว่างปลาย พ.ศ. 2527 จนถึงกลาง พ.ศ. 2528 จำนวน 10 คน หลังจากที่ได้มีการจัดงานมหกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ครั้งที่ 1 เมื่อ 1-3 ตุลาคม พ.ศ. 2529 ตลอดจนจัดให้มีการฝึกอบรม และใช้สื่อต่าง ๆ มากขึ้น จำนวนการจัดตั้งกลุ่มก็เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ดังจะเห็นได้จากกลุ่มที่สองเป็นพวกรับเร็วส่วนแรกมีจำนวน 126 คน กลุ่มที่สามเป็นพวกรับเร็วส่วนมากมีจำนวน 272 คนและจำนวนจะค่อย ๆ ลดลง ดังจะเห็นว่ากลุ่มที่สี่ คือ พวกรับช้าส่วนมากมีจำนวนลดลงเหลือ 219 คน อย่างไรก็ตามการแบ่งกลุ่มนี้เป็นเพียงการเสนอภาพรวมให้เห็นการยอมรับระดับปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ข้อมูลนี้อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการสำรวจใหม่และใช้เกณฑ์การแบ่งกลุ่มที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้วิจัยได้จัดการแบ่งกลุ่มขึ้นเพื่อทำให้มองเห็นภาพรวม และแนวโน้มของการยอมรับระดับปฏิบัติเท่านั้น

ตาราง 16 คำร้อยละของการยอมรับระดับปฏิบัติของข้าราชการในกองทัพอากาศ

ประเภทของกลุ่มผู้ยอมรับระดับปฏิบัติ (จำนวนเดือนที่เป็นสมาชิกกลุ่ม)	จำนวน	ร้อยละ
1. พวกชอบของใหม่ (46-52 เดือน)	10	.7
2. พวกรับเร็วส่วนแรก (31-45 เดือน)	126	8.4
3. พวกรับเร็วส่วนมาก (16-30 เดือน)	272	18.2
4. พวกรับช้าส่วนมาก (1-15 เดือน)	219	14.6
5. พวกช้าหลัง (0 เดือน)	871	58.1
รวม	1498	100

3. ความสอดคล้องระหว่างการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติ การศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมส่วนใหญ่มีแนวคิดว่าการยอมรับระดับความคิดจะนำไปสู่การยอมรับระดับปฏิบัติได้ แต่อย่างไรก็ดีแม้จะมีการยอมรับระดับความคิดแล้วก็ตามก็อาจจะไม่นำไปสู่การยอมรับระดับปฏิบัติก็ได้ หรือผู้ที่ยอมรับระดับปฏิบัติแล้ว แต่ไม่ได้ยอมรับในระดับความคิดก็ได้ ดังจะเห็นได้จากการที่คลอนเคลนและโคเวิร์ต (1970) แบ่งการศึกษาการยอมรับเป็น 2 ระดับ คือ ระดับความคิด และระดับปฏิบัติ เพราะเชื่อว่าปัจจัยที่จะทำให้เกิดการยอมรับระดับความคิด และ

ระดับปฏิบัติแตกต่างกัน หรือการที่โรเจอร์ส (1983) เห็นว่าการยอมรับนวัตกรรมอาจจะไม่เกิดตามขั้นตอนต่าง ๆ อาจจะมีการข้ามขั้นตอนก็ได้ การวิจัยครั้งนี้จึงต้องการวิเคราะห์ว่าการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในระดับความคิด และระดับปฏิบัติ มีสภาพที่สอดคล้องกันหรือไม่อย่างไร

ข้อมูลการยอมรับระดับความคิด และระดับปฏิบัติตามที่ได้อ้างมาแล้วในข้อ 1 และข้อ 2 ได้ถูกนำมาจัดกลุ่มใหม่ โดยกำหนดให้การยอมรับทั้งระดับความคิด และระดับปฏิบัติ แบ่งเป็นประเภทละ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ยอมรับ และกลุ่มที่ไม่ยอมรับ ผลการจัดกลุ่มใหม่แสดงไว้ตามตาราง 17 จะเห็นได้ว่าการยอมรับระดับความคิดส่วนใหญ่เป็นผู้ยอมรับร้อยละ 68.2 ในการยอมรับระดับปฏิบัติส่วนใหญ่เป็นผู้ไม่ยอมรับร้อยละ 58.1 เนื่องจากจำนวนผู้ยอมรับและไม่ยอมรับในระดับปฏิบัติเป็นไปตามอัตราส่วนในการเลือกขนาดตัวอย่างให้สอดคล้องกับจำนวนประชากร ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ความสนใจการวิเคราะห์การยอมรับระดับความคิดเป็นหลัก ในจำนวนผู้ยอมรับระดับความคิดทั้งหมด 1021 คน แบ่งเป็นผู้ยอมรับระดับปฏิบัติร้อยละ 42.92 เป็นผู้ไม่ยอมรับระดับปฏิบัติร้อยละ 57.18 และในกลุ่มผู้ไม่ยอมรับระดับความคิด แบ่งเป็นผู้ยอมรับระดับปฏิบัติร้อยละ 39.62 เป็นผู้ไม่ยอมรับระดับปฏิบัติร้อยละ 60.38 หากพิจารณาตามแนวความคิดที่ว่า การยอมรับระดับความคิดจะนำไปสู่การยอมรับระดับปฏิบัติ หรือผู้ที่ยอมรับระดับปฏิบัติจะเป็นผู้ที่ยอมรับระดับความคิดด้วยแล้วจากข้อมูลที่ปรากฏจะพบว่า ผู้ที่ยอมรับระดับความคิดอยู่ในกลุ่มผู้ยอมรับระดับปฏิบัติ และผู้ไม่ยอมรับระดับปฏิบัติจำนวนเกือบเท่ากัน คือ ร้อยละ 42.92 และร้อยละ 57.18 เช่นเดียวกัน ผู้ที่ไม่ยอมรับระดับความคิดอยู่ในกลุ่มผู้ยอมรับระดับปฏิบัติ และผู้ไม่ยอมรับระดับปฏิบัติ ในจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 39.62 และร้อยละ 60.38 เพื่อให้แน่ใจว่ากลุ่มทั้ง 4 กลุ่มที่ได้กล่าวมาแล้วมีความแตกต่างกันจริงหรือไม่ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยการทดสอบไคส์แควร์ จึงพบว่าความแตกต่างดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด ดังนั้นจากผลการวิจัยครั้งนี้ จึงพอสรุปได้ว่า ไม่มีความสอดคล้องระหว่างการยอมรับระดับความคิด และระดับปฏิบัติ

ตาราง 17 คำร้อยละเปรียบเทียบการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติ

การยอมรับระดับปฏิบัติ	การยอมรับ ระดับความคิด	ยอมรับ(ร้อยละ)	ไม่ยอมรับ(ร้อยละ)	รวม(ร้อยละ)
ยอมรับ		438 (42.92)	189 (39.62)	627 (41.9)
ไม่ยอมรับ		583 (57.18)	288 (60.38)	871 (58.1)
	รวม	1021 (100)	477 (100)	1498

จากข้อมูลที่ได้จะเห็นได้ว่ามีกลุ่มที่น่าจะให้ความสนใจอยู่ 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่เป็นไปตามแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ผู้วิจัยตั้งไว้ กลุ่มแรก คือ กลุ่มที่ยอมรับระดับความคิด แต่ไม่ยอมรับระดับปฏิบัติ มีจำนวน 583 คน การที่ข้าราชการยอมรับระดับความคิดแต่ยังไม่ยอมรับระดับปฏิบัติสามารถอธิบายได้ว่า บุคคลอื่น ๆ ในสถานที่ทำงานยังไม่มี การยอมรับระดับความคิด การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นการทำร่วมกันเป็นกลุ่ม หากบุคคลอื่น ๆ ยังไม่พร้อมก็ยังไม่ทำให้เกิดการรวมกลุ่มขึ้น นอกจากนั้นยังมีสาเหตุมาจากลักษณะงานที่ไม่เอื้อต่อการรวมกลุ่ม เช่น งานของกรมจเรทหารอากาศหรืองานของสำนักงานตรวจบัญชีทหารอากาศ ซึ่งจะต้องออกตรวจหน่วยเป็นประจำ จึงทำให้สมาชิกในส่วนงานเดียวกันไม่มีเวลาว่างที่พร้อมกัน กลุ่มนี้จึงเป็นกลุ่มที่น่าจะเป็นกลุ่มเป้าหมายในการส่งเสริมให้ยอมรับในระดับปฏิบัติต่อไป กลุ่มที่สองคือ กลุ่มที่ไม่ยอมรับระดับความคิดแต่ยอมรับระดับปฏิบัติ มีจำนวน 189 คน การที่ข้าราชการไม่ยอมรับระดับความคิด แต่ยอมรับระดับปฏิบัติสามารถอธิบายได้จากแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชาที่ต้องการให้มีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เพื่อสนองตอบนโยบายของผู้บริหารระดับสูง จึงใช้วิธีการสั่งการให้ทำโดยมิได้ใช้วิธีการจูงใจให้ทำ ข้าราชการกลุ่มนี้จึงมีสภาพการยอมรับในระดับปฏิบัติเท่านั้นแต่ยังไม่เกิดการยอมรับในระดับความคิด นอกจากนั้นอิทธิพลจากเพื่อนร่วมงานก็มีส่วนสำคัญ เพราะในขณะที่เพื่อนร่วมงานในสถานที่ทำงานเดียวกันมีการยอมรับระดับความคิดแล้ว และต้องการที่จะจัดตั้งกลุ่ม ก็มีความจำเป็นที่บางครั้ง ในกลุ่มนั้นต้องรวมเอาผู้ที่ไม่ยอมรับระดับความคิดเข้าไว้ด้วย เพราะอยู่ในที่ทำงานเดียวกัน อย่างไรก็ตามสิ่งที่น่าสนใจศึกษาเพิ่มเติมจากข้อมูลที่ได้คืออะไรที่ทำให้กลุ่มทั้ง 4 กลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน คงจะเป็นประโยชน์สำหรับงานส่งเสริมมาก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จำแนกตามตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม

การวิเคราะห์ในส่วนนี้มีความมุ่งหมายเพื่อต้องการทราบว่าตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมสามารถจำแนกสภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพทั้งระดับความคิด และระดับปฏิบัติได้มากน้อยเพียงใดและเมื่อนำตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมมาศึกษาร่วมกันแล้วจะสามารถจำแนกสภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้อย่างไร วิธีการวิเคราะห์ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-way ANOVA)

3.1 สภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จำแนกตามตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคม

ขั้นยศ ตัวแปรขั้นยศสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มลูกจ้าง กลุ่มข้าราชการต่ำกว่าชั้นสัญญาบัตร และกลุ่มข้าราชการชั้นสัญญาบัตรผลการวิเคราะห์พบว่าข้าราชการที่มีขั้นยศต่างกันมีการยอมรับในระดับความคิดต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การยอมรับในระดับปฏิบัติกลับพบมีความต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่กลุ่มข้าราชการต่ำกว่าสัญญาบัตรมีการยอมรับมากกว่ากลุ่มลูกจ้าง และข้าราชการชั้นสัญญาบัตร รายละเอียดตามตาราง 18

ตาราง 18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย การยอมรับระดับความคิดและระดับปฏิบัติระหว่างขั้นยศต่าง ๆ

ขั้นยศ	ลูกจ้าง		ต่ำกว่าสัญญาบัตร		ชั้นสัญญาบัตร		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
Y1	2.79	1.04	2.8	.93	2.82	.92	.11
Y2	7.46	10.39	10.08	13.36	7.86	12.44	5.75**

ลักษณะงาน ตัวแปรลักษณะงานสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 4 กลุ่ม (ตามลักษณะการแบ่งส่วนราชการของกองทัพอากาศ) ได้แก่ งานยุทธการ งานยุทธบริการ งานอำนวยการ และงานกิจการพิเศษ และการศึกษา ผลการวิเคราะห์พบว่าข้าราชการที่มีลักษณะงานที่ต่างกันมีการยอมรับในระดับความคิดต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การยอมรับในระดับปฏิบัติ

ตาราง 19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการยอมรับระดับความคิดและระดับปฏิบัติ ระหว่างลักษณะงานต่าง ๆ

ลักษณะงาน	ยุทธการ		ยุทธบริการ		อำนวยการ		กิจการพิเศษและศึกษา		F
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	
Y1	2.94	.86	2.82	.93	2.70	.94	2.74	.92	1.98
Y2	3.84	7.83	10.20	13.70	5.08	9.19	8.20	10.94	17.70**

กลับพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มข้าราชการในลักษณะงานยุทธบริการ มีการยอมรับมากกว่ากลุ่มข้าราชการในลักษณะงานยุทธการงานอำนวยการ และงานกิจการพิเศษ และการศึกษา รายละเอียดตามตาราง 19

อายุจริง ตัวแปรอายุจริงสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อยกว่า 25 ปี กลุ่มอายุ 26-35 ปี กลุ่มอายุ 36-45 ปี กลุ่มอายุ 46-55 ปี และกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป ผลการวิเคราะห์พบว่าข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งการยอมรับระดับความคิดและการยอมรับระดับปฏิบัติ โดยข้าราชการกลุ่มที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุ 46-55 ปีมีการยอมรับในระดับความคิด มากกว่าอีก 2 กลุ่ม สำหรับการยอมรับระดับปฏิบัติข้าราชการกลุ่มที่มีอายุ 26-35 ปี และกลุ่มอายุ 36-45 ปี มีการยอมรับมากกว่าอีก 3 กลุ่ม รายละเอียดตามตาราง 20

ตาราง 20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย การยอมรับระดับความคิด และระดับปฏิบัติ ระหว่างอายุจริง

อายุ	น้อยกว่า 25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		56 ปี		F
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	
Y1	2.78	.87	2.76	.93	2.79	.97	2.94	.89	3.07	.77	2.44*
Y2	7.08	11.53	9.06	12.17	9.66	13.45	8.43	13.42	3.23	8.76	3.47**

อายุราชการ ตัวแปรอายุราชการสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุราชการ ระหว่าง 1-10 ปี 11-20 ปี 21-30 ปี และ 31 ปีขึ้นไป ผลการวิเคราะห์ พบว่าข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกัน มีการยอมรับต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในการยอมรับระดับความคิด โดยข้าราชการกลุ่มที่มีอายุราชการตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป มีการยอมรับทั้งระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติมากกว่าอีก 3 กลุ่ม ส่วนการยอมรับระดับปฏิบัติพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน รายละเอียดตามตาราง 21

ตาราง 21 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย การยอมรับระดับความคิด และระดับปฏิบัติ ระหว่างอายุราชการ

อายุ	1-10 ปี		11-20 ปี		21-30 ปี		31 ปีขึ้นไป		F
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	
Y1	2.8	.93	2.72	.93	2.89	.98	3.06	.81	6.14**
Y2	8.19	11.58	9.47	13.30	8.76	13.15	7.03	12.47	1.77**

เพศ ผลการวิเคราะห์พบว่าข้าราชการเพศชาย มีการยอมรับทั้งระดับความคิด และระดับปฏิบัติ มากกว่า เพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดตามตาราง 22

ตาราง 22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย การยอมรับระดับความคิดและระดับปฏิบัติ ระหว่างเพศ

เพศ	ชาย		หญิง		F
	X	SD	X	SD	
Y1	2.85	.93	2.59	1.05	13.20**
Y2	9.01	12.96	6.92	11.06	4.53**

ระดับการศึกษา ตัวแปรระดับการศึกษาสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป ผลการวิเคราะห์พบว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการยอมรับในระดับความคิดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา มีการยอมรับมากกว่าอีก 2 กลุ่ม และข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการยอมรับในระดับปฏิบัติต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดตามตาราง 23

ตาราง 23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการยอมรับระดับความคิด และระดับปฏิบัติระหว่างการศึกษาระดับต่าง ๆ

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรีขึ้นไป		F
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	
Y1	3.00	1.70	2.87	.95	2.67	.98	2.75	.87	2.83**
Y2	7.65	11.15	9.25	13.03	9.71	13.16	7.64	12.03	1.73

ตัวแปรที่กล่าวมาแล้ว เป็นตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล การแบ่งกลุ่มเป็นไปตามธรรมชาติของตัวแปร สำหรับตัวแปรที่จะกล่าวต่อไปนี้ทั้งหมด เป็นตัวแปรที่มีคะแนนในลักษณะอัตราภาคชั้นขึ้นขึ้น การแบ่งกลุ่มตัวแปรจะใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย รายละเอียดแสดงไว้ตามตาราง 24

พฤติกรรมการสื่อสาร (X8) ปรากฏว่ากลุ่มที่มีปริมาณการสื่อสารต่ำ และปริมาณการสื่อสารสูงมีการยอมรับระดับความคิดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรพฤติกรรมการสื่อสารทำให้การยอมรับระดับความคิดแตกต่างกัน โดยที่กลุ่มที่มีปริมาณการสื่อสารสูงมีการยอมรับระดับความคิดมากกว่ากลุ่มที่มีปริมาณการสื่อสารต่ำ สำหรับการยอมรับระดับปฏิบัติก็พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน เมื่อวิเคราะห์ละเอียดในองค์ประกอบของพฤติกรรมการสื่อสารซึ่งมี 4 ตัวแปร พบว่าตัวแปรการเปิดรับสื่อภายนอก (X9) การเปิดรับสื่อภายใน (X10) และการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม (X12) ทำให้การยอมรับระดับความคิดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และตัวแปรการเปิดรับสื่อภายนอก และการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมทำให้การยอมรับระดับปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X13) ปรากฏว่ากลุ่มที่มีคะแนนรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพต่ำ และกลุ่มที่มีคะแนนการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพสูง มีการยอมรับระดับความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพทำให้การยอมรับระดับความคิดเห็นต่างกัน โดยที่กลุ่มที่มีคะแนนรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพสูง มีการยอมรับระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีคะแนนการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพต่ำ แต่สำหรับการยอมรับระดับปฏิบัติ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไม่ได้ทำให้การยอมรับระดับปฏิบัติแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ในองค์ประกอบของการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งมี 5 ตัวแปร พบว่าตัวแปรทั้ง 5 ซึ่งได้แก่ ความได้เปรียบเชิงเทียบ (X14) ความเข้ากันได้ (X15) ความซับซ้อน (X16) ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ (X17) และความสามารถสังเกตผลได้ (X18) ทำให้การยอมรับระดับความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และตัวแปรความซับซ้อน และความสามารถทดลองใช้ได้ ทำให้การยอมรับระดับปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การรับรู้บริบทขององค์การ (X20) ปรากฏว่ากลุ่มที่มีคะแนนการรับรู้บริบทขององค์การต่ำ และกลุ่มที่มีคะแนนการรับรู้บริบทขององค์การสูง มีการยอมรับระดับความคิดเห็น และการยอมรับระดับปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ตัวแปรการรับรู้บริบทขององค์การ ทำให้การยอมรับระดับความคิดเห็นและการยอมรับระดับปฏิบัติแตกต่างกัน โดยที่กลุ่มที่มีคะแนนการรับรู้บริบทขององค์การสูง มีการยอมรับระดับความคิดเห็นและการยอมรับระดับปฏิบัติมากกว่า กลุ่มที่มีคะแนนการรับรู้บริบทขององค์การต่ำ

ความต้องการของบุคคล (X21) ปรากฏว่ากลุ่มที่มีคะแนนความต้องการของบุคคลต่ำ และกลุ่มที่มีคะแนนความต้องการของบุคคลสูง มีการยอมรับระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรความต้องการของบุคคลทำให้การยอมรับระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยที่กลุ่มที่มีคะแนนความต้องการของบุคคลสูง มีการยอมรับระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีคะแนนความต้องการของบุคคลต่ำ แต่สำหรับการยอมรับระดับปฏิบัติ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรความต้องการของบุคคล ไม่ได้ทำให้การยอมรับระดับปฏิบัติแตกต่างกัน

ความคาดหวังในรางวัล (X22) ปรากฏว่ากลุ่มที่มีคะแนนความคาดหวังในรางวัลต่ำ และกลุ่มที่มีคะแนนความคาดหวังในรางวัลสูง มีการยอมรับระดับความคิดเห็น และการยอมรับระดับปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรความคาดหวังในรางวัลทำให้การยอมรับระดับความคิดเห็น และการยอมรับระดับปฏิบัติแตกต่างกัน โดยที่กลุ่มที่มีคะแนนความคาดหวังในรางวัลสูง มีการยอมรับระดับความคิดเห็น และการยอมรับระดับปฏิบัติมากกว่ากลุ่มที่มีคะแนนความคาดหวังในรางวัลต่ำ

ตาราง 24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคม กับ การยอมรับกิจกรรมกลุ่มเสริมสร้างคุณภาพ

ตัวแปรด้าน บุคคล และสังคม	การยอมรับระดับความคิด					การยอมรับระดับปฏิบัติ				
	กลุ่มที่ 1		กลุ่มที่ 2		F	กลุ่มที่ 1		กลุ่มที่ 2		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
X8	2.63	.94	2.98	.90	53.86**	7.44	11.68	9.99	13.58	15.16**
X9	2.77	.93	2.88	.94	4.49*	9.42	13.20	7.46	11.70	8.01**
X10	2.68	.91	2.99	.87	43.21**	8.28	12.34	9.45	13.31	3.04
X11	2.77	.89	2.85	.96	2.68	8.68	12.64	8.85	12.88	.07
X12	2.65	.92	2.95	.90	42.50**	6.10	10.76	11.22	13.94	62.76**
X13	2.51	.95	3.09	.83	154.97**	8.12	12.11	9.32	13.29	3.32
X14	2.45	.98	3.04	.83	156.29**	8.36	12.27	8.97	13.02	.82
X15	2.63	.94	3.12	.84	103.57**	8.44	12.45	9.26	13.23	1.43
X16	2.55	.98	2.94	.89	59.60**	7.66	11.98	9.28	13.08	5.23*
X17	2.60	.95	3.05	.85	92.69**	8.03	12.14	9.50	13.34	4.95*
X18	2.61	.94	3.10	.85	104.15**	8.37	12.26	9.31	13.42	1.96
X20	2.59	.95	3.03	.86	86.41**	7.85	12.03	9.62	13.37	7.21**
X21	2.57	.96	3.03	.85	94.38**	8.70	12.65	8.84	12.86	.04
X22	2.69	.94	2.99	.88	39.51**	8.14	12.45	9.67	13.44	5.15*
X23	2.57	.95	2.99	.88	74.88**	7.05	11.63	10.03	13.42	19.71**
X24	2.72	.93	2.94	.96	19.80**	7.95	12.29	9.77	13.25	7.54**
X25	3.62	.89	2.40	.80	398.06**	7.62	12.53	9.96	12.87	12.68**
X26	3.16	.77	2.62	.67	122.00**	9.63	13.11	7.75	13.23	4.91*
X27	3.39	.83	3.15	.81	11.03**	8.02	12.28	8.41	12.36	.13
X28	2.77	.96	2.86	.91	2.92	9.63	13.40	7.81	11.95	7.62**
X30	2.76	.99	2.85	.92	3.17	9.32	13.17	8.35	12.44	2.06
X31	2.74	.99	2.89	.90	9.45**	9.10	13.29	8.45	12.24	.97
X32	2.76	1.01	2.89	.86	6.56**	8.20	11.66	9.55	14.11	4.09*
X33	2.81	.98	2.83	.91	.31	9.14	13.15	8.22	12.16	1.87
X35	2.74	.97	2.84	.97	2.65	9.09	12.74	8.14	11.98	1.60
X36	2.85	.97	2.74	.97	3.09	9.50	13.00	7.32	11.31	8.19**
X37	2.82	.93	2.81	1.01	.04	8.43	12.70	10.31	12.96	5.06*

ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน (X23) ปรากฏว่ากลุ่มที่มีคะแนนความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงานต่ำ และกลุ่มที่มีคะแนนความน่าเชื่อถือผู้ประสานงานสูงมีการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงานทำให้การยอมรับระดับความคิดและการยอมรับระดับปฏิบัติแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีคะแนนความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงานสูงมีการยอมรับในระดับความคิดและการยอมรับระดับปฏิบัติมากกว่ากลุ่มที่มีคะแนนความน่าเชื่อถือต่ำ

ทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X24) ปรากฏว่ากลุ่มที่มีคะแนนทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพต่ำ และกลุ่มที่มีคะแนนทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพสูง มีความแตกต่างในการยอมรับระดับความคิดและการยอมรับระดับปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าตัวแปรทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ทำให้การยอมรับระดับความคิดและการยอมรับระดับปฏิบัติแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีคะแนนทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพสูงมีการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติมากกว่ากลุ่มที่มีคะแนนทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพต่ำ

พันธฐานทางจิตวิสัย (X25) ปรากฏว่ากลุ่มที่มีคะแนนพันธฐานทางจิตวิสัยต่ำ และกลุ่มที่มีคะแนนพันธฐานทางจิตวิสัยสูงมีความแตกต่างกันในการยอมรับระดับความคิดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ตัวแปรพันธฐานทางจิตวิสัยทำให้การยอมรับระดับความคิดแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีคะแนนพันธฐานทางจิตวิสัยต่ำมีการยอมรับระดับความคิดมากกว่ากลุ่มที่มีคะแนนพันธฐานทางจิตวิสัยสูง เช่นเดียวกับการยอมรับระดับปฏิบัติที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มทั้งสองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่กลุ่มที่มีคะแนนพันธฐานทางจิตวิสัยสูงมีการยอมรับระดับปฏิบัติมากกว่ากลุ่มที่มีคะแนนพันธฐานทางจิตวิสัยต่ำ เมื่อวิเคราะห์ละเอียดในองค์ประกอบของตัวแปรพันธฐานทางจิตวิสัย ซึ่งมี 2 ตัวแปร พบว่าตัวแปรทั้งสองได้แก่แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26) และแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X27) ทำให้การยอมรับระดับความคิดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และตัวแปรแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชาทำให้การยอมรับระดับปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) ปรากฏว่ากลุ่มที่มีคะแนนความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพต่ำ และกลุ่มที่มีคะแนนความรู้กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพสูงมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการยอมรับระดับความคิด แต่ในระดับปฏิบัติกลับพบว่าแตกต่างกัน โดยที่กลุ่มที่มีความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพสูงมีการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่มีความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพต่ำ

การบริหารงาน (X30) ปรากฏว่าข้าราชการในหน่วยงานที่ประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมีการบริหารงานกิจกรรมนี้มาก กับข้าราชการในหน่วยงานที่ประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมีการบริหารงานกิจกรรมนี้น้อย มีความแตกต่างกันในการยอมรับ

ระดับความคิด และระดับปฏิบัติอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการบริหารงานของ ประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ไม่ได้ทำให้การยอมรับของข้าราชการทั้งในระดับ ความคิด และระดับปฏิบัติแตกต่างกัน

วิธีการจูงใจ (X31) ปรากฏว่าข้าราชการในหน่วยงานที่ประธานคณะกรรมการ กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพใช้วิธีการจูงใจน้อย มีความแตกต่างกันในการยอมรับระดับความคิด แสดง ว่าตัวแปรวิธีการจูงใจทำให้ข้าราชการยอมรับในระดับความคิดแตกต่างกันได้ โดยที่ข้าราชการ ในหน่วยงานที่ประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ใช้วิธีการจูงใจมากมีการยอมรับระดับ ความคิดมากกว่าข้าราชการในหน่วยงานที่ประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ใช้วิธีการ จูงใจน้อย แต่การยอมรับระดับปฏิบัติพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มทั้งสองอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติ

วิธีการตอบแทน (X32) ปรากฏว่าข้าราชการในหน่วยงานที่ประธานคณะกรรมการ การกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพใช้วิธีการตอบแทนผู้ทำกิจกรรมในปริมาณสูงกับข้าราชการในหน่วยงานที่ ประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพใช้วิธีการตอบแทนผู้ทำกิจกรรมในปริมาณต่ำ มีความ แตกต่างกันในการยอมรับระดับความคิดและการยอมรับระดับปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่า ตัวแปรวิธีการตอบแทนทำให้ข้าราชการยอมรับในระดับความคิดและการยอมรับระดับปฏิบัติแตกต่าง กัน โดยที่ข้าราชการในหน่วยงานที่ประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพใช้วิธีการตอบแทน ผู้ทำกิจกรรมในปริมาณสูง มีการยอมรับในระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติมากกว่า ข้าราชการในหน่วยงานที่ประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพใช้วิธีการตอบแทนในปริมาณ ต่ำ

วิธีการติดตามผล (X33) ปรากฏว่าข้าราชการในหน่วยงานที่ประธานคณะกรรมการ การกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพใช้วิธีการติดตามผลการทำกิจกรรมในปริมาณสูง กับข้าราชการในหน่วย งานที่ประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ใช้วิธีการติดตามผลการทำกิจกรรมในปริมาณ ต่ำ มีความแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งระดับความคิดและระดับปฏิบัติ แสดงว่าการใช้ วิธีการติดตามผลของประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไม่ได้ทำให้เกิดความแตกต่างใน การยอมรับทั้งระดับความคิดและระดับปฏิบัติ

ระดับการติดต่อสื่อสาร (X35) ปรากฏว่าข้าราชการในหน่วยงานที่ผู้ประสานงาน มีระดับการติดต่อสื่อสารกับข้าราชการสูงกับข้าราชการ ในหน่วยงานที่ผู้ประสานงานมีระดับการ ติดต่อสื่อสารกับข้าราชการต่ำ มีความแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการยอมรับทั้งระดับ ความคิดและระดับปฏิบัติ แสดงว่าระดับการติดต่อสื่อสารของผู้ประสานไม่ได้ทำให้การยอมรับทั้ง ระดับความคิด และระดับปฏิบัติแตกต่างกัน

ปริมาณการจัดกิจกรรม (X36) ปรากฏว่าข้าราชการในหน่วยงานที่ผู้ประสานงานจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณมาก กับข้าราชการในหน่วยงานที่ผู้ประสานงานจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณน้อย มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการยอมรับระดับความคิด แต่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยที่กลุ่มที่ผู้ประสานงานจัดให้มีกิจกรรมการส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณมาก มีการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่ผู้ประสานงานจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณน้อย

ข้อสาร (X37) ปรากฏว่าข้าราชการในหน่วยงานที่ใช้ข้อสารในการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพปริมาณมาก กับข้าราชการในหน่วยงานที่ใช้ข้อสารในการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพปริมาณน้อย มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการยอมรับระดับความคิด แต่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับปฏิบัติโดยกลุ่มที่หน่วยงานใช้ข้อสารในการส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณมากมีการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่หน่วยงานใช้ข้อสารในการส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณน้อย

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมกับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพทั้งระดับความคิด และระดับปฏิบัติ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว สรุปได้ว่าตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมสามารถจำแนกการยอมรับระดับความคิดได้มากกว่าการยอมรับระดับปฏิบัติ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นตัวแปรด้านบุคคลมากกว่าตัวแปรด้านสังคม

3.2 สภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจำแนกตามตัวแปรด้านบุคคล เมื่อศึกษาร่วมกับตัวแปรด้านสังคม ในข้อ 3.1 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการยอมรับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจำแนกตามตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม โดยไม่ได้คำนึงถึงปฏิกริยาร่วมที่จะเกิดขึ้นกับตัวแปรอื่น ๆ หรือตัวแปรบางตัวอาจจะไม่สามารถจำแนกการยอมรับได้ แต่เมื่อนำมาพิจารณาพร้อมกับตัวแปรอื่น อาจจะมีความสามารถที่จะจำแนกการยอมรับได้ ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบสองทาง เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรด้านบุคคล และตัวแปรด้านสังคมเพื่อนำมาศึกษาร่วมกันแล้วจะสามารถจำแนกการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้มากน้อยเพียงใด ตัวแปรด้านสังคมแบ่งได้เป็น 3 ตัวแปรใหญ่ได้แก่ตัวแปรบทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม (X29) ซึ่งรวมตัวแปร การบริหาร (X30) วิธีการจูงใจ (X31) วิธีการตอบแทน (X32) และวิธีการติดตามผล (X83) เข้าไว้ด้วยกัน ตัวแปรความพยายามของผู้ประสานงาน (X34) ซึ่งรวมตัวแปรระดับการติดต่อสื่อสาร (X35) และปริมาณการจัดกิจกรรม (X36) เข้าไว้ด้วยกัน และตัวแปรข้อสาร (X37) ส่วนตัวแปรด้านบุคคลประกอบด้วย ตัวแปรใหญ่ 9 ตัวแปร จากตาราง 25 แสดงให้เห็นค่า F ของแหล่งความแปรปรวนตามแนวดิ่งซึ่งคือค่าของตัวแปรด้านบุคคล ตามแนวนอนซึ่งคือค่าของตัวแปรด้านสังคม และปฏิกริยาร่วมคือ ค่าของตัวแปรด้านบุคคลร่วมกับค่าของตัวแปรด้านสังคม

จากผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรด้านบุคคลที่เมื่อศึกษาร่วมกับตัวแปรด้านสังคมแล้ว ส่งผลร่วมกันในการจำแนกสภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมีอยู่ 3 ตัวแปร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน (X23) เมื่อพิจารณาจากแหล่งความแปรปรวนตามแนวตั้งตัวแปรความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงานสามารถจำแนกการยอมรับ ได้ทั้งระดับความคิดและระดับปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากแหล่งความแปรปรวนตามแนวนอน ตัวแปรบทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม (X29) สามารถจำแนกการยอมรับระดับความคิดได้และตัวแปรช่องสารที่ใช้ในการส่งเสริม (X34) สามารถจำแนกการยอมรับระดับปฏิบัติได้เมื่อดูจากปฏิกริยาร่วมพบว่าตัวแปรความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน กับตัวแปรบทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมสามารถร่วมกันจำแนกการยอมรับระดับความคิดและการยอมรับระดับปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการที่ข้าราชการมีความเชื่อถือต่อผู้ประสานงานของหน่วยและการบริหารงาน เพื่อส่งเสริมกิจกรรมนี้ของประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วย มีผลร่วมกันที่จะทำให้การยอมรับระดับความคิดและการยอมรับระดับปฏิบัติแตกต่างกัน

บทัสรุทางจิตวิสัย (X25) เมื่อพิจารณาจากแหล่งความแปรปรวนตามแนวตั้งตัวแปรบทัสรุทางจิตวิสัย สามารถจำแนกการยอมรับ ได้ทั้งระดับความคิดและระดับปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากแหล่งความแปรปรวนตามแนวนอนตัวแปรช่องสารที่ใช้ในการส่งเสริม (X37) สามารถจำแนกการยอมรับระดับปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อดูจากปฏิกริยาร่วมกลับพบว่า บทัสรุทางจิตวิสัยกับช่องสารสามารถร่วมกันจำแนกการยอมรับในระดับความคิดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และบทัสรุทางจิตวิสัยกับบทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม (X29) สามารถร่วมกันจำแนกการยอมรับระดับปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการที่หน่วยใช้ช่องสารต่าง ๆ ในการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพบทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมกับแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานมีผลร่วมกันที่จะทำให้การยอมรับระดับความคิดและระดับปฏิบัติแตกต่างกัน

ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) เมื่อพิจารณาจากแหล่งความแปรปรวนตามแนวตั้ง ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพสามารถจำแนกการยอมรับระดับปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากแหล่งความแปรปรวนตามแนวนอนตัวแปรบทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมและตัวแปรช่องสารที่ใช้ในการส่งเสริม (X37) สามารถจำแนกการยอมรับระดับความคิดและระดับปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อดูจากปฏิกริยาร่วมกลับพบว่าความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ กับช่องสารสามารถร่วมกันจำแนกการยอมรับในระดับความคิดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการที่หน่วยใช้ช่องสารต่าง ๆ ในการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ กับความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ มีผลร่วมกันที่จะทำให้การยอมรับระดับความคิดแตกต่างกัน

ตาราง 25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางระหว่างตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคม
กับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

	ตัวแปร	x8	x18	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x28
ผู้ วาง ตั้ง	y1	54.15**	155.65**	86.62**	94.72**	39.78**	75.64**	19.86**	389.52**	2.93
	x29 y2	15.11**	3.31	7.22**	.05	5.14*	19.76**	7.54**	12.74**	7.61**
	y1	53.80**	154.85**	86.37**	94.42**	39.52**	74.80**	19.78**	388.92**	2.92
	x34 y2	15.11**	3.31	7.21**	.05	5.15**	19.69**	7.55**	12.68**	7.62**
	y1	53.80**	154.77**	86.44**	94.27**	39.47**	74.89**	19.78**	391.68**	2.93
	x37 y2	15.14**	3.33	7.22**	.05	5.16*	19.75**	7.56**	12.71**	7.63**
ผู้ พ อ น	y1	9.51**	6.75**	4.81*	7.44**	11.17**	8.33**	6.63**	3.04	7.85**
	x29 y2	1.22	1.44	1.83	1.42	1.01	1.59	1.44	1.79	.50
	y1	.37	.37	.51	.70	.55	.35	.18	1.43	.11
	x34 y2	1.09	1.13	1.42	.94	1.23	.98	1.16	1.50	2.94
	y1	.34	.01	1.33	.20	.51	1.73	.12	.02	.25
	x37 y2	4.34	5.99**	4.86*	5.19*	5.39*	4.17*	4.99*	5.79**	5.37*
ย า ร ่วม	y1	.42	1.80	.76	.00	1.12	8.81**	.00	.11	.08
	x29 y2	.28	.25	1.85	.27	.01	4.35*	.66	7.05**	.43
	y1	.01	.46	.83	2.05	1.96	.02	.53	.03	.70
	x34 y2	.16	.42	.43	.07	1.82	.03	1.90	.26	.07
	y1	.00	.01	1.89	.12	.27	.41	.73	12.80**	4.76*
	x37 y2	.00	2.66	.00	.78	.05	.90	.00	.24	.12

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมกับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

เพื่อเป็นการทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมกับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมด้วยกัน ผู้วิจัยจะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งคำนวณแบบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยจะเสนอให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม กับการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมด้วยกันเอง สำหรับตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมนั้น ผู้วิจัยได้แยกแยะตัวแปรให้ละเอียดมากขึ้น เพื่อให้การวิเคราะห์ลึกซึ้งขึ้นและเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในตอนต่อไป รายละเอียดของตัวแปรย่อยมีดังนี้

พฤติกรรมการสื่อสาร (X8)	=	การเปิดรับสื่อภายนอก (X9)
		การเปิดรับสื่อภายใน (X10)
		การมีส่วนร่วมกับสังคม (X11)
		การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม (X12)
การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X13)	=	ความได้เปรียบเชิงเทียบ (X14)
		ความเข้ากันได้ (X15)
		ความซับซ้อนของนวัตกรรม (X16)
		ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ (X17)
		ความสามารถในการสังเกตผลได้ (X18)
การจูงใจ (X19)	=	การรับรู้บริบทขององค์การ (X20)
		ความต้องการของบุคคล (X21)
		ความคาดหวังในรางวัล (X22)
ทัศนฐานทางจิตวิสัย (X25)	=	แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26)
		แรงกดดันจากผู้ร่วมงาน (X27)
บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม (X29)	=	การบริหารงาน (X30)
		วิธีการจูงใจ (X31)
		วิธีการตอบแทน (X32)
		วิธีการติดตามผล (X33)
ความพยายามของผู้ประสานงาน (X34)	=	ระดับการติดต่อสื่อสาร (X35)
		ปริมาณการจัดกิจกรรม (X36)

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมกับการยอมรับระดับความคิด
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม กับ การยอมรับระดับความคิดอยู่
ระหว่าง .02 ถึง .45 ส่วนใหญ่จะมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังจะเห็นได้จาก
ตัวแปรทั้งหมด 29 ตัวแปร มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลงมาถึง
24 ตัวแปร จากตาราง 26 จะเห็นได้ว่ามีตัวแปรที่สำคัญได้แก่ แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา
(X26) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงถึง .45 และมีความสัมพันธ์ในลักษณะผกผันรองลงมาได้แก่
การรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรมในด้านความได้เปรียบเชิงเทียบ (X24) และความเข้ากันได้
(X15) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .31 ทั้งสองตัวแปร นอกจากนั้นยังมีตัวแปรด้านการสื่อสาร
ได้แก่ การเปิดรับสื่อภายใน (X10) และการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม (X12) และ
ตัวแปรแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X27) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .28 เฉพาะตัวแปรแรง
กดดันจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในลักษณะผกผัน ตัวแปรในด้านการจูงใจได้แก่การรับรู้
บริบทขององค์การ (X20) ความต้องการของบุคคล (X21) และความคาดหวังในรางวัล (X22)
ทั้งสามตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .29 .26 และ .24 ตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่าตัว-
แปรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูง เป็นตัวแปรด้านบุคคล
ส่วนตัวแปรด้านสังคมนั้นมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระดับความคิดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียง 3
ตัวแปรจากทั้งหมด 7 ตัวแปร และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์น้อยมากระหว่าง .02-.07
เท่านั้น

2. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมกับการยอมรับระดับปฏิบัติ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคม กับ การยอมรับระดับปฏิบัติอยู่
ระหว่าง .00-.23 มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลงมา จำนวน
16 ตัวแปร จากทั้งหมด 29 ตัวแปร ตัวแปรที่สำคัญได้แก่การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม
(X12) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ .23 รองลงมาได้แก่ แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา
(X26) การรับรู้บริบทขององค์การ (X20) และปริมาณการจัดกิจกรรม (X36) มีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ .10 .09 .08 ตามลำดับ โดยที่ตัวแปรแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชาและปริมาณการ
จัดกิจกรรมมีความสัมพันธ์ในลักษณะผกผัน เป็นที่น่าสังเกตว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีค่า
น้อยมากตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูง เป็นตัวแปร
ด้านบุคคล ส่วนตัวแปรด้านสังคมนั้นมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระดับปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
จำนวน 4 ตัวแปร จาก 7 ตัวแปร และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .00-.08

เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคม กับ การ
ยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติแล้ว พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับการยอมรับ

ตาราง 26 ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคม และการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

	Y2	Y1	X1	X4	X5	X7	X9	X10	X11	X12
Y2	1.00									
Y1	.11**	1.00								
X1	-.05*	.03	1.00							
X4	-.05*	.06**	.23**	1.00						
X5	.00	.05*	.18**	.64**	1.00					
X7	-.03	-.08**	.12**	.09**	.05*	1.00				
X9	-.06**	.14**	.10**	.04	.08**	.03	1.00			
X10	.02	.28**	.09**	.17**	.11**	.02	.36**	1.00		
X11	.01	.18**	.08**	.18**	.12**	-.04	.22**	.42**	1.00	
X12	.23**	.28**	.05*	.11**	.05*	.01	.23**	.48**	.33**	1.00
X30	-.01	.06**	.00	.02	.02	-.10**	.01	.05*	.06**	.06**
X31	.00	.07**	-.02	.05**	.01	-.01	-.02	.03	-.08**	-.01
X32	.04*	.05*	.03	.05*	-.01	.02	-.04*	.04*	-.05*	-.00
X33	.01	.04	-.01	.05*	.01	-.00	-.02	.04	-.06**	.01
X37	.05*	.02	.01	.04*	.01	-.04	.01	.04*	.04	.07**
X35	.04*	.03	-.02	.05*	-.01	.03	-.02	.05*	-.05*	.02
X36	.08**	-.02	.00	.03	-.02	.02	.01	.03	.01	-.01
X14	.05*	.31**	-.02	-.02	-.02	-.08**	-.00	.21**	.15**	.19**
X15	.04	.31**	.02	.03	.00	-.12**	.02	.20**	.11**	.19**
X16	.01	.19**	-.03	-.03	-.07**	-.05**	.05*	.20**	.12**	.22**
X17	.05*	.24**	-.04*	-.01	-.04	-.05*	.00	.19**	.13**	.19**
X18	.03	.23**	-.06**	.04*	-.02	-.12**	.05*	.19**	.15**	.18**
X28	-.06**	.04*	.01	.02	.05*	-.03	.02	.02	-.06**	.03
X20	.09**	.29**	-.02	.13**	.07**	-.04*	.14**	.41**	.31**	.43**
X21	.01	.26**	-.03	.06**	.01	-.07**	.05**	.24**	.18**	.19**
X22	.07**	.24**	.00	-.00	-.00	-.05*	.09**	.21**	.17**	.24**
X24	.05**	.13**	-.01	.08**	.03	-.08**	.00	-.13*	.10**	.18**
X26	-.10*	-.45**	.02	-.03	-.04	.07**	-.02	.07**	.10**	-.01
X27	.04	-.28**	.03	-.01	-.00	.06**	.01	.06**	.13**	.04
X23	.06**	.26**	-.02	.04	.01	-.09**	.10**	.18**	.15**	.25**
$\bar{X}$	8.74	2.82	9.03	38.29	20.03	3.47	10.04	15.01	9.45	8.87
SD.	12.75	.95	10.04	11.18	17.92	1.47	1.91	3.14	1.56	2.93

ตาราง 26 (ต่อ)

	X30	X31	X32	X33	X37	X35	X36	X14	X15	X16
X30	1.00									
X31	.02	1.00								
X32	.16**	.50**	1.00							
X33	.28**	.80**	.61**	1.00						
X37	.24**	-.03	-.12**	-.08**	1.00					
X35	-.29**	.32**	.31**	.11**	-.09**	1.00				
X36	-.06**	.07**	.23**	-.01	-.20**	.54**	1.00			
X14	.01	.08**	.04*	.05*	.01	.02	-.02	1.00		
X15	.09**	.11**	.01	.11**	.05*	-.03	-.05*	.68**	1.00	
X16	.03	.06**	.01	.04*	.08**	-.01	-.01	.46**	.49**	1.00
X17	.05*	.06**	.03	.05*	.06**	.00	-.02	.59**	.57**	.49**
X18	.04*	.03	.01	.02	.01	-.02	-.00	.45**	.45**	.31**
X28	.11**	.10**	-.05*	.09**	.01	-.15**	-.32**	.11**	.12**	.09**
X20	.13**	.08**	.06**	.07**	.14**	.02	-.01	.38**	.42**	.37**
X21	.04*	.03	-.02	.02	.02	-.01	.00	.40**	.40**	.32**
X22	.03	-.04	-.03	-.04	.07**	-.03	-.05*	.31**	.29**	.19**
X24	.03	.04*	.01	.04*	.10**	.04	.00	.30**	.27**	.18**
X26	-.03	-.05*	-.04*	-.02	-.00	-.04	-.02	-.07**	-.09**	-.01
X27	.01	-.09**	-.08**	-.07**	.04*	-.07**	-.03	-.05*	-.03	.01
X23	.11**	.02	.05*	.04**	.09**	.02	.00	.24**	.29**	.27**
X	15.77	6.61	3.12	3.24	375.18	5.87	11.36	6.86	6.08	5.85
SD.	1.74	2.64	1.05	.80	435.43	5.94	13.99	1.64	1.70	1.86

ตาราง 26 (ต่อ)

	X18	X28	X20	X21	X22	X24	X26	X27	X23
X18	1.00								
X28	.14	1.00							
X20	.38**	.09**	1.00						
X21	.43**	.09**	.52**	1.00					
X22	.31**	.05**	.40**	.47**	1.00				
X24	.28**	.05*	.30**	.31**	.23**	1.00			
X26	-.08**	-.08**	.01	.01	.02	-.08**	1.00		
X27	-.02	-.11**	.07**	.07**	.08**	-.08**	.61**	1.00	
X23	.32**	.07**	.42**	.31**	.28**	.23**	-.05**	-.01	1.00
X	3.23	11.00	20.69	8.53	13.08	12.42	4.33	9.01	14.56
SD.	.86	2.65	4.12	1.98	3.48	10.46	3.98	4.36	3.73

รับระดับความคิดมีค่าสูงกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับการยอมรับระดับปฏิบัติ ดังจะเห็นได้ว่าการยอมรับระดับความคิดมีค่าสูงถึง .45 ในขณะที่การยอมรับระดับปฏิบัติมีค่าเพียง .23 นอกจากนั้นจำนวนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับการยอมรับระดับความคิดมีจำนวนมากกว่าการยอมรับระดับปฏิบัติ ตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมบางตัวแปรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการยอมรับระดับความคิด แต่มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับการยอมรับระดับปฏิบัติ ได้แก่ อายุราชการ (X5) การศึกษา (X7) การเปิดรับสื่อภายนอก (X10) การเปิดรับสื่อภายใน (X11) การบริหารงาน (X30) วิธีการจูงใจ (X31) ความเข้ากันได้ (X15) ความซับซ้อน (X16) ความสามารถในการสังเกตผล (X18) ความต้องการของบุคคล (X21) และแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X27) ในขณะเดียวกันก็มีตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการยอมรับระดับปฏิบัติ แต่มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับการยอมรับระดับความคิด ได้แก่ ยศ (X1) ช่องสาร (X37) ระดับการติดต่อสื่อสาร (X35) และปริมาณการจัดกิจกรรม (X36) และที่น่าสนใจเป็นพิเศษคือทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวแปรจะแตกต่างกันระหว่างการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติ ดังจะเห็นได้ว่าตัวแปร ยศ (X1) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการยอมรับระดับความคิด แต่กลับมีความสัมพันธ์ในทางตรงข้ามหรือผกผันกับการยอมรับระดับปฏิบัติ ตัวแปรที่มีลักษณะเช่นนี้ได้แก่ อายุจริง (X4) การเปิดรับสื่อภายนอก (X9) การบริหารงาน (X30) ระดับการติดต่อสื่อสาร (X35) ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) และแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X27)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม ตัวแปรกลุ่มแรกที่จะกล่าวถึงคือ ตัวแปรพฤติกรรมสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย การเปิดรับสื่อภายนอก (X10) การเปิดรับสื่อภายใน (X11) การมีส่วนร่วมกับสังคม (X12) และการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม (X13) ปรากฏว่าตัวแปรกลุ่มนี้มีความสัมพันธ์กันสูงมาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .22-.48 และมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร และยังมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ เช่นกัน ได้แก่ สัมพันธ์กับตัวแปรกลุ่มการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X14, X15, X16, X17, X18) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร ยกเว้นตัวแปรการเปิดรับสื่อภายนอก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .11-.22 มีความสัมพันธ์กับตัวแปรกลุ่มการจูงใจ (X10, X20, X21, X22) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .09-.43 มีความสัมพันธ์กับตัวแปรทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X24) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .10-.18 และมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน (X23) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .15-.25

ตัวแปรกลุ่มที่สองคือ การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพซึ่งประกอบด้วยตัวแปร ความได้เปรียบเชิงเทียบ (X14) ความเข้ากันได้ (X15) ความซับซ้อนของนวัตกรรม (X16) ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ (X17) และความสามารถในการสังเกตผลได้ (X18) ปรากฏว่าตัวแปรกลุ่มนี้มีความสัมพันธ์กันสูงมาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .31-.68 และมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร และยังมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ เช่นกัน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับตัวแปรกลุ่มพฤติกรรมการสื่อสารตามที่ได้กล่าวมาแล้วมีความสัมพันธ์ กับตัวแปรกลุ่มการจูงใจ (X20, X21) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปรค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง .19-.43 มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) ทุกตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .08-.14 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำ กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X24) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปรค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง .18-.30 และมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงานอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติทุกตัวแปร สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .24-.32

ตัวแปรกลุ่มที่สามคือ การจูงใจ ประกอบด้วย การรับรู้บริบทขององค์การ (X20) ความ ต้องการของบุคคล (X21) และความคาดหวังในรางวัล (X22) ปรากฏว่าตัวแปรกลุ่มนี้มีความ สัมพันธ์กันสูงมาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .40-.52 และมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติทุกตัวแปร และยังมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ มีความสัมพันธ์กับตัวแปร พฤติกรรมการสื่อสาร ตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว

ตัวแปรสุดท้ายที่น่าสนใจ คือ ตัวแปรกลุ่มบทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม ซึ่งประกอบ ด้วย การบริหารงาน (X30) วิธีการจูงใจ (X31) วิธีการตอบแทน (X32) และ วิธีการติดตามผล (X33) ปรากฏว่าตัวแปรกลุ่มนี้มีความสัมพันธ์กันสูงมาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง .02 - .80 และมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร ยกเว้นระหว่าง ตัวแปร การบริหารงานกับวิธีการจูงใจ สำหรับความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ นั้นพบว่ามีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยมาก

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสามารถของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม ในการ ทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้แนวคิด ทฤษฎีด้านสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ เป็น แนวทางในการค้นหาตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมที่สามารถนำไปใช้อธิบายทำนายการยอมรับ กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศการวิเคราะห์ความสามารถของตัว แปรด้านบุคคล และด้านสังคมในการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จึงแบ่งได้ 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ตามทฤษฎีแต่ละทฤษฎี ซึ่งมีทั้งหมด 5 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎี การยอมรับนวัตกรรม ทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีองค์การเพื่อตรวจ

สอบความสามารถในการทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของแต่ละ
ทฤษฎี และการวิเคราะห์ในภาพรวมทั้งหมดซึ่งเป็นการวิเคราะห์ที่สำคัญ และเป็นจุดเน้นสำหรับ
การศึกษาค้นคว้า การวิเคราะห์ทั้ง 2 ลักษณะจะมีตัวแปรเกณฑ์เหมือนกันคือ การยอมรับกิจกรรม
กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ตัวแปร คือ การยอมรับระดับความคิด และการยอมรับ
ระดับปฏิบัติ ส่วนตัวแปรที่ใช้ทำนาย หรืออธิบายเป็นตัวแปรที่กำหนดทฤษฎีต่าง ๆ สำหรับการ
วิเคราะห์ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1. ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม จากการศึกษาทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและผลงานวิจัยที่
เกี่ยวข้องทำให้ได้ตัวแปรที่คาดว่าจะสามารถทำนาย หรืออธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริม
คุณภาพได้ 3 ตัวแปรใหญ่ และแบ่งได้เป็น 12 ตัวแปรรย่อย ดังนี้

1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล

- ยศ (X1)
- อายุจริง (X4)
- อายุราชการ (X5)
- ระดับการศึกษา (X7)
- ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28)

1.2 การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

- ความได้เปรียบเชิงเทียบ (X14)
- ความเข้ากันได้ (X15)
- ความซับซ้อน (X16)
- ความสามารถนำไปทดลองใช้ (X17)
- ความสามารถในการสังเกตผล (X18)

1.3 ความพยายามของผู้ประสานงาน

- ระดับการติดต่อสื่อสาร (X35)
- ปริมาณการจัดกิจกรรม (X36)

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ตัวแปรทำนายตามทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม 12 ตัวแปร
สามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับในระดับความคิด และระดับปฏิบัติได้ร้อยละ 13 และ
3 ตามลำดับ ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้ คือ ความ
ได้เปรียบเชิงเทียบ ($\beta = .14$) ความเข้ากันได้ ($\beta = .14$) ความสามารถในการสังเกตผล
($\beta = .09$) ระดับการติดต่อสื่อสารของผู้ประสานงาน ($\beta = .07$) และระดับการศึกษา ($\beta =$
.05) ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้คือ ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
($\beta = .10$) ปริมาณการจัดกิจกรรม ($\beta = .10$) การยอมรับระดับความคิด ($\beta = .10$) และ

อายุจริง ($\beta = .07$) รายละเอียดตามตาราง 27

จะเห็นได้ว่าตัวแปรทำนายตามทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม ที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติได้นั้น เป็นตัวแปรคนละชุดกันโดยสิ้นเชิง ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้ดี คือ ตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งมีถึง 3 ตัวแปร ได้แก่ ความได้เปรียบเชิงเทียบ ความเข้ากันได้ และความสามารถในการสังเกตผลได้ แต่ตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมิได้มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับความคิดแต่อย่างใด กลับเป็นตัวแปรด้านความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ปริมาณการจัดกิจกรรมของผู้ประสานงาน และการยอมรับระดับความคิด ที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ดี นอกจากนั้นยังจะเห็นได้ว่า ตัวแปรความพยายามของผู้ประสานงาน ซึ่งมี 2 ตัวแปรร้อยย ได้แก่ระดับการติดต่อสื่อสารและปริมาณการจัดกิจกรรมตัวแปรระดับการติดต่อสื่อสารจะมีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับความคิด แต่ตัวแปรปริมาณการจัดกิจกรรมกลับมีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติ ลักษณะของชุดตัวแปรที่มีความสามารถในการอธิบายการยอมรับระดับความคิด และระดับปฏิบัติจึงมีความแตกต่างกัน ในขณะที่การยอมรับระดับความคิดเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติจริง จึงควรให้ความสนใจต่อตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับความคิดด้วย

ผลการวิเคราะห์ตามทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมครั้งนี้ ได้สนับสนุนแนวคิดของคลอนแคลน และโคเวิร์ด (1970) ที่ว่า การศึกษากระบวนการยอมรับของบุคคลควรแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับความคิด และระดับปฏิบัติ การยอมรับระดับความคิดอาจจะนำไปสู่การยอมรับระดับปฏิบัติหรือไม่ก็ได้ ปัจจัยที่จะใช้อธิบายการยอมรับแต่ละระดับอาจจะเป็นคนละชุดกัน หรือชุดเดียวกันแต่หน้าหนักในการอธิบายจะต่างกันออกไป ดังนั้นการวิเคราะห์การยอมรับของบุคคลจึงควรแยกจากกัน เพราะจะสามารถทำความเข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทำให้สามารถอธิบายได้ว่า การยอมรับระดับความคิดนำไปสู่การยอมรับปฏิบัติได้ ในขั้นที่จะทำให้บุคคลเกิดการยอมรับระดับความคิดหน่วยงานจะต้องพยายามสร้างความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับคุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ผู้ประสานงานต้องติดต่อกับกลุ่มเป้าหมายบ่อยครั้ง ในขั้นที่จะทำให้บุคคลเกิดการยอมรับระดับปฏิบัติหรือให้มีการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ หน่วยงานจะต้องให้ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และผู้ประสานงานจะต้องจัดให้มีกิจกรรมที่จะสนับสนุนการยอมรับ อย่างไรก็ตามก็ตัวแปรด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลก็สามารถอธิบายการยอมรับได้เหมือนกัน ตัวแปรด้านการศึกษา อธิบายการยอมรับระดับความคิด ในขณะที่ตัวแปรด้านอายุจริงสามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้

ตาราง 27 ค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยมาตรฐาน (β) ของตัวแปรตามทฤษฎีสังคมศาสตร์ และ
พฤติกรรมศาสตร์ ที่มีต่อการยอมรับกิจกรรม กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพทั้งระดับความคิดและระดับปฏิบัติ

	ตัวแปร	β		R		R ²		F	
		Y1	Y2	Y1	Y2	Y1	Y2	Y1	Y2
ทฤษฎีการยอมรับ นวัตกรรม	X1	.04	-.05	.36	.18	13	3	18.39**	3.96**
	X4	.02	-.07						
	X5	.04	.05						
	X7	-.05*	-.01						
	X28	-.01	.10**						
	X14	.14**	-.02						
	X15	.14**	-.01						
	X16	.02	-.02						
	X17	.03	.03						
	X18	.09**	.01						
	X35	.07*	-.01						
	X36	-.05	-.10**						
	Y1		.10**						
ทฤษฎีการสื่อสาร	X9	.03	-.09**	.38	.27	14	7	40.90**	20.09**
	X10	.15**	-.07**						
	X11	.03	-.03						
	X12	.15**	.30**						
	X2	.19**	.01						
	X37	-.01	.03						
ทฤษฎีการจูงใจ	X20	.19**	.10**	.33	.11	11	1	61.94**	6.14**
	X21	.10**	.07*						
	X22	.12**	.07*						
ทฤษฎีทัศนคติ	X24	.09**	.05	.46	.16	22	3	136.90**	13.50**
	X26	-.44**	-.19**						
	X27	-.01	.15**						
ทฤษฎีองค์การ	X30	.09**	-.02	.12	.05	1	.02	5.50**	.86
	X31	.18**	-.03						
	X32	.04	.05						
	X33	-.16**	.01						

2. ทฤษฎีการสื่อสาร การวิเคราะห์ความสามารถในการอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่ม สร้างเสริมคุณภาพของตัวแปรตามทฤษฎีการสื่อสารนี้ ตัวแปรเกณฑ์ยังคงเหมือนเดิม คือการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติ สำหรับตัวแปรที่จะใช้ทำนายตัวแปรเกณฑ์ตาม ทฤษฎีการสื่อสาร ประกอบด้วย 6 ตัวแปร ได้แก่

1. การเปิดรับสื่อภายนอก (X9)
2. การเปิดรับสื่อภายใน (X10)
3. การมีส่วนร่วมกับสังคม (X11)
4. การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X12)
5. ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน (X23)
6. ข่าวสารที่หน่วยใช้ในการเผยแพร่ (X37)

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 27 บ่งชี้ว่าตัวแปรทำนายตามทฤษฎีการสื่อสาร ทั้ง 6 ตัวแปร สามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติได้ ร้อยละ 14 และ ร้อยละ 7 ตามลำดับ ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้ คือ ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน ($\beta = .19$) การเปิดรับสื่อภายใน ($\beta = .15$) และการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ($\beta = .15$) ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้คือ การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ($\beta = .30$) การเปิดรับสื่อภายนอก ($\beta = .09$) และการเปิดรับสื่อภายใน ($\beta = .07$)

ตัวแปรตามทฤษฎีการสื่อสาร สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้มากกว่าการยอมรับระดับปฏิบัติ ตัวแปรที่สามารถอธิบายได้ทั้งการยอมรับระดับความคิดและการยอมรับระดับปฏิบัติ คือ การเปิดรับสื่อภายในกองทัพอากาศ และการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เพียงแต่น้ำหนักของตัวแปรจะต่างกัน ตัวแปรความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงานจะมีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับความคิด ในขณะที่ตัวแปรการเปิดรับสื่อภายนอกจะมีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ ทำให้สามารถอธิบายได้ว่าบุคคลจะเกิดการยอมรับระดับความคิดได้ก็เมื่อผู้ประสานงานของหน่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับข้าราชการไม่ว่า จะเป็นความน่าเชื่อถือด้านความรู้หรือความสามารถก็ตาม ทั้งนี้ เพราะผู้ประสานงานก็เปรียบเสมือนแหล่งข่าว หรือผู้ส่งสารที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาของข่าวสารที่จะส่ง เป็นอย่างดีตลอดจนมีทักษะ หรือความสามารถในการส่งสารด้วย นอกจากนั้นหน่วยยังควรจะใช้การสื่อสารภายในของกองทัพอากาศให้เป็นประโยชน์ ในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไปสู่ข้าราชการ และควรตอบสนองความต้องการในการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมของข้าราชการ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ในขั้นการที่จะทำให้เกิดการยอมรับระดับปฏิบัติ หรือให้ข้าราชการเข้าร่วมเป็น

สมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ควรเสนอข่าวสารให้มากกว่าเดิมเพื่อที่จะได้ช่วยเป็นแรงเสริมในการยอมรับระดับปฏิบัติ ทั้งนี้ เพราะพบว่าตัวแปรการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมนี้เป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติ วิธีการเสนอข่าวสารใช้ได้ทั้งสื่อภายใน และสื่อภายนอกกองทัพอากาศ

3. ทฤษฎีการจูงใจ จากการศึกษาทฤษฎีการจูงใจ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้ตัวแปรที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ 3 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้บริบทขององค์การ (X20) ความต้องการของบุคคล (X21) และความคาดหวังในรางวัล (X22)

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 27 ปรากฏว่าตัวแปรทำนายตามทฤษฎีการจูงใจทั้ง 3 ตัวแปร สามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติได้ร้อยละ 11 และร้อยละ 1 ตามลำดับ ตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติในการอธิบายการยอมรับได้ทั้งระดับความคิด และระดับปฏิบัติ เพียงแต่น้ำหนักของการอธิบายต่างกันเท่านั้น ลำดับของความสำคัญของตัวแปรในการอธิบายเหมือนกัน กล่าวคือ ตัวแปรการรับรู้บริบทขององค์การเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือความคาดหวังในรางวัล และความต้องการของบุคคล

จากผลการวิเคราะห์ของข้อมูลที่ได้ทำให้สามารถอธิบายได้ว่า ในขั้นที่จะทำให้บุคคลเกิดการยอมรับระดับความคิด หน่วยงานจะต้องจัดบริบทหรือสภาพแวดล้อมของหน่วยงานให้เอื้อต่อการยอมรับเสียก่อน แล้วพยายามสื่อสารให้ข้าราชการได้รับรู้ว่าหน่วยงานได้จัดบริบทหรือสิ่งแวดล้อมอะไรบางอย่างที่จะช่วยสนับสนุนการทํากิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ นอกจากนั้นการจูงใจให้เห็นถึงสิ่งที่เขาจะได้รับตอบแทนจากการทํากิจกรรมและการชี้ให้เห็นว่า การทํากิจกรรมนี้จะช่วยสนองตอบความต้องการของบุคคลได้หลาย ๆ ด้าน ก็จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดการยอมรับระดับความคิดได้ สำหรับในขั้นทำให้เกิดการยอมรับระดับปฏิบัติ ก็ยังคงเป็นตัวแปรเดิม

4. ทฤษฎีทัศนคติ จากการศึกษาทฤษฎีทัศนคติ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีตัวแปรที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ 3 ตัวแปร ได้แก่ ทัศนคติต่อการทํากิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X24) แรงกดดันจากผู้นับตั้งบัญชา (X26) และ แรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X27)

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าตัวแปรทำนายตามทฤษฎีทัศนคติสามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับระดับความคิด และระดับปฏิบัติได้ร้อยละ 22 และร้อยละ 3 ตามลำดับ นับว่าเป็นทฤษฎีที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้มากที่สุด ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้คือ แรงกดดันจากผู้นับตั้งบัญชา ($\beta = -.44$) และทัศนคติต่อการทํากิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ($\beta = .09$) ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่สามารถ

อธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ คือ แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา ($\beta = -.19$) และแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน ($\beta = .15$)

จะเห็นได้ว่าตัวแปรแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพล ทั้งการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติ ในขณะที่ตัวแปรทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับความคิด ตัวแปรแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงานจะมีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ ทำให้สามารถอธิบายได้ว่าในขั้นที่จะทำให้บุคคลเกิดการยอมรับระดับความคิด ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสนใจ กระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชายู่เสมอ อีกทั้งยังต้องสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพให้เกิดขึ้นด้วย สำหรับขั้นทำให้เกิดการยอมรับระดับปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานจะช่วยกระตุ้นให้เกิดการยอมรับได้

5. ทฤษฎีองค์การ จากการศึกษาทฤษฎีองค์การ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้ตัวแปรที่คาดว่าจะสามารถอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ 4 ตัวแปร ได้แก่ การบริหารงาน (X30) วิธีการจูงใจ (X31) วิธีการตอบแทน (X32) และวิธีการติดตามผล (X33) ซึ่งตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรนี้เป็นตัวแปรระดับสังคม ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วย

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ตัวแปรทำนายตามทฤษฎีองค์การทั้ง 4 ตัวแปร สามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติได้ร้อยละ 1 และ .02 ตามลำดับ ซึ่งนับว่าเป็นทฤษฎีที่สามารถอธิบายการยอมรับทั้งระดับความคิดและระดับปฏิบัติได้น้อยที่สุด แต่อย่างไรก็ดีตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่สามารถอธิบาย การยอมรับระดับความคิดได้คือ วิธีการจูงใจ ($\beta = .18$) การติดตามผล ($\beta = -.16$) และ การบริหารงาน ($\beta = .09$) สำหรับการยอมรับระดับปฏิบัติไม่มีตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่จะอธิบายได้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ ทำให้สามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรตามทฤษฎีองค์การสามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้เท่านั้น ไม่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ แต่อย่างไรก็ดีการยอมรับระดับความคิดจะนำไปสู่การยอมรับระดับปฏิบัติต่อไป ความเข้าใจในตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับความคิดย่อมเป็นประโยชน์ต่อการยอมรับระดับปฏิบัติในทางอ้อมด้วย

เมื่อวิเคราะห์ความสามารถของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมในการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ตามแต่ละทฤษฎีแล้วจะเห็นได้ว่าทฤษฎีที่ทัศนคติเป็นทฤษฎีที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้ดีที่สุดคือ ร้อยละ 22 รองลงมาคือทฤษฎี การสื่อสาร สามารถอธิบายได้ร้อยละ 14 ทฤษฎีการยอมรับนวกกรรมสามารถอธิบายได้ร้อยละ 13 ทฤษฎีการจูงใจร้อยละ 11 และทฤษฎีองค์การเป็นทฤษฎีที่อธิบายได้น้อยที่สุดได้เพียงร้อยละ 5

เท่านั้น สำหรับการยอมรับในระดับปฏิบัติ ทฤษฎีการสื่อสารสามารถอธิบายได้มากที่สุดร้อยละ 7 รองลงมาคือ ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและทฤษฎีทัศนคติ สามารถอธิบายได้ร้อยละ 3 ทฤษฎีการจูงใจสามารถอธิบายได้ร้อยละ 1 และทฤษฎีการจูงใจเป็นทฤษฎีที่สามารถอธิบายได้น้อยที่สุดและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติด้วย นอกจากนั้นความสามารถของทฤษฎีทั้ง 5 ในการอธิบายการยอมรับในระดับความคิด และระดับปฏิบัติยังแตกต่างกันด้วย กล่าวคือจะสามารถอธิบายการยอมรับในระดับความคิดได้มากกว่าการยอมรับระดับปฏิบัติทุกทฤษฎี

6. ความสามารถของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมในการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมเสริมสร้างคุณภาพ การวิเคราะห์ในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ ในภาพรวมของตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมทั้งหมด เพื่อต้องการเปรียบเทียบตัวแปรเหล่านี้ว่า เมื่อนำมาศึกษาพร้อมกันทั้งหมดจะมีตัวแปรใด ที่สามารถอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้บ้าง และในปริมาณเท่าใด ตัวแปรเกณฑ์คือ การยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติ ตัวแปรทำนายเป็นตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมที่ได้จากทฤษฎีทั้ง 5 ทฤษฎีรวมทั้งหมด 28 ตัวแปร ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 28

ตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมสามารถอธิบายความผันแปร ในการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับความคิด และระดับปฏิบัติได้ ร้อยละ 41 และร้อยละ 13 ตามลำดับ ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติมีจำนวนทั้งสิ้น 15 ตัวแปร ตัวแปรแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26) สามารถอธิบายได้มากที่สุด ($\beta = -.42$) รองลงมาได้แก่การเปิดรับสื่อภายในกองทัพอากาศ (X10) ($\beta = .14$) การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม (X12) ($\beta = .11$) การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพด้านความได้เปรียบเชิงเทียบ (X14) และ วิธีการจูงใจของผู้บริหาร (X31) ($\beta = .10$) วิธีการติดตามผลของผู้บริหาร (X33) ($\beta = -.10$) การรับรู้คุณลักษณะกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ด้านความเข้ากันได้ (X15) ($\beta = .09$) ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน (X23) ($\beta = .09$) ความคาดหวังในรางวัล (X22) ($\beta = .09$) ความต้องการของบุคคล (X21) ($\beta = .08$) ปริมาณการจัดกิจกรรมของผู้ประสานงาน (X36) ($\beta = -.07$) การมีส่วนร่วมกับสังคม (X11) ($\beta = .07$) ทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X24) ($\beta = -.07$) ความรู้เกี่ยวกับ

ตาราง 28 ค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยมาตรฐาน (β) ของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม
ที่มีต่อการยอมรับกิจกรรม กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ตัวแปร	β		R		R^2		F	
	Y1	Y2	Y1	Y2	Y1	Y2	Y1	Y2
X1	.03	-.04	.64	.36	41	13	36.82**	7.47**
X4	-.03	-.10**						
X5	.02	.07*						
X7	-.02	-.02						
X28	-.06**	-.09**						
X14	.10**	.01						
X15	.09**	.01						
X16	-.01	-.05						
X17	-.01	.02						
X18	-.01	-.01						
X35	.02	-.07*						
X36	-.07**	-.08**						
X9	.02	-.10**						
X10	.14**	-.05						
X11	.07**	-.03						
X12	.11**	.29**						
X23	.09**	.01						
X37	-.03	.03						
X20	.02	.02						
X21	.08**	-.04						
X22	.09**	.02						
X24	-.07**	.02						
X26	-.42**	.17**						
X27	-.06**	.14**						
X30	.04	-.06*						
X31	.10**	.02						
X32	.03	.10**						
X33	-.10**	-.02						
Y1	-	.03						

กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X80) ($\beta = -.60$) และแรงกดดันจากผู้ร่วมงาน (X27) ($\beta = -.06$) จะเห็นได้ว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง .06 ถึง .42 ซึ่งเป็นค่าพิสัยที่กว้างมาก

ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีจำนวนทั้งสิ้น 11 ตัวแปร ตัวแปรการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม (X12) สามารถอธิบายได้มากที่สุด ($\beta = .09$) รองลงมาได้แก่ แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26) ($\beta = .17$) แรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X27) ($\beta = .14$) อายุจริง (X4) ($\beta = -.10$) การเปิดรับสื่อภายนอก (X9) ($\beta = -.10$) วิธีการตอบแทน (X32) ($\beta = .10$) ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) ($\beta = -.09$) ปริมาณการจัดกิจกรรมของผู้ประสานงาน (X36) ($\beta = -.08$) ระดับ การติดต่อสื่อสารของผู้ประสานงาน (X35) ($\beta = -.07$) อายุราชการ (X5) ($\beta = .07$) และการบริหารงานของผู้บริหาร (X30) ($\beta = -.06$) จะเห็นได้ว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง .06 ถึง .29

เมื่อนำตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมจากทั้ง 5 ทฤษฎีมาวิเคราะห์ร่วมกัน พบว่า ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติในการอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพส่วนใหญ่มีความสามารถในการอธิบายลดลง ดังจะเห็นได้จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานจะลดลงจากเดิม ที่ได้เคยวิเคราะห์ไว้ตามแต่ละทฤษฎีเป็นส่วนใหญ่ (ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ลดลง ได้แก่ X14 X15 X35 X10 X12 X23 X21 X24 X26 X27 X33 และ Y1) ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะตัวแปรตามทฤษฎีมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันมาก ตามที่ได้เคยวิเคราะห์ไว้แล้วในตอนต้นที่ 4 เมื่อนำตัวแปรเหล่านั้นมาวิเคราะห์ร่วมกันจึงทำให้ความสามารถในการอธิบายลดลงจากความสามารถในการอธิบายเมื่อวิเคราะห์แยกตามทฤษฎี แต่อย่างไรก็ตามมีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเพิ่มขึ้นจากเดิมที่ได้เคยวิเคราะห์ไว้ตามแต่ละทฤษฎี 2 ตัวแปรได้แก่อายุจริง (X4) และการเปิดรับสื่อภายนอก (X10) นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรที่เดิม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เมื่อมาวิเคราะห์รวมแล้วกลับมี นัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ X5 X28 X35 X36 X11 X27 และ X32 ในขณะที่เดียวกันก็มีตัวแปรที่เดิม มีนัยสำคัญทางสถิติในการอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

เมื่อนำวิเคราะห์รวมแล้วกลับไม่มีนัยสำคัญทางสถิติมีจำนวน 9 ตัวแปร ได้แก่ X7 X18 X10 X21 X22 X30 และ Y1 ตัวแปรที่สำคัญ คือตัวแปรการยอมรับระดับความคิด (Y1) ซึ่งเดิมสามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อนำมาวิเคราะห์รวมกับ ตัวแปรอื่น ๆ กลับไม่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้

จากผลวิเคราะห์ทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรชุดที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิด กับตัวแปรชุดที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติมีความแตกต่างกันในการยอมรับระดับความคิด ตัวแปรสถานภาพของบุคคล ได้แก่ ชั้นยศ การศึกษา อายุจริง อายุราชการ ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับความคิดเลย ตัวแปรที่มีอิทธิพลมากได้แก่ แรงกดดันจาก ผู้บังคับบัญชา ผู้ที่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาของตนพยายามสร้างความกดดันให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่ม สร้างเสริมคุณภาพ น้อยเท่าใดเขาจะมีความตั้งใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกมากขึ้น แต่หากสร้างความกดดันมากขึ้นความตั้งใจที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกก็ลดน้อยลง กลุ่มตัวแปรด้านพฤติกรรมการสื่อสาร มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับความคิดรองลงมา กล่าวคือข้าราชการที่เบิกรับสื่อภายในกองทัพอากาศมาก มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของหน่วยมาก และพยายามแสวงหาข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับ กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอยู่เสมอ เป็นผู้ที่มีความตั้งใจจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมากกว่าบทบาทของประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วยในด้านการใช้วิธีการ จูงใจในหลาย ๆ วิธี และการติดตามผลการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพด้วยวิธีการต่าง ๆ กันว่ามีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับความคิด เช่นกันกลุ่มตัวแปรด้านการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่ง ได้แก่การที่ข้าราชการมองเห็นว่าการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์ และเข้ากันได้กับการทำงานทำให้ข้าราชการมีความตั้งใจที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มมากขึ้น นอกจากนั้นการมองเห็นผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาตนเองและการพัฒนางาน การที่เพื่อนร่วมงานคาดหวังให้ทำกิจกรรม ความเชื่อถือที่มีต่อผู้ประสานงาน และการจัดกิจกรรมที่จะจูงใจข้าราชการของผู้ประสานงาน ก็ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพทั้งสิ้น

สำหรับการยอมรับระดับปฏิบัติ ชุดตัวแปรที่จะอธิบายแตกต่างไปจากการยอมรับระดับความคิด จะเห็นได้ว่าตัวแปรสถานภาพของบุคคลสามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ ซึ่ง ได้แก่

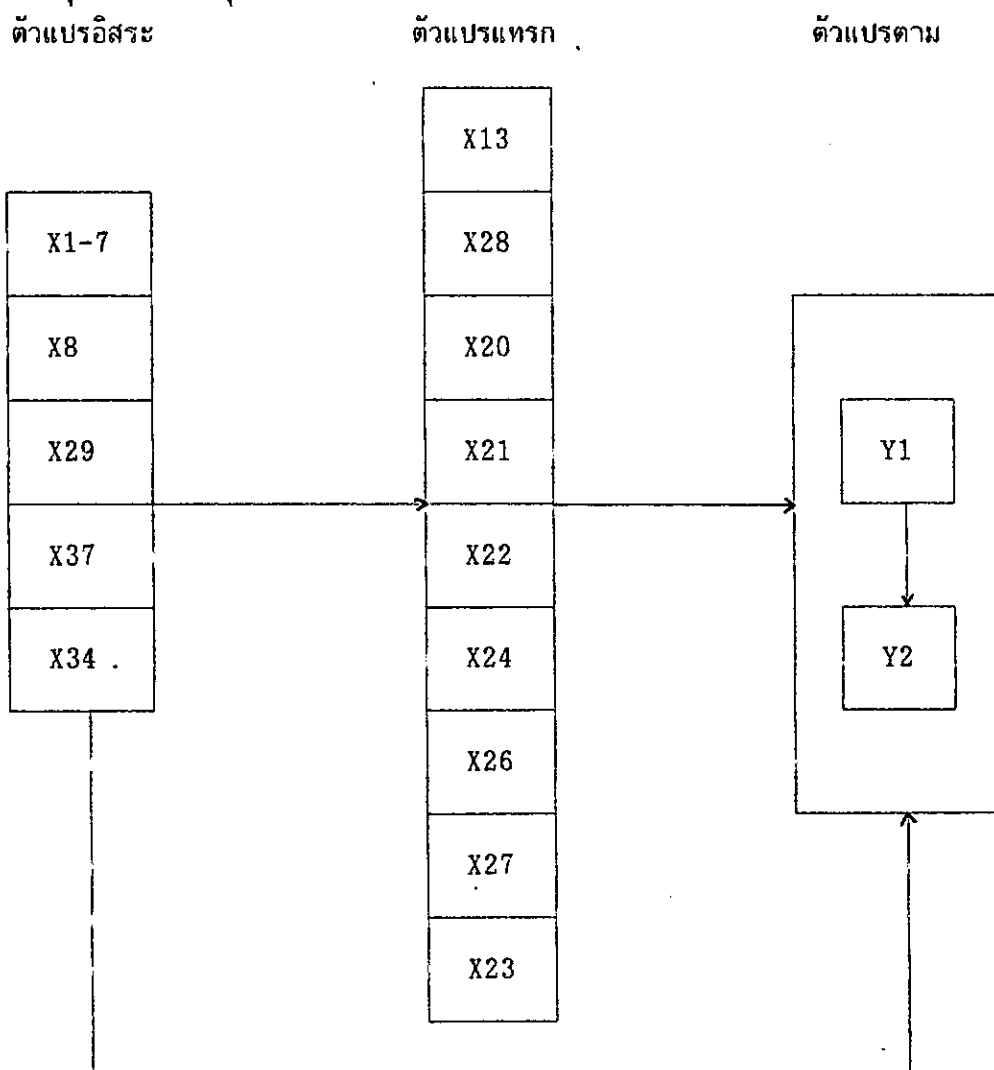
อายุจริง และอายุราชการ ข้าราชการที่มีอายุจริงและอายุราชการมากกว่าจะเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมากกว่า ข้าราชการที่แสวงหาข่าวสาร และความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมากกว่าจะเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมากกว่า ตัวแปรแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติได้น้อยกว่าตัวแปรการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพนอกจากนี้การเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพยังขึ้นอยู่กับ การเปิดรับสื่อภายนอกด้วย ตัวแปรใน ระดับสังคม มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมากกว่าความตั้งใจที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิก เพราะมีตัวแปรที่สามารถอธิบายได้มากกว่า ซึ่ง ได้แก่ ระดับการติดต่อสื่อสารของผู้ ประสานงาน การจัดกิจกรรมของผู้ประสานงาน การบริหารงาน และวิธีการตอบสนองของประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วย ตัวแปรที่สำคัญอีกตัวหนึ่งที่ผู้วิจัย ได้แนวคิดมาจากทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง คือการยอมรับระดับความคิด การวิจัยครั้งนี้ได้พัฒนากรอบความคิด ในการวิจัยว่า การยอมรับระดับความคิดจะนำไปสู่การยอมรับระดับปฏิบัติ แต่จากผลการวิจัยได้ แสดงให้เห็นว่า การยอมรับระดับความคิดไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติเมื่อมีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยนั้นหมายถึงว่าความตั้งใจ ที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไม่มีผลต่อการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพผู้ที่ตั้งใจจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มในระดับสูงก็อาจจะไม่ได้เป็น หรือเป็นสมาชิกกลุ่มก็ได้ ในขณะที่ผู้ที่ไม่มีความตั้งใจจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มก็อาจจะไม่ได้อาจจะเป็นหรือไม่ได้เป็นสมาชิกกลุ่มก็ได้

หากพิจารณาตามตาราง 28 ซึ่งเปรียบเทียบให้เห็นความสามารถของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมในการอธิบาย การยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพทั้งระดับความคิดและระดับปฏิบัติแล้วจะเห็นได้ว่ามีตัวแปรอยู่ 6 ตัวแปรที่ไม่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้ แต่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่ง ได้แก่ อายุจริง (X4) อายุราชการ (X5) ระดับการติดต่อสื่อสารของผู้ประสานงาน (X35) การเปิดรับสื่อ ภายนอก (X9) การบริหารงาน (X30) และวิธีการตอบสนอง (X32) ตัวแปรเหล่านี้จึงน่าจะเป็น ตัวแปรที่สำคัญ และมีบทบาทโดยเฉพาะที่จะมีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติเท่านั้น สำหรับตัวแปรที่เหลือที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้อีก 5 ตัวแปร นั้นก็เป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้เช่นกัน แต่เป็นที่น่าสังเกตคือ คำสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน

ตัวแปรทั้ง 5 ที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้นั้นมีค่าเพิ่มขึ้นมากกว่าที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดแทบทุกตัวแปร ยกเว้นเพียงตัวแปรแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26) ที่มีค่าลดลงเท่านั้น ฉะนั้นตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปร ซึ่งได้แก่ความรู้เกี่ยวกับกลุ่ม สร้างเสริมคุณภาพ (X28) ปริมาณการจัดกิจกรรม (X36) การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X12) แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26) และแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X22) นับเป็นตัวแปรที่สำคัญสามารถอธิบายได้ทั้งการยอมรับระดับความคิด และระดับปฏิบัติ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง และทางอ้อมของตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมที่มีต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีทางด้านสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์ตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถพัฒนารูปแบบสำหรับการทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้โดยมีรายละเอียดของตัวแปรตามภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 ตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมตามรูปแบบสำหรับทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

จากภาพประกอบ 7 สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล (X1-X7) อันได้แก่ ชัยยศ ลักษณะงาน อายุจริง อายุราชการ เพศ และระดับการศึกษา ตัวแปรพฤติกรรมการสื่อสาร (X8) บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม (X29) ช่องสารที่ใช้ในการเผยแพร่ของหน่วย (X37) และความพยายามของผู้ประสานงาน (X34) เป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลโดยตรงกับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพทั้งระดับความคิด (Y1) ระดับปฏิบัติ (Y2) และมีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรแทรกและการยอมรับระดับความคิด ตัวแปรแทรกจำนวน 8 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X13) ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) การรับรู้บริบทของหน่วยงาน (X20) ความต้องการของบุคคล (X21) ความคาดหวังในรางวัล (X22) ทศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X24) ปทัสถานทางจิตวิสัย (X26,X27) และความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน (X23) มีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับระดับปฏิบัติ และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการยอมรับระดับความคิด

ก่อนที่จะวิเคราะห์หาอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมที่มีต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จำเป็นที่จะต้องคำนวณค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ตามกรอบความคิดของรูปแบบที่ได้เสนอไว้ ตามภาพประกอบ 6 ก่อน โดยขั้นแรกเป็นการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปรอิสระ (จำนวน 9 ตัวแปร) กับตัวแปรแทรก (จำนวน 9 ตัวแปร) ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (ทั้ง Y1 และ Y2) ขั้นที่สองเป็นการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปรแทรก กับตัวแปรตาม และขั้นที่สามคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรแทรก กับตัวแปรตาม ผลการคำนวณแสดงไว้ตามตาราง 29 จะเห็นได้ว่าในกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 9 ตัวแปร มีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรแทรกเกือบทุกตัวแปร อยู่ 7 ตัวแปร ได้แก่ เพศ (X4) อายุจริง (X6) อายุราชการ (X7) พฤติกรรมการสื่อสาร (X8) บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม (X29) ความพยายามของผู้ประสานงาน (X34) และช่องสารที่ใช้ในการเผยแพร่ (X37) สำหรับตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรแทรกเลยมี 2 ตัวแปร คือ ชัยยศ (X1) และการศึกษา (X5) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามแล้ว ก็พบว่า มีตัวแปรอิสระเพียง 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับความคิด (Y1) ซึ่งได้แก่ อายุจริง (X6) อายุราชการ (X7) พฤติกรรมการสื่อสาร (X8) และบทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม (X29) และทั้ง 4 ตัวแปรนี้สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้ร้อยละ 5 และยังพบว่ามีตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติ (Y2) ซึ่งได้แก่ เพศ (X4) พฤติกรรมการสื่อสาร (X8) และความพยายามของผู้ประสานงาน (X34) และทั้ง 3 ตัวแปรนี้สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ร้อยละ 3

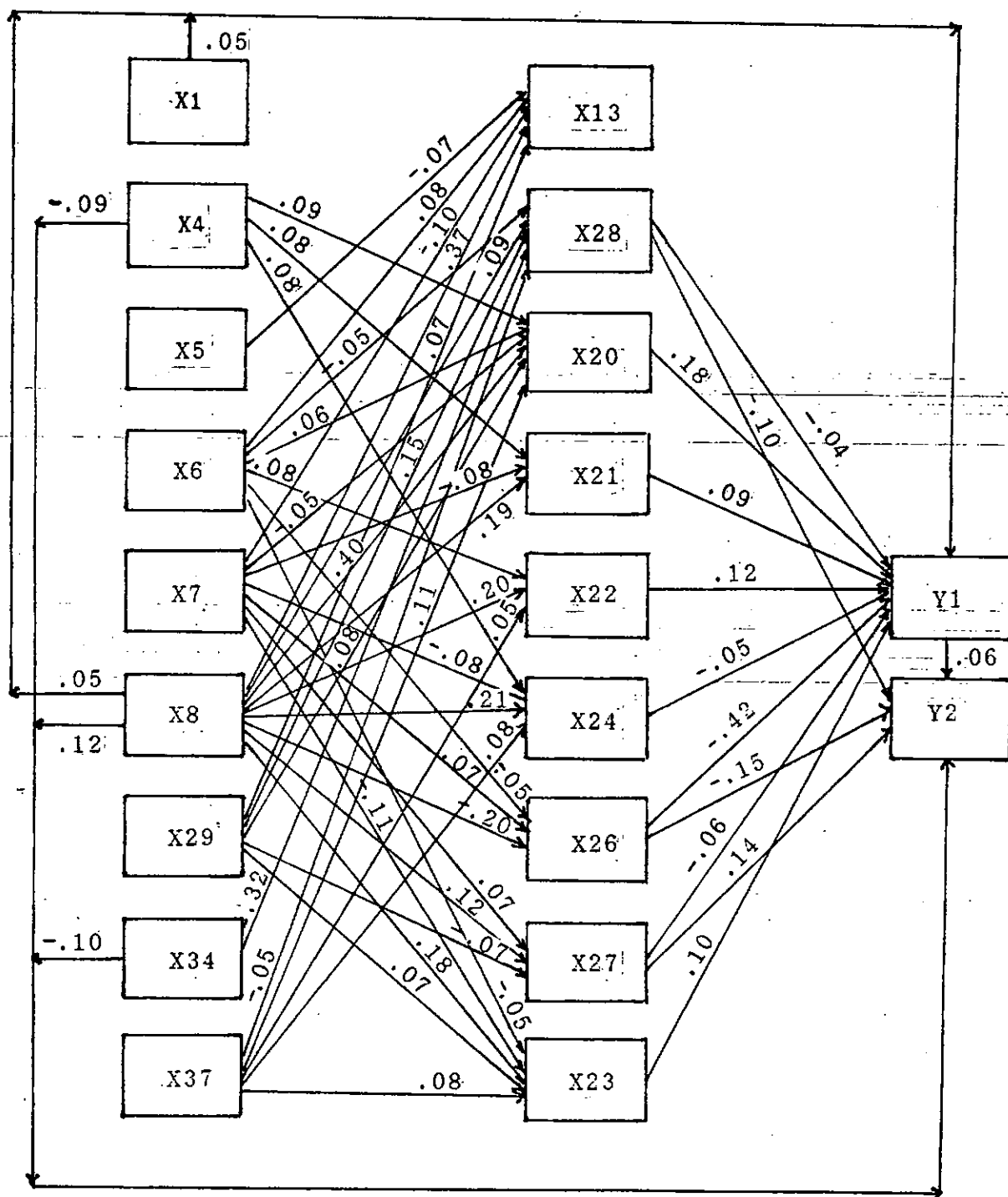
ตัวแปร	X13	X28	X20	X21	X22	X24	X26	X27	X23	Y1	Y2	Y1	Y2
X1	-.00	.00	-.02	-.03	.02	-.00	.00	.02	-.01	.05	-.03	.05**	-.04
X4	.00	-.01	.09**	.08**	-.02	.08*	.00	.00	.03	.02	-.08**	-.00	-.09**
X5	-.07	.05	-.00	-.05	-.00	-.03	-.01	-.01	.02	.05		.01	.05
X6	.08**	-.05*	.06*	.02	.08**	.04	-.05*	.03	-.05*	.07**	.04	.03	.02
X7	-.10**	-.03	-.05*	-.08**	-.04	-.08**	.07**	.07**	-.11**	-.08**	-.02	-.02	-.02
X8	.37**	.09**	.40**	.19**	.20**	.21**	-.20**	-.12**	.18**	.17**	.14**	-.05*	.12**
X29	.07**	.15**	.08**	.02	-.03	.02	-.04	-.07**	.05*	.07**	.01	.03	.02
X34	.00	-.32**	.01	-.01	-.03	.03	-.03	-.03	.02	-.01	-.07**	-.03	-.10**
X37	.02	-.05*	.11**	-.00	.05*	.08**	.01	.04	.08**	.00	.02	-.02	.01
X13												.03	-.02
X28												-.03	-.06**
X20												.17**	.09**
X21												.09**	-.07*
X22												.12**	.06*
X24												-.05*	.04
X26												-.42**	-.19**
X27												-.06*	.14**
X23												.10**	.02
Y1													.06*

R	.40	.36	.46	.23	.23	.26	.23	.16	.24	.23	.18	.58	.20	.59	.26
R ²	16	15	21	5	5	7	5	3	6	5	3	34	4	34	7
F	32.32**	23.97**	44.46**	8.96**	9.66**	12.28**	9.52**	4.57**	9.83**	9.26**	5.74**	83.40**	7.04**	43.04**	5.84**

ในกลุ่มตัวแปรแทรกจำนวน 9 ตัวแปร มีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับความคิด (Y1) จำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้บริบทขององค์การ (X20) ความต้องการของบุคคล (X21) ความคาดหวังในรางวัล (X22) ทักษะติดต่อการทำงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X24) แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26) แรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X27) และความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน (X23) ทั้ง 7 ตัวแปรนี้สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้ร้อยละ 34 และพบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติ จำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) การรับรู้บริบทขององค์การ (X20) ความต้องการของบุคคล (X21) ความคาดหวังในรางวัล (X22) แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26) และแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X27) ทั้ง 6 ตัวแปรนี้สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ร้อยละ 4

เมื่อนำกลุ่มตัวแปรอิสระและตัวแปรแทรกมาศึกษาด้วยกัน เพื่อใช้อธิบายตัวแปรตามก็พบว่าสามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้ร้อยละ 34 และการยอมรับระดับปฏิบัติได้ร้อยละ 7 ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้ มี 10 ตัวแปร ได้แก่ ชัยยศ (X1) พฤติกรรมการสื่อสาร (X8) ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) การรับรู้บริบทขององค์การ (X20) ความต้องการของบุคคล (X21) ความคาดหวังในรางวัล (X22) ทักษะติดต่อการทำงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X24) แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26) แรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X27) และความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน (X23) . ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้มี 7 ตัวแปร ได้แก่ เพศ (X4) พฤติกรรมการสื่อสาร (X8) ความพยายามของผู้ประสานงาน (X34) ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26) แรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X27) และการยอมรับระดับความคิด (Y1)

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 29 แสดงให้เห็นว่ามีตัวแปรอิสระบางตัวที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในระดับปฏิบัติ ในขณะที่เดียวกันก็ยังมีอิทธิพลทางอ้อมส่งผ่านทางตัวแปรแทรก และการยอมรับระดับความคิด ดังเช่น ตัวแปรพฤติกรรมการสื่อสาร (X8) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับความคิดโดยตรง ในขณะที่เดียวกันก็มีอิทธิพลทางอ้อมส่งผ่านทางตัวแปรแทรกทุกตัวแปร แต่ก็มีบางตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงมากกว่าอิทธิพลทางอ้อม เช่น ตัวแปรความพยายามของผู้ประสานงาน (X34) มีอิทธิพลทางตรงกับการยอมรับระดับความคิด แต่มีอิทธิพลทางอ้อมเล็กน้อยโดยผ่านทางตัวแปร ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) เพียงตัวเดียว เพื่อให้เห็นภาพการวิเคราะห์ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้สร้างแผนภาพเพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน จากตาราง 29 ที่มีระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 มาสร้างเป็นแบบจำลองความสัมพันธ์ที่ดีที่สุด ดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 รูปแบบอิทธิพลของตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมที่มีผลต่อการยอมรับ
กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

จากภาพประกอบ 8 จะเห็นได้ชัดเจนขึ้นว่าการยอมรับระดับปฏิบัติ (Y2) ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากตัวแปร จำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ เพศ (X4) พฤติกรรมการสื่อสาร (X8) ความพยายามของผู้ประสานงาน (X34) ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26) แรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X27) และการยอมรับระดับความคิด (Y1) โดยมีค่าอิทธิพลเรียงตามลำดับดังนี้ $-.09, .12, -.10, -.10, -.15, .14$ และ $.06$ สำหรับตัวแปรการยอมรับระดับความคิด (Y1) ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากตัวแปรจำนวน 10 ตัวแปร ได้แก่ ชัยยศ (X1) พฤติกรรมการสื่อสาร (X8) ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) การรับรู้บริบทขององค์การ (X20) ความต้องการของบุคคล (X21) ความคาดหวังในรางวัล (X22) ทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X24) แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26) แรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X27) และความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน (X23) โดยมีค่าอิทธิพลเรียงตามลำดับดังนี้ $.05, -.05, -.04, .18, .09, .12, .05, .42, -.06$ และ $.10$ ตัวแปร ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอายุจริง (X6) พฤติกรรมการสื่อสาร (X8) บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม (X29) ความพยายามของผู้ประสานงาน (X34) และช่องสารที่ใช้ในการเผยแพร่ (X37) โดยมีค่าอิทธิพลเรียงตามลำดับดังนี้ $-.05, .09, .15, -.32$, และ $.05$ ในทำนองเดียวกัน ตัวแปรการรับรู้บริบทขององค์การ (X20) ความต้องการของบุคคล (X21) ความคาดหวังในรางวัล (X22) ทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X24) แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26) แรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X27) และความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน (X23) ต่างก็ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากตัวแปรต่าง ๆ ในปริมาณที่แตกต่างกันไป ตามที่แสดงไว้ในภาพประกอบ 8

รูปแบบอิทธิพลตามที่นำเสนอไปแล้วนั้น แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทางด้านบุคคลและด้านสังคมต่างก็มีอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรเหล่านี้ โดยขั้นแรกคำนวณหาค่าอิทธิพลรวมของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม ที่มีต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งได้จากการสร้างสมการถดถอยพหุคูณขึ้น 3 สมการ สมการแรกตัวแปรทำนายเป็นกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 9 ตัวแปร (q) สมการที่สองตัวแปรทำนายเป็นกลุ่มตัวแปรอิสระ และกลุ่มตัวแปรแทรก รวมทั้งหมด 18 ตัวแปร (q*) สมการที่สาม ตัวแปรทำนายเป็นกลุ่มตัวแปรอิสระกลุ่มตัวแปรแทรก และการยอมรับระดับความคิด (q**) โดยทุกสมการมีตัวแปรการยอมรับระดับปฏิบัติเป็นตัวแปรเกณฑ์ผลการคำนวณแสดงไว้ตามตาราง 30 และขั้นสุดท้ายคำนวณหาค่าอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมที่มีต่อการยอมรับระดับปฏิบัติ ผลการคำนวณแสดงไว้ตามตาราง 31

ตาราง 30 ค่าอิทธิพลรวมที่ส่งผ่านตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคม ไปยังการยอมรับ
กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับปฏิบัติ

ตัวแปร	q	q*	q**	อิทธิพลตรง
X1	-.03	-.04	-.04	-.04
X4	-.08**	-.09**	-.09**	-.09**
X5	.05	.05	.05	.05
X7	-.02	-.02	-.02	-.02
X8	.14**	.12**	.12**	.12**
X29	.01	.02	.02	.02
X34	-.07**	-.10**	-.10**	-.10**
X37	.02	.00	.01	.01
X13		-.05	-.05	.05
X28		-.10**	-.10**	-.10**
X20		.05	.04	.04
X21		-.06	-.06	-.06
X22		.04	.04	.04
X24		.03	.04	.04
X26		-.17**	-.15**	-.15**
X27		.13**	.14**	.14**
X23		.03	.02	.02
Y1			.06*	.06*
R	.18	.26	.26	.26
R ²	.03	.07	.07	.07
F	5.74**	5.93**	5.84**	5.84**

ตาราง 31 ค่าอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ของตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมที่มีต่อการยอมรับ
กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับปฏิบัติ

ตัวแปร	อิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผ่าน			อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลรวม	ค่าสหสัมพันธ์	ความคลาดเคลื่อน
	X13-X23	Y1	รวม				
X1	.01	.00	.01	-.04	-.03	-.05*	-.02
X4	.01	.00	.01	-.09**	-.08**	-.05*	.03
X5	.00	.00	.00	.05	.05	.00	-.05
X6	.02	.00	.02	.02	.04	.05**	.01
X7	-.00	.00	.00	-.02	-.02	-.03	-.01
X8	.02	.00	.02	.12**	.14**	.14**	.00
X29	-.01	.00	-.01	.02	.01	.00	-.01
X34	.03	.00	.03	-.10**	-.07**	-.08**	-.01
X37	.02	-.01	.01	.01	.02	.05*	.03
X13		.00	.00	-.05	-.05	.04*	.09
X28		.00	.00	-.10**	-.10**	-.06**	.04
X20		.01	.01	.04	.05	.09**	.04
X21		.00	.00	-.06	-.06	.01	.07
X22		.00	.00	.04	.04	.07**	.03
X24		-.01	-.01	.04	.03	.05*	.02
X26		-.02	-.02	-.15**	-.17**	-.10**	.07
X27		-.01	-.01	.14**	.13**	.04	-.09
X23		.01	.01	.02	.03	.06**	.03
Y1				.06*	.06*	.11**	.05

จากตาราง 30 และ 31 ตัวแปรที่พบว่ามีค่าอิทธิพลรวมที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และ .01 มี 7 ตัวแปร ได้แก่ เพศ (X4) พฤติกรรมการสื่อสาร (X8) ความพยายามของผู้ประสานงาน (X34) ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26) แรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X27) และการยอมรับระดับความคิด (Y1) โดยมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ $-.08$, $.14$, $-.07$, $-.10$, $-.17$, $.13$ และ $.06$ ตามลำดับ ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับระดับปฏิบัติ โดยปราศจากอิทธิพลทางอ้อม มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28) และการยอมรับระดับความคิด (Y1) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ $-.10$ และ $.06$ ตัวแปรที่เหลืออีก 5 ตัวแปร มีทั้งอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมต่อการยอมรับระดับปฏิบัติ โดยส่งผ่านตัวแปรอื่นๆ แต่ก็มิขนาดของอิทธิพลทางอ้อมน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับอิทธิพลทางตรง ดังจะเห็นได้ว่า ตัวแปรเพศ มีค่าอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผ่านกลุ่มตัวแปรแทรกเท่ากับ $.01$ แต่มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ $-.09$ ตัวแปรพฤติกรรมการสื่อสาร (X8) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผ่านกลุ่มตัวแปรแทรกเท่ากับ $.02$ แต่มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ $.12$ ตัวแปรความพยายามของผู้ประสานงาน (X34) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผ่านกลุ่มตัวแปรแทรกเท่ากับ $.03$ มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ $-.10$ ตัวแปรแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผ่านตัวแปรการยอมรับระดับความคิดเท่ากับ $-.02$ มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ $-.15$ และตัวแปรแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (X27) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผ่านตัวแปรการยอมรับระดับความคิดเท่ากับ $-.01$ มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ $.14$

สรุปแล้วอิทธิพลของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมที่มีต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับปฏิบัติ ส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรง แม้จะมีอิทธิพลทางอ้อมโดยส่งผ่านตัวแปรอื่นๆ ก็มีค่าของอิทธิพลน้อยมาก

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เป็นกลุ่มบุคคลขนาดเล็กในสถานที่ทำงานเดียวกัน ที่รวมตัวกันด้วยความสมัครใจ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานของตน การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ได้รับการพัฒนาขึ้นในประเทศญี่ปุ่น ปัจจุบันได้แพร่กระจายไปสู่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ นับเป็นกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้มีความสามารถที่จะวิเคราะห์ และแก้ปัญหาได้ตามวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ผลพลอยได้ที่เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต หรือการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพการลดค่าใช้จ่าย ลดความสูญเสียจากอุบัติเหตุ เป็นต้น แต่เนื่องจากการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ มีหลักการที่สำคัญ คือ จะต้องทำด้วยความสมัครใจ หน่วยงานที่จะนำกิจกรรมนี้มาใช้ต้องพยายามกระตุ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานยอมรับทั้งในระดับความคิด คือ มีความมุ่งมั่นภายในจิตใจที่จะเข้าร่วมทำกิจกรรมอย่างแท้จริง และยอมรับในระดับปฏิบัติ คือ นำความมุ่งมั่นภายในจิตใจนั้นออกมาเป็นการกระทำ ด้วยการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การที่จะกำหนดแนวทาง ตลอดจนวิธีการกระตุ้นให้บุคลากรภายในหน่วยงานยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพทั้งในระดับความคิด และระดับปฏิบัติได้นั้น ควรที่จะต้องมีการศึกษา ทำความเข้าใจสภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการยอมรับ แล้วเลือกปัจจัยที่สำคัญที่สุดออกมาใช้เป็นปฏิบัติในการส่งเสริมจริง

การที่จะศึกษา ทำความเข้าใจสภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับได้อย่างชัดเจน และครอบคลุม ควรที่จะศึกษาจากศาสตร์หลาย ๆ สาขา ผู้วิจัยจึงได้ใช้กรอบความคิดเชิงทฤษฎีจากทฤษฎีทางด้านสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์ รวม 5 ทฤษฎี อันได้แก่ ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม ทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีทัศนคติและทฤษฎีองค์การ เป็นแนวทางในการอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาเฉพาะกรณีการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. จุดมุ่งหมายของการวิจัย การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ กับปัจจัยด้านบุคคล และด้านสังคม ตามทฤษฎีการยอมรับ

นุกรม ทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีองค์การ เพื่อให้ได้รูปแบบที่จะใช้ทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ

2. วิธีดำเนินการวิจัย การศึกษานี้เป็นการศึกษาตัวแปรที่เกิดขึ้นแล้ว และเป็นการศึกษารายการณ์ เฉพาะการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ มีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังนี้

กลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นข้าราชการในกองทัพอากาศ ชั้นยศนาวาอากาศโท ลงไป ตลอดจนลูกจ้าง รวมทั้งหมด 44,056 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้ ร้อยละ 3.5 หรือ 1,572 คน วิธีการเลือกตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นแรกเป็นการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้น(stratified sampling)โดยจำแนกประชากรตามหน่วยขึ้นตรงกองทัพอากาศ ซึ่งมีทั้งสิ้น 36 หน่วย ในแต่ละหน่วยคำนวณหาขนาดตัวอย่าง โดยใช้อัตราร้อยละ 3.5 เหมือนกันทุกหน่วย แล้วแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เป็นสมาชิก และกลุ่มที่ไม่เป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพโดยใช้อัตราส่วน 3:4 และขั้นสุดท้ายเป็นการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) โดยสุ่มจากบัญชีรายชื่อข้าราชการที่แยกเป็นผู้ที่ เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,572 คน มีผู้ที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมา 1,519 คน ผู้วิจัยจัดแบบสอบถามที่ชำระตอบ 19 ฉบับ จึงเหลือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 1,500 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามแบ่งได้ 4 ชุด ชุดแรกสอบถามประธานกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วยเกี่ยวกับการบริหาร และการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ชุดที่สองสอบถามผู้ประสานงานของหน่วยเกี่ยวกับระดับความพยายามในการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ชุดที่สามสอบถามหน่วยเกี่ยวกับข้อสารที่ใช้ในงานส่งเสริม (ผู้ประสานงานตอบ) และชุดที่สี่สอบถามข้าราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณลักษณะทางเศรษฐกิจ และสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน พฤติกรรมการสื่อสาร การรับรู้บริบทของหน่วยงาน ความต้องการ ความคาดหวังในรางวัล ทัศนคติ และทัศนคติทางจิตวิสัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามทั้งสิ้นชุดโดยผ่านทางสายงานธุรการของกรมกำลังพลทหารอากาศ ตั้งแต่ 27 มีนาคม 2532 ได้รับแบบสอบถามกลับคืน ภายใน 31 พฤษภาคม 2532 ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 64 วัน โดยที่แบบสอบถามชุดที่หนึ่งสอง และสามได้รับกลับคืนทุกฉบับ ส่วนฉบับที่สี่ได้รับกลับคืน 1,519 ฉบับ ผู้วิจัยคัดฉบับที่ข้อมูลไม่สมบูรณ์ออกเหลือฉบับที่นำไปใช้วิเคราะห์ 1,500 ฉบับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลจากแบบสอบถามได้ถูกนำมาจัดกระทำและคำนวณผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSSX การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การแสดงข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรต่าง ๆ การวิเคราะห์การยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การเปรียบเทียบสภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจำแนกตามตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม กับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การเปรียบเทียบความสามารถของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมในการทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และการวิเคราะห์ห่อทธิพลทางตรง และทางอ้อมของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมที่มีต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

➤ สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารายกรณี กล่าวคือ เป็นการศึกษาการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ และปัจจัยที่สามารถทำนาย อธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับหน่วยงานที่มีลักษณะงาน ขนาดและการบริหารงานที่ใกล้เคียงกับกองทัพอากาศ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การศึกษาครั้งนี้แบ่งการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็น 2 ลักษณะ คือ การยอมรับระดับความคิด ซึ่งวัดได้จากระดับความตั้งใจที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และการยอมรับระดับปฏิบัติ ซึ่งวัดได้จากจำนวนเดือนที่ข้าราชการเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จุดมุ่งหมายในการศึกษาการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เป็น 2 ลักษณะดังกล่าวก็เพื่อตรวจสอบกรอบความคิดเชิงทฤษฎีที่ว่า การยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติมีความสอดคล้องกัน ผลการวิจัยพบว่าในกลุ่มผู้ยอมรับและไม่ยอมรับระดับความคิด ไม่ได้มีความแตกต่างกันในการยอมรับ และไม่ยอมรับระดับปฏิบัติ ทำให้สามารถสรุปได้ว่า การยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติไม่มีความสอดคล้องกัน

2. การเปรียบเทียบสภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจำแนกตามตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม จุดมุ่งหมายที่ต้องการศึกษาก็คือ ต้องการทราบว่า มีตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม ตัวใดบ้างที่สามารถจำแนกสภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้ และเมื่อนำตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมมาศึกษาร่วมกันแล้ว จะสามารถจำแนกสภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้อย่างไร ผลการศึกษาพบว่า

2.1 ความแตกต่างในการยอมรับระดับความคิด ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของตัวแปร อายุจริง อายุราชการ เพศ ระดับการศึกษา พฤติกรรมการสื่อสาร การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การรับรู้บริบทขององค์การ ความต้องการของบุคคล ความคาดหวังในรางวัล ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน ทักษะติดต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ บทสื่อนทางจิตวิสัย วิถีใจของผู้บริหาร และวิธีการตอบแทนของผู้บริหาร

2.2 ความแตกต่างในการยอมรับระดับปฏิบัติ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของตัวแปร ชัยยศ ลักษณะงาน อายุจริง อายุราชการ เพศ พฤติกรรมการสื่อสาร ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน การรับรู้บริบทขององค์การ ความคาดหวังในรางวัล ทักษะติดต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ บทสื่อนทางจิตวิสัย วิธีการตอบแทนของผู้บริหาร ปริมาณการจัดกิจกรรมและช่องทาง

2.3 ความแตกต่างในการยอมรับระดับความคิด ขึ้นอยู่กับปฏิกริยาร่วมระหว่างตัวแปร ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน กับบทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม ตัวแปรบทสื่อนทางจิตวิสัย กับช่องทาง และตัวแปร ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพกับช่องทาง

2.4 ความแตกต่างในการยอมรับระดับปฏิบัติ ขึ้นอยู่กับปฏิกริยาร่วมระหว่างตัวแปร ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงานกับบทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม และตัวแปรบทสื่อนทางจิตวิสัยกับตัวแปรบทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริม

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม กับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จุดมุ่งหมายที่ต้องการศึกษาก็คือ เพื่อต้องการทราบเป็นข้อมูลพื้นฐานว่าตัวแปรต่าง ๆ ที่นำมาศึกษามีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด ผลการศึกษาพบว่า

3.1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระดับความคิดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีถึง 24 ตัวแปร จาก 29 ตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .02 ถึง .45 ตัวแปรที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระดับความคิดสูง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตั้งแต่ .24 ขึ้นไป) เรียงตามลำดับ ได้แก่ แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา การรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรมในด้านความได้เปรียบเชิงเทียบ และความเข้ากันได้ การเปิดรับสื่อภายใน การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม แรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน การรับรู้บริบทขององค์การ ความต้องการของบุคคล และความคาดหวังในรางวัล

3.2 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระดับปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 16 ตัวแปรจาก 29 ตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .00 ถึง .23 ตัวแปรที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระดับปฏิบัติสูง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตั้งแต่ .08 ขึ้นไป) เรียงตามลำดับ ได้แก่ การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา การรับรู้บริบทขององค์การ และปริมาณการจัดกิจกรรม

3.3 ตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ได้แก่ กลุ่มตัวแปรด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ตัวแปรในกลุ่มนี้มีความสัมพันธ์กันสูงโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง .22 ถึง .48 และยังมีความสัมพันธ์กับตัวแปรกลุ่มอื่น ๆ ด้วย ตัวแปรกลุ่มการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กันสูงมากเช่นกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง .31 ถึง .68 และยังมีความสัมพันธ์กับตัวแปรกลุ่มอื่น ๆ ด้วย ตัวแปรกลุ่มการจูงใจมีความสัมพันธ์กันสูงมากโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .40 ถึง .52 และตัวแปรกลุ่มบทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมมีความสัมพันธ์กันสูงโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง .02 ถึง .80

4. การเปรียบเทียบความสามารถของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมในการทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จุดมุ่งหมายที่ต้องการศึกษาก็คือ ต้องการทราบว่า ตัวแปรตามทฤษฎีทางด้านสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งมี 5 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม ทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีองค์การ สามารถอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้มากน้อยเพียงใด และเมื่อนำตัวแปรทุกทฤษฎีมาวิเคราะห์ร่วมกันมีตัวแปรใดที่สามารถอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้ดีที่สุดและในปริมาณเท่าใด ผลการศึกษาพบว่า

4.1 ตัวแปรตามทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม สามารถอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในระดับความคิดได้ร้อยละ 13 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 อยู่ระหว่าง .05 ถึง .14 ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 5 ตัวแปร ได้แก่ ความได้เปรียบเชิงเทียบ ความเข้ากันได้ ความสามารถในการสังเกตผลระดับการติดต่อสื่อสารของผู้ประสานงาน และระดับการศึกษา ตัวแปรตามทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ร้อยละ 3 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และ .01 อยู่ระหว่าง .07 ถึง .10 ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 4 ตัวแปร ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ปริมาณการจัดกิจกรรม การยอมรับระดับความคิด และอายุจริง

4.2 ตัวแปรตามทฤษฎีการสื่อสาร สามารถอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในระดับความคิดได้ร้อยละ 14 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 อยู่ระหว่าง .15 ถึง .19 ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 3 ตัวแปร ได้แก่ ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน การเปิดรับสื่อ

ภายใน และการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ตัวแปรตามทฤษฎีการสื่อสารสามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ร้อยละ 7 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และ .01 อยู่ระหว่าง .07 ถึง .30 ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 3 ตัวแปร ได้แก่ การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การเปิดรับสื่อภายนอก และการเปิดรับสื่อภายใน

4.3 ตัวแปรตามทฤษฎีการจูงใจสามารถอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในระดับความคิดได้ร้อยละ 11 และในระดับปฏิบัติได้ร้อยละ 1 ตัวแปรทั้ง 3 ตัว คือ การรับรู้รับทขององค์การ ความคาดหวังในรางวัล และความต้องการของบุคคล สามารถอธิบายการยอมรับทั้งระดับความคิด และระดับปฏิบัติ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4 ตัวแปรตามทฤษฎีทัศนคติ สามารถอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในระดับความคิดได้ร้อยละ 22 และในระดับปฏิบัติได้ร้อยละ 3 ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับในระดับความคิดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา ($\beta = .44$) และทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ($\beta = .09$) ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับในระดับปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา ($\beta = .19$) และแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน ($\beta = .15$)

4.5 ตัวแปรตามทฤษฎีองค์การ สามารถอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในระดับความคิดได้ร้อยละ 1 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 อยู่ระหว่าง .09 ถึง .18 ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 3 ตัวแปร ได้แก่ วิธีการจูงใจ การติดตามผลและการบริหารงาน ตัวแปรตามทฤษฎีองค์การ สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ร้อยละ .02 และไม่มีตัวแปรใดที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่จะอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้

4.6 เมื่อนำตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมจากทฤษฎีมาศึกษาร่วมกันปรากฏว่าตัวแปรเหล่านี้สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิด ได้ร้อยละ 41 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 อยู่ระหว่าง .06 ถึง .42 ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีจำนวน 15 ตัวแปร จาก 28 ตัวแปรเรียงตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานมากไปน้อย คือ แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา การเปิดรับสื่อภายใน การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพด้านความได้เปรียบเชิงเทียบ วิธีการจูงใจ วิธีการติดตามผล การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพด้านความเข้ากันได้ ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน ความคาดหวังในรางวัล ความต้องการของบุคคล ปริมาณการจัดกิจกรรม การมีส่วนร่วมกับสังคม ทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมจากทฤษฎีสามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ ร้อยละ 13 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 อยู่ระหว่าง .06 ถึง .29 ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 11 ตัวแปร จาก 29 ตัวแปร เรียงตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานมากไปน้อย คือการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา แรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน อายุจริง การเปิดรับสื่อภายนอก วิธีการตอบแทน ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ปริมาณการจัดกิจกรรม ระดับการติดต่อสื่อสารของผู้ประสานงาน อายุราชการ และการบริหารงาน

5. การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมที่มีต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในระดับปฏิบัติ พบว่าตัวแปรที่มีค่าอิทธิพลรวมที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 มี 7 ตัวแปร ได้แก่ เพศ พฤติกรรมการสื่อสาร ความพยายามของผู้ประสานงาน ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา แรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน และการยอมรับระดับความคิด ค่าอิทธิพลรวมอยู่ระหว่าง -.17 ถึง .14 อิทธิพลส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรง ค่าอิทธิพลทางตรงอยู่ระหว่าง -.15 ถึง .14 อิทธิพลส่วนน้อยเป็นอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผ่านตัวแปรอื่น ๆ ค่าอิทธิพลทางอ้อมอยู่ระหว่าง -.02 ถึง .03

การอภิปรายผล

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ต้องการให้ได้รูปแบบที่จะใช้ทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพที่ดีที่สุด การอภิปรายผลการวิจัยจึงจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาเป็นรูปแบบที่เหมาะสมที่สุด

1. การยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ตัวแปรการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ถูกนำมาศึกษาเป็นตัวแปรตาม ตามรูปแบบที่ผู้วิจัยได้เสนอไว้ตั้งแต่ต้น โดยแบ่งการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็น 2 ระดับ คือ การยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติทั้งนี้เนื่องมาจากการศึกษา ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้แนวคิดว่า การยอมรับกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้นจากการยอมรับระดับความคิดแล้วจึงจะนำไปสู่การยอมรับระดับปฏิบัติ สอดคล้องกันหรือไม่ หากสอดคล้องกัน ชุดของตัวแปรที่จะอธิบายการยอมรับทั้ง 2 ระดับ จะแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะช่วยในการสร้างรูปแบบที่จะใช้ทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้

จากผลการวิจัยพบว่าไม่มีความสอดคล้องกันระหว่างการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติ ในกลุ่มผู้ยอมรับระดับปฏิบัติจำนวน 627 คน มีผู้ที่ยอมรับระดับความคิดอยู่ 438 คน คิดเป็นร้อยละ 69.86 และผู้ที่ไม่ยอมรับระดับความคิดอยู่ 189 คน คิดเป็นร้อยละ 30.14 สำหรับกลุ่มผู้ไม่ยอมรับระดับปฏิบัติ จำนวน 871 คน มีผู้ยอมรับระดับความคิดอยู่ 583 คน คิดเป็นร้อยละ 66.93 และผู้ที่ไม่ยอมรับระดับความคิดอยู่ 288 คน คิดเป็นร้อยละ 30.07 ผลการวิจัยนี้ไม่ได้เป็นไปตามรูปแบบของแนวคิดที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น คลอนเคลน และ โคเวิร์ด (1970) ได้อธิบายการยอมรับนวัตกรรมไว้ว่า การยอมรับระดับความคิดมีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับระดับปฏิบัติ แต่บ่อยครั้งที่พบว่าวิทยาการแผนใหม่หลายอย่างเป็นที่ยอมรับในระดับความคิด แต่ไม่เป็นที่ยอมรับในระดับปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะมีตัวแปรอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เกษตรกรยอมรับว่าการปลูกพืชชนิดใหม่จะช่วยเพิ่มรายได้ และสามารถทำได้ผลดีในที่ดินของเขา แต่ชาวบ้านคนอื่น ๆ ยังไม่ยอมรับ และอาจจะประสบปัญหาด้านการตลาด และการใช้น้ำชลประทานไม่ตรงกับคนอื่น ๆ จึงทำให้เกษตรกรไม่สามารถปลูกพืชชนิดใหม่ได้ จากผลการวิจัยที่ว่าผู้ยอมรับระดับความคิด ยังไม่ยอมรับระดับปฏิบัติ สามารถอธิบายได้ว่า ในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพนั้นจะต้องทำร่วมกันเป็นกลุ่ม ซึ่งการรวมกลุ่มนี้จะต้องเป็นบุคคลภายในสถานที่ทำงานแห่งเดียวกัน ตัวแปรที่จะทำให้เกิดการยอมรับในระดับปฏิบัติจึงเกี่ยวข้องกับการยอมรับของสมาชิกคนอื่น ๆ ในสถานที่ทำงาน หากสมาชิกคนอื่น ๆ มีความพร้อมที่จะทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การก่อตั้งกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมจึงจะเริ่มขึ้นได้ แต่หากสมาชิกคนอื่น ๆ ยังไม่มีความพร้อมหรือยังไม่ยอมรับในระดับความคิด บุคคลก็ยังไม่สามารถยอมรับระดับปฏิบัติด้วยตนเองได้ นอกจากนั้นตัวแปรในเรื่องลักษณะงานที่ทำก็มีความสำคัญด้วย ลักษณะงานที่ทำอยู่ภายในสำนักงานเปิดโอกาสให้มีการรวมกลุ่มกันทำกิจกรรมได้ง่ายกว่าลักษณะงานที่ทำไม่ประจำอยู่ในสำนักงาน ตัวอย่างจะเห็นได้จากหน่วย 2 หน่วยของกองทัพอากาศที่มีภารกิจในการตรวจการปฏิบัติงานของหน่วยอื่น ๆ ตลอดทั้งปี คือ กรมจเรทหารอากาศ และสำนักงานตรวจบัญชีทหารอากาศ ทั้ง 2 หน่วยนี้ยังไม่มีการจัดตั้งกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

สำหรับในกรณีของผู้ที่ไม่ยอมรับระดับความคิด แต่มีการยอมรับระดับปฏิบัตินั้น สามารถอธิบายได้จากแนวคิดของ โรเจอร์ส และ ชูมาร์คเกอร์ (1971) ที่ได้อธิบายถึงกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมโดยบุคคลผู้มีอำนาจไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การมักจะมาจากการตัดสินใจของผู้บริหารชั้นสูงสุด โดยที่ผู้ปฏิบัติเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วยน้อยมาก การเปลี่ยนแปลงจะถูกส่งผ่านไปตามสายการบังคับบัญชาให้ปฏิบัติตาม วิธีการนี้จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การอย่างรวดเร็ว ในบางครั้งเกิดสภาพที่เรียกว่า ความไม่พ้องเกี่ยวกับนวัตกรรมขึ้น กล่าวคือ พฤติกรรมที่แสดงออกกับทัศนคติเป็นคนละด้านกัน จากผลการวิจัยที่พบว่ามีผู้ที่ไม่ยอมรับระดับความคิด แต่มีการยอมรับระดับปฏิบัติ อาจจะมีสาเหตุมาจากการที่หน่วยงานไม่ใช่วิธีการจูงใจให้เกิดความสนใจที่จะทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ แต่ใช้การออกคำสั่งให้ทำ นอก

จากนั้นอาจจะ เป็นเพราะแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา ที่ต้องการให้ส่วนงานของตนมีผลงานการทำงาน กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เพื่อตอบสนองนโยบายของหัวหน้าหน่วยก็ได้ อย่างไรก็ตามการยอมรับ นวัตกรรมในลักษณะที่ไม่มีความสมัครใจจะนำไปสู่การเลิกยอมรับนวัตกรรมในที่สุด ตามที่โรเจอร์และ ชูมาคเกอร์ (1971) ได้ให้ความเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงโดยผู้มีอำนาจจะเกิดผลได้อย่างรวดเร็ว แต่อาจจะ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ถาวร และบางครั้งสมาชิกภายในองค์การอาจต่อต้านนวัตกรรม และนำไปสู่การเลิกใช้นวัตกรรมนั้น จากข้อมูลการสำรวจสถานภาพการทำงานกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริม คุณภาพของกรมกำลังพลทหารอากาศ (2531) พบว่ามีกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจำนวนไม่น้อยที่สลาย ตัวไป และมีจำนวนไม่น้อยเช่นกันที่ตั้งกลุ่มขึ้น แต่ไม่มีการทำกิจกรรม หรือ ไม่ก็ทำกิจกรรมได้ไม่ สำเร็จ ผลที่เกิดขึ้นนี้อาจจะสืบเนื่องมาจากการยอมรับระดับปฏิบัติไม่สอดคล้องกับการยอมรับระดับ ความคิด ซึ่งหากปล่อยให้สถานการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกเรื่อย ๆ ย่อมมีผลกระทบกระเทือนต่อการ เติบโตของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศในอนาคต

อย่างไรก็ตามการพบว่าไม่มีความสอดคล้องระหว่างการยอมรับระดับความคิด กับระดับ ปฏิบัติทำให้การวิเคราะห์ผลการวิจัยมีประเด็นที่ชัดเจนขึ้น กล่าวคือ ทำให้ผู้วิจัยพึง เล็ง ไปที่การ อธิบาย และทำนายพฤติกรรมกรยอมรับระดับปฏิบัติเท่านั้น ซึ่งในการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้าง เสริมคุณภาพก็มุ่งหวังให้เกิดพฤติกรรมกรยอมรับระดับปฏิบัติ คือให้ข้าราชการเข้าร่วมเป็นสมาชิก กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การอภิปรายผลในตอนต่อ ๆ ไปผู้วิจัยจะให้ความ สำคัญกับการยอมรับระดับปฏิบัติเป็นหลัก

2. สภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจําแนกตามตัวแปรด้านบุคคล และ ด้านสังคม จากผลการวิจัยที่พบว่าความแตกต่างในการยอมรับระดับปฏิบัติขึ้นอยู่กับความแตกต่างของ ตัวแปร ชัยยศ ลักษณะงาน อายุจริง เพศ พฤติกรรมการสื่อสาร การรับรู้บริบทขององค์การ ความ คาดหวังในรางวัล ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน ทศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ บทสฐานทางจิตวิสัย วิชาการตอบแทนของผู้บริหาร ปริมาณการจัดกิจกรรมและช่องสาร สามารถ อธิบายได้ดังนี้

2.1 ชัยยศ ข้าราชการชั้นสัญญาบัตรมีการยอมรับระดับปฏิบัติสูงกว่าข้าราชการที่ เป็นลูกจ้าง และข้าราชการต่ำกว่าชั้นสัญญาบัตร ทั้งนี้เพราะการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เป็นการรวมกลุ่มกับของผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง โดยมีหัวหน้างานเป็นหัวหน้ากลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง ก็คือข้าราชการที่เป็นลูกจ้างและข้าราชการต่ำกว่าชั้นสัญญาบัตรนั่นเอง

2.2 ลักษณะงาน ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในส่วนยุทธบริการ ยอมรับระดับปฏิบัติเร็วกว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงานในส่วนยุทธบริการ ส่วนอํานวยการ และส่วนกิจการพิเศษและการศึกษา ทั้งนี้เพราะหน่วยในส่วนยุทธบริการ มีลักษณะงานคล้ายคลึงกับงานโรงงาน หรืองานด้านอุตสาหกรรม ซึ่งลักษณะงาน เช่นนี้ก่อให้เกิดการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้เร็วกว่าลักษณะงานอื่น ๆ เพราะ สามารถมองเห็นผลในเชิงปริมาณได้ และจำนวนคนในส่วนงานก็มีปริมาณมาก พอที่จะจัดตั้งกลุ่มได้

2.3 อายุจริง ข้าราชการที่มีอายุจริงในกลุ่มอายุ 26 - 35 ปี และกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี ยอมรับระดับปฏิบัติเร็วกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเกี่ยวกับนวัตกรรมที่โรเจอร์ส และชูมาเคอร์ (1971:185-186) รวบรวมไว้ว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่ามีอายุมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่า

2.4 เพศ ข้าราชการที่เป็นเพศชายยอมรับระดับปฏิบัติเร็วกว่าข้าราชการเป็นเพศหญิง ทั้งนี้เพราะลักษณะงานที่ข้าราชการเพศหญิงปฏิบัติมักเป็นงานด้านธุรการ หรืองานบริการ มากกว่างานด้านยุทธการ หรืองานด้านยุทธบริการ ซึ่งเป็นลักษณะงานที่ก่อให้เกิดกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมากกว่า

2.5 พฤติกรรมการสื่อสาร ข้าราชการที่มีเปิดรับสื่อภายนอก และมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณสูงจะยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับปฏิบัติเร็วกว่าข้าราชการที่มีการเปิดรับสื่อภายนอก และมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณต่ำ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยส่วนมากที่พบว่าผู้ที่มีพฤติกรรมการสื่อในปริมาณสูงจะมีการยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่า ผู้ที่มีพฤติกรรมการสื่อสารในปริมาณต่ำ (ทัศนาวดี สุขารักษ์. 2524 ; ธิดาดาว กักดี 2525 ; สุภรณ์ วัชรศิริธรรม)

2.6 การรับรู้บริบทขององค์การ ข้าราชการที่มองเห็นว่าหน่วยงานได้จัดบริบทองค์การเพื่อการสร้างเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณมาก จะยอมรับระดับปฏิบัติเร็วกว่าข้าราชการที่มองเห็นว่าหน่วยงานได้จัดบริบทขององค์การ เพื่อการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้ปริมาณน้อย ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการวิจัยของเฮิร์นเบิร์ก (Herzberg. 1971) และไมเออร์ (Myers. 1964) ที่พบว่าบริบทขององค์การมีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.7 ความคาดหวังในรางวัล ข้าราชการที่มีความคาดหวังในรางวัลที่จะได้จากการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณสูง จะยอมรับในระดับปฏิบัติเร็วกว่าข้าราชการที่มีการคาดหวังในรางวัลที่จะได้จากการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณต่ำ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยส่วนมากที่พบว่ารางวัลจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี (Feldman and Hugh. 1983:161 ; Lawler and Porter. 1975:35)

2.8 ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน ข้าราชการที่มีความเชื่อถือต่อผู้ประสานงานต่ำมีการยอมรับระดับปฏิบัติเร็วกว่าผู้ที่มีความเชื่อถือต่อผู้ประสานงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของหลาย ๆ คน (Aronson and Golden. 1962 :135-146 ; Whiting et al. 1968 ; Hursh et al. 1969 ; Fliegelet. 1967 ; Rogers and Svenning. 1969.) ที่พบว่าในการยอมรับนวัตกรรม หากกลุ่มเป้าหมายมีความรู้สึกว่าเป็นผู้นำที่ส่งเสริมมีความน่าเชื่อถือมากกว่าแหล่งสารอื่น ๆ กลุ่มเป้าหมายก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับนวัตกรรมมากกว่า

2.9 ทิศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ข้าราชการที่มีคะแนนทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพสูง จะมีการยอมรับเร็วกว่าข้าราชการที่มีคะแนนทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยส่วนใหญ่ที่พบว่าผู้ที่ทัศนคติต่อนวกรรมสูงจะยอมรับนวกรรมเร็วกว่าผู้ที่ทัศนคติต่อนวกรรมต่ำ (Moulik et al. 1966 ; - Whittenbarger and Maffetic. 1966 ; นพนธ์ สัมมา 2523 ; จิรวัดน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2529)

2.10 บทพื้นฐานทางจิตวิสัย ข้าราชการที่ได้รับแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา และได้รับแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงานสูง มีการยอมรับระดับปฏิบัติเร็วกว่าข้าราชการที่ได้รับแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา และได้รับแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดตามทฤษฎีการกระทำตามเหตุผลของฟิชเบิน และเฮเชิน (1975) ตัวแปรพื้นฐานทางจิตวิสัยนับว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่งที่จะใช้ในการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เพราะกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นกิจกรรมที่ต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และต้องได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการรวมกลุ่มกันทำกิจกรรม

2.11 วิชาการตอบแทนของผู้บริหาร ข้าราชการในหน่วยที่ผู้บริหารจัดหาสิ่งตอบแทนให้แก่ผู้ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณสูง จะยอมรับระดับปฏิบัติเร็วกว่าข้าราชการในหน่วยที่ผู้บริหารจัดหาสิ่งตอบแทนให้แก่ผู้ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณต่ำ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ ผลการวิจัยส่วนมากที่พบว่า ผู้บริหารในหน่วยที่มีการจัดรางวัล และการสนับสนุนด้วยทรัพยากรต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน จะช่วยทำให้การเผยแพร่นวกรรมในหน่วยงานประสบผลสำเร็จ (Bennis. 1981; Kanter. 1980; Lawler and Drexler. 1980; Quinn. 1978)

2.12 ปริมาณการจัดกิจกรรมของผู้ประสานงาน ข้าราชการในหน่วยที่ผู้ประสานงานมีการจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณสูง จะยอมรับระดับปฏิบัติเร็วกว่าข้าราชการในหน่วยที่ผู้ประสานงานมีการจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณต่ำ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของ โรเจอร์ส และงานวิจัยอื่น ๆ ที่พบว่าระดับความพยายามของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมมีผลในทางบวกต่อการยอมรับนวกรรม (Roger. 1983)

2.13 ช่องสาร ข้าราชการในหน่วยที่มีการใช้ช่องสารในการเผยแพร่กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณสูง จะมีการยอมรับระดับปฏิบัติเร็วกว่าข้าราชการในหน่วยที่มีการใช้ช่องสารในการเผยแพร่กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในปริมาณต่ำ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยส่วนใหญ่ที่พบว่า การใช้ช่องสารหลายชนิดมีผลทางบวกต่อการยอมรับนวกรรม (พรพิมล วรติลก 2524; ทศนาดี สุขารมณ์. 2524; กันยา สุนทรารักษ์. 2525)

3. ตัวแปรตามทฤษฎีต่าง ๆ ในการอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

3.1 ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม ตัวแปรตามทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมที่สามารถอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับปฏิบัติได้มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับสร้างเสริมคุณภาพ ปริมาณการจัดกิจกรรมของผู้ประสานงาน การยอมรับระดับความคิดและอายุจริง

ตัวแปรความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นตัวแปรที่สำคัญในการอธิบาย การยอมรับในระดับปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะการที่ข้าราชการจะทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้จะต้องมีความรู้ว่าจะทำได้อย่างไร และทำแล้วจะเกิดประโยชน์อย่างไรบ้าง เหมือนดังเช่นที่โรเจอร์ส (1983 : 163-209) ได้เสนอไว้ในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมว่า ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมว่า ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมเป็นขั้นตอนหนึ่งที่จะนำไปสู่การตัดสินใจยอมรับ หรือปฏิเสธนวัตกรรม เนื่องจากการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ มีขั้นตอน มีวิธีการทำการกิจกรรมที่มีลักษณะเฉพาะ ดังนั้นผู้ที่ทำการกิจกรรมนี้จึงต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการทำการกิจกรรมพอสมควร ความรู้เกี่ยวกับการทำการกิจกรรมนี้อาจจะได้มาจากการฝึกอบรม การอ่านจากหนังสือ วารสารต่าง ๆ การถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ตัวแปรในเรื่องเกี่ยวกับปริมาณการจัดกิจกรรมของผู้ประสานงานจึงเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย บทบาทของผู้ประสานงานมีอยู่ 2 ประการ คือ การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ แต่จากผลการวิจัยพบว่า ปริมาณการจัดกิจกรรมเท่านั้นที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ หากผู้ประสานงานของหน่วยมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมากขึ้น และมีความถี่ในการจัดมากเท่าใด ก็ส่งผลต่อการยอมรับในระดับปฏิบัติมากขึ้น

ตัวแปรการยอมรับระดับความคิด แม้ในข้างต้นจะพบว่าไม่สอดคล้องกับการยอมรับระดับปฏิบัติแต่ก็เป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ การยอมรับระดับความคิดก็เปรียบเสมือนตัวแปรเจตจำนง (intention) ตามทฤษฎีการกระทำตามเหตุผลของฟิชเบิน และเอชเชน ที่สามารถอธิบายและทำนายพฤติกรรมของบุคคลได้ และมีงานวิจัยต่างประเทศมากมายที่สนับสนุนแนวคิดนี้ สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยที่สนับสนุนแนวคิดนี้ เช่น นพณ์ สัมมา (2523) จิรวัดน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2529) และบุญธร แก้วส่อง (2532) นอกจากนั้นตัวแปรอายุจริงก็สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้เช่นกัน โดยที่ข้าราชการที่มีอายุมากจะมีการยอมรับระดับปฏิบัติเร็วกว่าข้าราชการอายุน้อยกว่า

อย่างไรก็ตามมีตัวแปรที่ไม่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ ตัวแปรที่สำคัญได้แก่ระดับการศึกษา การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ทั้ง 5 ประการ และระดับการติดต่อสื่อสารของผู้ประสานงาน ผู้วิจัยนำข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร ทั้ง 3 มาพิจารณาประกอบกับ

แนวความคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว สามารถอธิบายได้ว่าในเรื่องระดับการศึกษานั้น ข้าราชการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 98) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาขึ้นไป จบการศึกษาในระบบโรงเรียนทั้งสิ้น พื้นฐานเดิมก็มีความสามารถในการเขียน อ่านและวิเคราะห์ปัญหาได้อยู่แล้ว เพียงแต่การวิเคราะห์ปัญหาอาจจะไม่เป็นระบบ การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพนั้นความจริงแล้วก็คือ กระบวนการในการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์นั่นเอง การที่จะเข้าร่วมทำกิจกรรมนี้จึงไม่น่าจะขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาแต่อย่างใด อีกทั้งก่อนที่จะทำกิจกรรมทุกคนก็จะได้รับการฝึกอบรมเหมือนกันหมด ทุกคนเริ่มต้นทำกิจกรรมด้วยความรู้ที่เท่ากัน

ตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งมี 5 ประการได้แก่ ความได้เปรียบเชิงเทียบ ความเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ และความสามารถในการสังเกตผลได้ ปรากฏว่าตัวแปรย่อยทั้ง 5 ตัวแปร มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์สูงมาก ทุกตัวแปร (จากตาราง 9) แสดงว่าผู้ตอบส่วนมากมีการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไม่แตกต่างกัน และค่อนข้างไปทางดี ไม่ว่าจะเป็นผู้ยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ตามจะมองเห็นคุณลักษณะของการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไปทางที่ดี ซึ่งขัดแย้งกันผลการวิจัยส่วนใหญ่ที่พบว่าการรับรู้คุณลักษณะของนवरกรรมเป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถอธิบายการยอมรับนवरกรรมได้ดีตัวหนึ่ง (Becker, 1970 ; Myers and Marquis, 1969 ; Rogers and Shoemaker, 1971 ; Zaltman , Duncan and Holbek, 1973)

สำหรับตัวแปรระดับการติดต่อสื่อสารของผู้ประสานงานนั้น พบว่าคะแนนการติดต่อกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ หรือข้าราชการในหน่วยงาน เพื่อการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอยู่ในระดับต่ำมาก (ตาราง 14) อีกทั้งงานส่งเสริมนี้เป็นงานที่เพิ่มขึ้นจากงานปกติ ผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยซึ่งมีเพียง 1-2 คน เท่านั้นไม่สามารถที่จะติดต่อสื่อสารกับข้าราชการได้อย่างทั่วถึง เพราะ ไม่มีเวลามากพอ และยังต้องใช้เวลาส่วนหนึ่ง ไปในการจัดกิจกรรม เพื่อการส่งเสริมด้วย

จะเห็นได้ว่าตัวแปรหลักตามทฤษฎีการยอมรับนवरกรรม คือ การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ไม่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ แต่กลับสามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้ถึง 3 ตัวแปรย่อย ซึ่งได้แก่ ความได้เปรียบเชิงเทียบ ความเข้ากันได้ และความสามารถในการสังเกตผลได้ และการยอมรับระดับความคิดสามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ ดังนั้นตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพก็นับว่ายังมีบทบาทสำคัญต่อการยอมรับระดับปฏิบัติในทางอ้อม

3.2 ทฤษฎีการสื่อสาร ตัวแปรตามทฤษฎีการสื่อสารที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้มี 3 ตัวแปร ได้แก่ การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การเปิดรับสื่อภายนอก และการเปิดรับสื่อภายใน

ตัวแปรการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ดีมาก ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานมีค่าถึง .30 แสดงให้เห็นถึงบทบาทของตัวแปรนี้ว่า เป็นตัวแปรที่สำคัญมากตัวแปรหนึ่ง ในการศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรม ผลการวิจัยส่วนมากพบว่าการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม สามารถอธิบายการยอมรับนวัตกรรมได้มาก (คณิต มานพพงษ์. 2528 ; ทศนาดี สุขารมณ์. 2524 ; สุภรณ์ วัชรศิริธรรม 2525) การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะช่วยให้ข้าราชการเกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไม่ว่าจะเกี่ยวกับหลักการ วิธีการทำ และผลประโยชน์ที่จะได้รับ อีกทั้งยังทราบความเคลื่อนไหว ความก้าวหน้าของการทำกิจกรรมของหน่วยงานภายนอก กองทัพอากาศ ช่วยทำให้เกิดทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบต่อการทำกิจกรรม และยังช่วยยืนยันการตัดสินใจว่าจะยังคงยอมรับต่อไป หรือจะเลิกยอมรับ

ตัวแปรการเปิดรับสื่อภายนอก และการเปิดรับสื่อภายใน ก็เป็นตัวแปรด้านการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมเช่นกัน งานวิจัยเกี่ยวกับบทบาทของพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลกับการยอมรับนวัตกรรมได้ทำกันมากในประเทศไทย เช่น ธัญญา อีระศาสตร์ (2516) อิดา ดาว ภักดี (2525) สุภรณ์ วัชรศิริธรรม (2525) สุวรรณ บัวทวน (2514) ต่างก็พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลมีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมทั้งสิ้น ตัวแปรการเปิดรับสื่อภายนอก แม้จะไม่มีประโยชน์โดยตรงต่อการส่งเสริม แต่ก็ช่วยให้ทราบได้ว่า บุคคลที่ยอมรับนวัตกรรมจะมีความสนใจในข่าวสารจากสื่อมวลชน รับสิ่งแปลกใหม่ได้ง่าย หรืออาจจะมีทัศนคติที่ติดต่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งก็เป็นอิทธิพลทางอ้อมที่จะทำให้ยอมรับการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้เร็วขึ้น สำหรับตัวแปรการเปิดรับสื่อภายในนับว่าเป็นประโยชน์ในการส่งเสริมโดยตรง ทำให้ทราบว่าผู้ที่ยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เป็นผู้ที่สนใจข่าวสารภายในกองทัพอากาศ การเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพก็สามารถใช้สื่อภายในกองทัพอากาศได้

ยังมีตัวแปรที่สำคัญอีกตัวแปรหนึ่งที่น่าจะมามีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติ คือ ช่องสารที่หน่วยใช้ในการเผยแพร่ ในกระบวนการสื่อสารช่องสารที่ใช้ในการส่งข่าวสารมีบทบาทสำคัญมากเพราะเป็นแหล่งสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติต่อนวัตกรรม จากการวิจัยครั้งนี้ไม่พบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ตัวแปรช่องสารจะอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ แต่กลับพบว่าพฤติกรรม การสื่อสารของข้าราชการไม่ว่าจะเป็นการแสวงหาข่าวสาร การเปิดรับสื่อภายนอก และการเปิดรับสื่อภายในกลับมามีอิทธิพลมากกว่า ที่เป็นเช่นนี้อาจจะอธิบายได้ว่า ช่องสารที่ใช้ในการเผยแพร่ อาจมีลักษณะเป็นทางการมากเกินไป หรือเป็นเพราะประสิทธิภาพของช่องสารไม่ดีพอ หรืออาจจะเป็นเพราะช่องสารนั้นไปไม่ถึงผู้รับก็ได้ จึงทำให้ข้าราชการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพกันเอง นอกจากนั้นตัวแปรความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงานก็ไม่อาจอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ จะกล่าวว่าข้าราชการมองเห็นว่าผู้ประสานงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติ

งานส่งเสริมไม่น้อยกว่าที่ควรจึงทำให้มีความน่าเชื่อถือได้ เพราะตัวแปรความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงานก็มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ แต่พอถึงขั้นการยอมรับระดับปฏิบัติ คือการเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจริง ๆ ตัวแปรอื่น ๆ กลับมีอิทธิพลมากกว่าจนทำให้อิทธิพลของตัวแปรความน่าเชื่อถือของผู้ประสานงานหายไป

3.3 ทฤษฎีการจูงใจ ตัวแปรตามทฤษฎีการจูงใจที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้มี 3 ตัวแปร อันได้แก่ การรับรู้บริบทขององค์การ ความต้องการของบุคคล และ ความคาดหวังในรางวัล และทั้ง 3 ตัวแปรก็ยังสามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิดได้อีกด้วย

ตัวแปรการรับรู้บริบทขององค์การช่วยทำให้งานส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วยตรงกับความต้องการของข้าราชการมากขึ้น ช่วยชี้ให้เห็นว่าหน่วยควรจัดสภาพแวดล้อมของหน่วยให้เอื้ออำนวยต่อการรวมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นการออกนโยบายที่ชัดเจน การสนับสนุนด้วยทรัพยากรต่าง ๆ จัดให้มีการฝึกอบรม การกระตุ้นจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ตัวแปรความต้องการของบุคคลช่วยให้ทราบว่า การที่ข้าราชการยอมรับระดับปฏิบัติโดยเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพนั้น ช่วยตอบสนองความต้องการของบุคคลได้หลาย ๆ เรื่อง เช่น ความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญต่อหน้าสาธารณชน ความต้องการในความมั่นคงในสถานภาพของตนเอง เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้เป็นประโยชน์ที่จะใช้ในงานส่งเสริมได้ โดยชี้ให้เห็นว่าการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างไรบ้าง และตัวแปรความคาดหวังในรางวัลก็จะช่วยให้ทราบว่า การจัดหารางวัลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นรางวัลที่เป็นสิ่งของการยกย่องสรรเสริญ การเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ ล้วนแต่เป็นสิ่งที่ช่วยจูงใจให้เกิดการยอมรับระดับปฏิบัติได้ทั้งนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจที่จะจัดหารางวัลที่เหมาะสมตอบแทนให้ผู้ทำกิจกรรมเพื่อเป็นการจูงใจให้คนอื่น ๆ เข้ามาร่วมทำกิจกรรม และจูงใจให้ยังคงทำกิจกรรมต่อไปอย่างต่อเนื่อง

3.4 ทฤษฎีทัศนคติ ตัวแปรตามทฤษฎีทัศนคติตามทฤษฎีการกระทำตามเหตุผลของ พิชเบิน และเฮเชิน ที่พบว่าสามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้มี 2 ตัวแปร ได้แก่ แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา และแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน สำหรับตัวแปรทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ไม่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้

การที่ตัวแปรแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติมาก สามารถอธิบายได้ว่าผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาก ทั้งนี้เพราะอยู่ใกล้ชิดกับข้าราชการ สามารถที่จะกระตุ้น ชักนำได้ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ นอกจากนั้นผู้บังคับบัญชายังเป็นผู้ที่สามารถให้ทั้งคุณและโทษ กล่าวคือให้ทั้งรางวัลบาเหน็จความชอบ และให้ทั้งการลงทัณฑ์ได้ ผู้บังคับบัญชาแม้จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพก็จำ

ต้องปฏิบัติตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา โดยการสมัครเป็นสมาชิกกลุ่ม ซึ่งจะเห็นได้ว่าตัวแปรทัศนคติไม่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ เพราะมีตัวแปรแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลมากกว่า

นอกจากตัวแปรแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชาแล้ว ตัวแปรแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงานก็มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติด้วย ทั้งนี้อธิบายได้จากลักษณะของการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะต้องเป็นการรวมกลุ่มของข้าราชการภายในส่วนงานเดียวกัน ในสภาพความเป็นจริงแล้ว การที่ข้าราชการในส่วนงานเดียวกันจะเกิดการยอมรับระดับปฏิบัติพร้อม ๆ กัน คงเป็นไปได้ยาก แต่เนื่องจากคนส่วนใหญ่ของส่วนงานต้องการที่จะทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ คนอื่น ๆ ที่เหลือจึงต้องเข้าร่วมทำกิจกรรมด้วย นอกจากนั้นการมองเห็นกลุ่มอื่น ๆ ภายในสถานที่ทำงานเดียวกันมีการกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ แล้วประสบความสำเร็จ สามารถแก้ปัญหางาน ได้รับค่าชมเชย ได้รับรางวัล ก็อาจเป็นแรงกดดันอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดการยอมรับระดับปฏิบัติได้

ในการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมโดยทั่ว ๆ ไป ซึ่งส่วนมากมักจะเป็นการยอมรับด้านเกษตรกรรม หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มักจะพบว่าตัวแปรทัศนคติสามารถอธิบายการยอมรับได้มาก แต่ในสถานการณ์ของการยอมรับนวัตกรรมที่มีลักษณะเป็นนามธรรม และเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในองค์การมากกว่าเป็นนวัตกรรมที่สามารถใช้กันได้ทั่วไป เช่น การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพนี้ ตัวแปรทัศนคติกลับไม่สามารถอธิบายได้ดีเท่ากับตัวแปรพื้นฐานทางจิตวิสัย

3.5 ทฤษฎีองค์การ ตัวแปรตามทฤษฎีองค์การ 4 ตัวแปร ได้แก่ การบริหารงาน วิธีการ จูงใจ วิธีการตอบแทน และวิธีการติดตามผล ไม่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ทุกตัวแปร

ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร เป็นตัวแปรระดับสังคมที่ได้จากการสอบถามผู้บริหารกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วยทุกหน่วยของกองทัพอากาศ ซึ่งมีทั้งหมด 36 หน่วย การที่ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรไม่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้อาจมีสาเหตุมาจากแหล่งให้ข้อมูล ตามที่กล่าวมาแล้วว่าตัวแปรตามทฤษฎีองค์การ ได้มาจากการสอบถามผู้บริหารกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วย ซึ่งมีตำแหน่งในระดับเสนาธิการของหน่วยขึ้นไป ตามข้อเท็จจริงคือผู้บริหารกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะเปลี่ยนแปลง ไปเรื่อย ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับโยกย้ายตำแหน่งตามวาระ การให้ข้อมูลผู้บริหารจึงมีปัญหาว่าบางคนอยู่ในตำแหน่งนานก็ให้ข้อมูลทั้ง 4 ด้านได้มากกว่าคนที่อยู่ในตำแหน่งน้อยกว่า นอกจากนั้นการวัดตัวแปรตามคือการยอมรับระดับปฏิบัตินั้นวัดความไวในการยอมรับกิจกรรมในการบริหาร และส่งเสริมของผู้บริหารคนปัจจุบัน จึง ไม่อาจจะมีอิทธิพลต่อการยอมรับของข้าราชการที่ยอมรับก่อนที่ผู้บริหารคนปัจจุบันจะมาปฏิบัติหน้าที่

อย่างไรก็ดีมิใช่การใช้ข้อมูลของผู้บริหารจะใช้ไม่ได้เสียทีเดียว ทั้งนี้เพราะผู้บริหารคนเก่า ๆ ก็ยังคงปฏิบัติหน้าที่อยู่และแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารใหม่ก็มักจะมีแนวทางการปฏิบัติจากผู้บริหารคนก่อน ๆ ไว้บ้าง ดังจะเห็นได้ว่าหน่วยทุกหน่วยมักจะมีแนวทางการบริหาร และการ

ส่งเสริม ไม่แตกต่างกันนัก ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ตัวแปรตามทฤษฎีองค์การ ไม่สามารถ อธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้

4. ตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคม ตามทฤษฎีต่าง ๆ ร่วมกันอธิบายการยอมรับกิจกรรม กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ) เมื่อนำตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมของทั้งห้าทฤษฎี ซึ่งมีจำนวนตัวแปร ทั้งสิ้น 29 ตัวแปร มาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่ออธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับ ปฏิบัติ พบว่าตัวแปรเหล่านั้นสามารถอธิบายได้ร้อยละ 13 ซึ่งความสามารถในการอธิบายนั้นว่าน้อย มากในขณะที่ตัวแปรที่นำมาศึกษามีจำนวนถึง 29 ตัวแปร สาเหตุที่ความสามารถในการอธิบายน้อย เช่นนี้ อาจมีสาเหตุมาจากการที่ตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมเหล่านั้นต่างก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกัน และกันสูงมาก (ดังจะเห็นได้จากที่ผู้วิจัยได้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ใน บทที่ 4) จึงส่งผลให้ ความสามารถในการอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติลดลง นอกจากนั้นการจำแนกตัวแปรออกเป็นตัว แปรย่อย ๆ มากเกินไปอาจทำให้สมการถดถอยมีความแม่นยำลดลงก็ได้

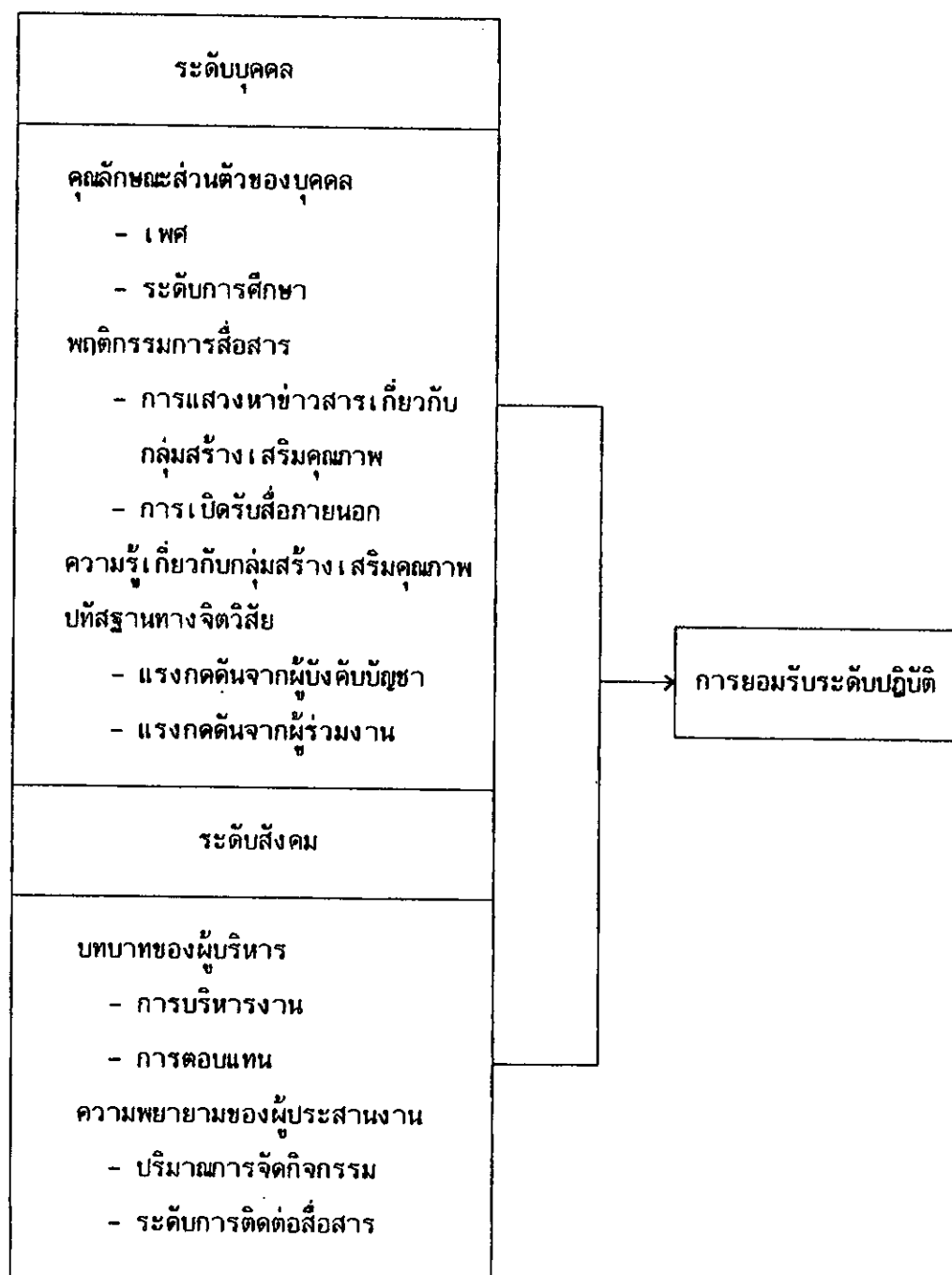
จากตัวแปรด้านบุคคล และสังคมทั้งหมด 29 ตัวแปร มีตัวแปรจำนวน 11 ตัวแปร ที่ พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ที่สามารถนำมาเป็นตัวแปรพยากรณ์การยอมรับ ระดับปฏิบัติได้ ตัวแปรตามทฤษฎีทั้งห้ามีความสามารถในการทำนายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ เกือบเท่า ๆ กัน ยกเว้นทฤษฎีการจูงใจที่ไม่มีตัวแปรใดเป็นตัวแปรพยากรณ์ได้เลย

5. อิทธิพลทางตรง และทางอ้อมของตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคม ที่มีต่อการยอมรับ กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับปฏิบัติ ผลการวิเคราะห์พบว่าอิทธิพลส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทาง ตรง แม้จะมีอิทธิพลทางอ้อมโดยส่งผ่านตัวแปรอื่น ๆ ก็มีค่าของอิทธิพลน้อยมาก ทำให้ไม่เป็นไป ตามกรอบความคิดทางทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น เท่าใดนัก ซึ่งสามารถอธิบายได้จากสาเหตุที่ว่า การวิจัยคราวนี้ มีลักษณะที่เจาะจงเฉพาะกรณีการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ จึงทำให้ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์มีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ในขณะที่ กรอบความคิดทางทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นมีลักษณะเป็นสากลเป็นแนวความคิดกว้าง ๆ แต่อย่างไรก็ดี ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ที่จะพัฒนาเป็นรูปแบบที่จะใช้อธิบาย และทำนายการ ยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริม

6. รูปแบบสำหรับการทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ตลอดจนผลการวิจัยที่ เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบที่จะใช้ทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริม คุณภาพขึ้น (ตามภาพประกอบ 5) โดยมีแนวคิดว่าการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ การยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติการยอมรับระดับความคิด จะนำไปสู่การยอมรับระดับปฏิบัติ การยอมรับทั้งระดับความคิด และระดับปฏิบัติ ได้รับอิทธิพลจากกลุ่มตัวแปรอิสระและกลุ่มตัวแปรแทรกจำนวน 14 ตัวแปร ซึ่งอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าวมีทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม ต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพผู้วิจัยทดสอบรูปแบบที่ได้พัฒนาขึ้นนี้โดยศึกษาเฉพาะกรณีการยอมรับของข้าราชการในกองทัพอากาศ ผลจากการศึกษาพบว่า การยอมรับระดับความคิด ไม่ได้นำไปสู่การยอมรับระดับปฏิบัติ ตัวแปรจากทฤษฎีทั้ง 5 อัน ได้แก่ ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม ทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีองค์การ สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ร้อยละ 13 ตัวแปรที่สามารถทำนายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ มี 6 ตัวแปร ได้แก่ คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคล (เพศ และระดับการศึกษา) พฤติกรรมการสื่อสาร (การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมและการเปิดรับสื่อภายนอก) บทบาทของผู้บริหาร (การบริหารงานและการตอบสนอง) ความพยายามของผู้ประสานงาน (ปริมาณการจัดกิจกรรม และระดับการติดต่อสื่อสาร) ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพและทัศนคติทางจิตวิสัย (แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชาและแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน) นอกจากนี้ยังพบว่าอิทธิพลของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมจากทฤษฎีต่างๆที่มีต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับปฏิบัติ ส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรง แม้จะมีอิทธิพลทางอ้อมดลส่งผ่านตัวแปรอื่นๆ ก็มีค่าของอิทธิพลน้อยมาก

จากผลการวิจัยตามที่กล่าวมาแล้ว ทำให้สามารถปรับปรุงรูปแบบสำหรับการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้ใหม่ ตามภาพประกอบ 9 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรระดับบุคคล จำนวน 4 ตัวแปร อันได้แก่ คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคล พฤติกรรมการสื่อสาร ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และทัศนคติทางจิตวิสัย และตัวแปรระดับสังคมจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ บทบาทของผู้บริหาร และความพยายามของผู้ประสานงาน มีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับปฏิบัติ และเป็นตัวแปรที่สามารถใช้ทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับปฏิบัติได้



ภาพประกอบ 9 รูปแบบที่พัฒนาแล้วสำหรับการทำนายและอธิบายยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จากผลการวิจัยที่ได้เป็นประโยชน์สำหรับการดำเนินการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ของกองทัพอากาศ ดังนี้

1.1 จากการที่ตัวแปรการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพสามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้มากที่สุด นับเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่ส่งเสริมที่จะนำไปใช้ในการจัดเตรียมกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับแหล่งที่ข้าราชการแสวงหาข่าวสาร การจัดเตรียมกิจกรรมควรเป็นเรื่องของการเตรียมผู้ประสานงาน และวิทยากรของหน่วยให้มีจำนวนเพียงพอที่จะให้ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้ทั่วถึง ซึ่งแต่เดิมจะมีแต่ผู้ประสานงาน วิทยากรระดับหน่วยจึงควรขยายลงไปสู่ระดับกอง นอก^{จาก}นี้^{จะ}เพียงพอในปริมาณแล้วยังควรคำนึงถึงคุณภาพด้วย ผู้ประสานงาน และวิทยากรจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ เรื่องการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอย่างแท้จริง การจัดเตรียมแหล่งที่จะได้ความรู้เพิ่มเติม เช่น การจัดทำคู่มือการทำกิจกรรม การจัดทำตารางประกอบการทำกิจกรรม การจัดหาหนังสือ วารสาร ที่จะช่วยพัฒนาการทำกิจกรรม การจัดหาสื่อที่เรียนได้ด้วยตนเอง เช่น วีดีโอเทป เทปบันทึกเสียง สไลด์ เป็นต้น นอกจากนั้นแหล่งที่ข้าราชการแสวงหาข่าวสารอีกอย่างหนึ่ง คือ การเข้าร่วมชมงานมหกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ซึ่งจัดเป็นประจำปีละ 2 ครั้ง การจัดงาน ลักษณะเช่นนี้จึงควรมีต่อไป โดยเนื้อหาของงานควรเน้นในเรื่องการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ ด้วยการจัดนิทรรศการ การบรรยายทางวิชาการ การฉายภาพยนตร์หรือสไลด์ และเน้นในเรื่องความเคลื่อนไหว หรือความก้าวหน้า ของการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ ด้วยการเสนอผลงานของกลุ่มจากหน่วยต่าง ๆ

1.2 ตัวแปรแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้ รองลงมาจากตัวแปรการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ แนวทางการส่งเสริมควรให้ความสนใจในการพัฒนาผู้บังคับบัญชาระดับกลาง ซึ่งได้แก่ หัวหน้าแผนก และหัวหน้าฝ่าย ให้มีความรู้ ความสามารถในการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ทั้งนี้เพราะผู้บังคับบัญชาระดับกลางเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับข้าราชการมากที่สุด อีกทั้งยังสามารถให้คุณให้โทษได้ จึงทำให้มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด และการกระทำของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานส่งเสริมควรใช้ผู้บังคับบัญชาเป็นสื่อที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการยอมรับระดับปฏิบัติขึ้น โดยพัฒนาผู้บังคับบัญชาระดับกลางให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เน้นให้มีบทบาทเป็นผู้สอน แนะนำ กระตุ้นให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ

1.3 ตัวแปรบทบาทของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติมีอยู่ 2 ตัวแปรย่อย ได้แก่ การบริหารงาน และวิธีการตอบแทนผลการวิจัยที่ได้ช่วยเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารกิจกรรมกลุ่ม สร้างเสริมคุณภาพของหน่วยในเรื่องเกี่ยวกับการออกนโยบายการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ควรเป็นนโยบายที่ชัดเจนว่ามีจุดมุ่งหมายอย่างไร เช่น มุ่งพัฒนาคุณภาพของงานด้วยการทำ งานเป็นทีม เรื่องเกี่ยวกับการวางแผนการส่งเสริมว่าเป้าหมายการเพิ่มจำนวนกลุ่ม ควรเป็นปีละเท่าไร ควรมีกิจกรรมในการส่งเสริมอะไรบ้าง งบประมาณควรใช้เท่าไร เรื่องเกี่ยวกับการมอบหมายความรับผิดชอบอาจจะจัดเป็นรูปคณะกรรมการหรือเป็นบุคคล หรือเป็นหน่วยงาน และเรื่องเกี่ยวกับการตอบแทนผลการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ควรตอบแทนในลักษณะการให้เป็นรางวัลหรือเป็นอย่างอื่น

1.4 จากการพบว่าตัวแปรความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานส่งเสริมต้องพยายามใช้สื่อหลาย ๆ รูปแบบในการส่งเสริมให้ข้าราชการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอย่างแท้จริงและทั่วถึงภายในหน่วย สื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ความรู้ที่สำคัญ ได้แก่ การฝึกอบรม ควรจัดให้ทุกคนในหน่วยงานได้รับการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง หากไม่มีงบประมาณที่จะทำได้ทั่วถึง อาจใช้สื่อบุคคลช่วยโดยการอบรมให้สามารถไปถ่ายทอดหรือไปฝึกอบรมต่อได้ การเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์สารชาวฟ้า หนังสือข่าวทหารอากาศ ข่าวประจำวันหรือหนังสือประจำหน่วย ผ่ายสื่อเฉพาะกิจ เช่น เสียงตามสายของหน่วย นอกจากนั้นควรจัดท้าวารสารคดีของกองทัพอากาศขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ ข่าวสาร

1.5 ตัวแปรความพยายามของผู้ประสา^๒ร์ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระดับปฏิบัติ มี 2 ตัวแปรย่อย ได้แก่ ปริมาณการจัดกิจกรรม และระดับการติดต่อสื่อสาร ผลการวิจัย ที่ได้มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้ประสานงานโดยตรง ในเรื่องของการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ควรจะจัดให้มีกิจกรรมหลายหลาย และในความคิดที่คงที่ตลอดทั้งปี และผู้ประสานงานควรมีการติดต่อสื่อสารกับข้าราชการ เพื่อสอบถามความเคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอ

1.6 กลุ่มข้าราชการที่น่าจะเป็นเป้าหมายในการชักจูงให้ยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในระดับปฏิบัติได้ คือ กลุ่มที่ยอมรับระดับความคิดแต่ยังไม่ยอมรับระดับปฏิบัติ ซึ่งมีจำนวน 583 คน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการบูรณาการแนวคิด ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์ เพื่อให้ได้รูปแบบที่จะใช้ทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจากผลการวิจัยทำให้ตัวแปรจากแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ กันมาร่วมกันอธิบาย และทำนายการยอมรับของข้าราชการในกองทัพอากาศ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบจากผลการวิจัยที่ได้ แม้ว่าการวิจัยครั้งนี้

จะเป็นการศึกษาเฉพาะกรณีของกองทัพอากาศ แต่กรอบความคิดของรูปแบบที่ใช้เป็นแนวทางในการวิจัยได้พัฒนามาจากความคิด ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ซึ่งมีลักษณะเป็นสากลสามารถนำไปปรับใช้ได้กับพฤติกรรมของมนุษย์ได้ทุกด้าน อีกทั้งแนวทางในการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ ตลอดจนลักษณะ โครงสร้างขององค์การก็ไม่ได้แตกต่างจากหน่วยงานอื่น ๆ เท่าใดนัก ดังนั้นรูปแบบที่ได้พัฒนาขึ้นมาจะนำไปใช้ได้กับหน่วยงานอื่น ๆ จึงควรจะได้มีการทดสอบรูปแบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมากับหน่วยงานอื่น ๆ บ้าง

2.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า การยอมรับระดับความคิด ไม่สอดคล้องกับการยอมรับระดับปฏิบัติ และพบว่าอิทธิพลของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคมที่มีต่อการยอมรับระดับความคิด ส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรง จึง ไม่มีความจำเป็นต้องศึกษาตัวแปรการยอมรับระดับความคิดและไม่ต้องให้ความสนใจที่จะศึกษา อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมสำหรับการวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

2.3 จากผลการศึกษาที่พบว่าตัวแปรด้านบุคคลและด้านสังคมมีความสามารถในการอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ได้ร้อยละ 13 นับว่าความสามารถในการอธิบายของตัวแปรตามทฤษฎีต่าง ๆ อยู่ในระดับที่น้อย ทำให้คิดว่าอาจจะมิตัวแปรอื่น ๆ ที่น่าจะนำมาศึกษาเพิ่มเติมเพื่อทำให้ได้รูปแบบที่ใช้ทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพที่สมบูรณ์ที่สุด ตัวแปรที่ผู้วิจัยคิดว่าจะนำมาศึกษาเพิ่มเติมสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป น่าจะเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับบทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ทั้งนี้เพราะผลการวิจัยพบว่าตัวแปรแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชามีบทบาทสำคัญต่อการยอมรับไม่น้อย

2.4 การยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นการยอมรับระดับความคิด หรือการยอมรับระดับปฏิบัติเป็นตัวแปรที่วัดในระดับบุคคล โดยเฉพาะการวัดการยอมรับระดับปฏิบัติ เป็นการรับความไวในการยอมรับ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับการส่งเสริมที่จะทำให้เกิดการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพโดยเร็วที่สุด สำหรับการวิจัยต่อไปควรศึกษาการยอมรับในลักษณะของอัตราการยอมรับนวัตกรรม ซึ่งเป็นตัวแปรที่วัดในระดับสังคม ว่าหน่วยใดมีการยอมรับในจำนวนเท่าใด เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรในหน่วยงานนั้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการส่งเสริมให้มีจำนวนผู้ยอมรับมากที่สุด

2.5 จากศึกษาที่พบว่าตัวแปรระดับสังคมเป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้น้อยกว่าตัวแปรระดับบุคคล อาจจะเป็นเพราะการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ระดับบุคคล อาจจะเป็นเพราะการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เพียงระดับบุคคลเท่านั้น การวิจัยในลักษณะที่มีตัวแปรทั้งระดับบุคคลและระดับสังคมในโอกาสต่อไป ควรใช้การวิเคราะห์หลายระดับ (Multi level Analysis)

2.6 จากการวิเคราะห์สภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ สามารถแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มที่ยอมรับระดับความคิดและยอมรับระดับปฏิบัติ กลุ่มที่ยอมรับระดับความคิดแต่ไม่ยอมรับระดับปฏิบัติ กลุ่มที่ไม่ยอมรับระดับความคิดและไม่ยอมรับระดับปฏิบัติ และกลุ่มที่ไม่ยอมรับระดับความคิดแต่ยอมรับระดับปฏิบัติ หรือกลุ่มที่ไม่ยอมรับระดับความคิดทำไม่จริง – ยอมรับระดับปฏิบัติ จึงน่าที่จะทำการศึกษาต่อไปว่ามีตัวแปรอะไรที่สามารถจำแนกกลุ่มทั้ง 4 ได้

2.7 รูปแบบที่ได้พัฒนาแล้วสำหรับการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพตามที่ผู้วิจัยได้เสนอไว้ นั้น น่าจะนำมาศึกษาว่ารูปแบบดังกล่าวสามารถอธิบายสภาพการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพตามลักษณะที่แบ่งไว้ 4 กลุ่ม ตามข้อ 2.6 ได้มากน้อยเพียงใด

מדמחמד

บรรณานุกรม

- กนต์ธีร์ กุลชล. คิวซีเชอร์เคิล หัวใจของการบริหารแบบญี่ปุ่น. กรุงเทพมหานคร : เรือนแก้วการพิมพ์, ม.ป.ป.
- กันยา สุนทรารักษ์. บทบาทการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์โคแอมหนองโพ จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525. อัดสำเนา.
- กองทัพอากาศ. คำสั่ง กองทัพอากาศ (เฉพาะ) ที่ 353 เรื่อง เปิดการอบรมหลักสูตร คิวซีพื้นฐาน ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2527.
- กองทัพอากาศ. การประชุมใหญ่กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ของกองทัพอากาศ ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมสารบรรณทหารอากาศ, 2529.
- _____. งานมหกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมสารบรรณทหารอากาศ, 2530 ก.
- _____. งานมหกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมสารบรรณทหารอากาศ, 2530 ข.
- _____. คำสั่ง กองทัพอากาศ (เฉพาะ) ที่ 97 เรื่อง แต่งตั้งวิทยากรกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพประจำปี 2531 ลงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2531 ก.
- _____. งานมหกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมสารบรรณทหารอากาศ, 2531 ข.
- _____. งานมหกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมสารบรรณทหารอากาศ, 2531 ค.
- กำลังพลทหารอากาศ, กรม. หนังสือบันทึกข้อความ กรมกำลังพลทหารอากาศ ที่ 21526 เรื่อง สัมมนาหลักสูตรการประสานงานคิวซี สำหรับผู้ประสานงานคิวซี. ลงวันที่ 11 ธันวาคม 2530 ก.
- กำลังพลทหารอากาศ, กรม. หนังสือบันทึกข้อความ กรมกำลังพลทหารอากาศ ที่ 16805 เรื่อง เข้าร่วมประชุมวิชาการ และงานมหกรรมคิวซี ครั้งที่ 2 ที่สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. ลงวันที่ 24 กันยายน 2530 ข.
- _____. หนังสือบันทึกข้อความ กรมกำลังพลทหารอากาศ ที่ 17809 เรื่อง ร่วมงานมหกรรมคิวซี กสท. ครั้งที่ 2. ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2530 ค.
- _____. หนังสือบันทึกข้อความ กรมกำลังพลทหารอากาศ ที่ 19974 เรื่อง ร่วมงานมหกรรมกลุ่มคุณภาพ เครือซีเมนต์ไทย ครั้งที่ 1. ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน 2530 ง.

กำลังพลทหารอากาศ, กรม. หนังสือบันทึกข้อความ กรมกำลังพลทหารอากาศ ที่ 19860 เรื่อง
ร่วมเสนอผลงานการประชุมวิชาการและเสนอผลงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพงาน ครั้งที่ 1.
ของกรมวิชาการเกษตร ลงวันที่ 23 พฤศจิกายน 2530 จ.

..... หนังสือบันทึกข้อความ กรมกำลังพลทหารอากาศ ที่ 5088 เรื่อง การส่งมอบเรื่อง
แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศ. ลงวันที่
1 สิงหาคม 2531 ข.

..... หนังสือบันทึกข้อความ กรมกำลังพลทหารอากาศ ที่ 4602 เรื่อง เข้าร่วมงาน
มหกรรม Q.C Circles ครั้งที่ 5 โดย สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย : ญี่ปุ่น).
ลงวันที่ 24 มีนาคม 2531 ค.

..... หนังสือบันทึกข้อความ กรมกำลังพลทหารอากาศ ที่ 540 เรื่อง ร่วมพิธีเปิดและชม
งานมหกรรม Q.C. บัณฑิต สาขาสำนักงานใหญ่. ลงวันที่ 23 มีนาคม 2531 ข.

..... หนังสือบันทึกข้อความ กรมกำลังพลทหารอากาศ ที่ 573 เรื่อง ชมการเสนอผลงาน
กิจกรรมคิวซีเซอร์เคิล ครั้งที่ 29 ของ บริษัทไทยบริดส์สโตน จำกัด. ลงวันที่ 26
เมษายน 2531 จ.

คณิต มานพพงษ์. ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยอมรับวิทยการเกษตรแผนใหม่
ของเกษตรกรเจ้าของสวนยาง หมู่ที่ 2 ตำบลนาบอน อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรี
ธรรมราช. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2528. อัดสำเนา.

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. การยอมรับวิทยการเกษตรแผนใหม่ของเกษตรกรชาวนาเมืองจังหวัด
เชียงใหม่. สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2529.

เจริญ วัชรรังษี. การควบคุมคุณภาพสมัยใหม่ ระบบ กสด. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษร
ประเสริฐ, ม.ป.ป.

ตุลา ธรรตติมานนท์. ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับการปลูกพืชสามครั้งต่อปีในเขต
ชลประทานเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
, 2522. อัดสำเนา

ทัศนาวดี สุขารมณ์. ช่องทางการรับสารที่มีผลต่อการคุมกำเนิดแบบชั่วคราวและแบบถาวรของ
สตรีผู้รับบริการที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพมหานคร :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. อัดสำเนา.

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด, บริษัท. งานมหกรรม QC บัณฑิต ครั้งที่ 5/2530.
กรุงเทพมหานคร : โครงการ QC ธนาคารกรุงเทพ จำกัด

- ธิดาดาว ภักดี. บทบาทของสื่อที่มีต่อการยอมรับการเลี้ยงกึ่งกำมกรามของสมาชิกโครงการ
ส่งเสริมการเลี้ยงกึ่งกำมกราม ของเกษตรกรจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ นศ.ม.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525. อัดสำเนา.
- บุญเลิศ สุกติลก. "ศัพท์สื่อสารมวลชนทั่วไป" ศัพท์านุกรมสื่อสารมวลชน : ฉบับนิสิตนักศึกษา เล่ม 1
สนั่น ปัทมะทิน (บรรณาธิการ) กรุงเทพมหานคร : แผนกอิสระวารสารศาสตร์ และ
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- บุญชีเมนต์ไทย จำกัด, บริษัท. มทกรรมกลุ่มคุณภาพเครือซีเมนต์ไทย ครั้งที่ 1. วันที่ 14
พฤศจิกายน 2530. กรุงเทพมหานคร : บริษัทบุญชีเมนต์ไทย จำกัด, 2530.
- พิศมัย กระแสอินทร์. ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการปลูกพืชหมุนเวียนของเกษตรกร
จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2518. อัดสำเนา.
- ไพศาล ดิษฐาตรี. "ลงแขก" ใน คิวซี เซอร์เคิล : รูปแบบหนึ่งของการบริหารงาน. สมาคม
การจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย หน้า 54-59, กรุงเทพมหานคร : สมาคม
การจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย. ม.ป.ป.
- ยุทธการทหารอากาศ, กรม. หนังสือกรมยุทธการทหารอากาศ ที่ 111134/30 เรื่อง แนวความ
คิดในการปฏิบัติงานและพัฒนากองทัพอากาศ. ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน 2530.
- สารบรรณทหารอากาศ, กรม. รายงานการประชุม ครั้งที่ 9/30 เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2530.
- สมยศ นาวิการ. QC : การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ,
2526.
- สุชาติ เจริญรัตน์. "Basic Concept Management Behind QC Circle" ใน คิว.ซี.
เซอร์เคิล : รูปแบบหนึ่งของการบริหารงาน. กรุงเทพมหานคร : สมาคมการจัดการ
งานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2526.
- สุภรณ์ วัชรศิริธรรม. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อของครูกับการยอมรับแนวการ
จัดกิจกรรมการเรียนการสอน ตามหลักสูตรประถมศึกษา พุทธศักราช 2521 ในโรงเรียน
ประถมศึกษา อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพมหานคร :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525. อัดสำเนา.
- สุวรรณ บัวทวน. ทัศนคติต่อการยอมรับของใหม่ และลักษณะการยอมรับของชาวนาในจังหวัด
ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2514.
อัดสำเนา.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. คู่มือ QC : หลักการพื้นฐานของกลุ่มสร้างคุณภาพงานในที่ป็น และ
ไทย. มพ. : มพ.

- Adam, J.S. "Toward an Understanding of Equity," Journal of Abnormal and Social Psychology. 12(6) : 422-436 ;1968.
- Ajzen, I. and M. Fishbein. Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior. Englewood Cliffs,N.J. : Prentice-Hall, 1980.
- Alderfer, Clayton P. Existence, Relatedness and Growth. New York : Free Press, 1972.
- Allport, G.W. "Attitudes," in Attitude Theory and Measurement. edited by M. Fishbein. New York : John Wiley & Sons, 1967.
- Andersen, Kenneth E. Persuasion Theory and Practice. Massachusetts : Allyn and Bacon, 1971.
- Archier, G. "QCC and TQC in France and Europe," in international Convention on Q.C.Circles. No.20-21. Taipai, R.O.C., 1988.
- Aronson, E. and B.W. Golden. "The Effect of Relevant and Irrelevant Accept of Communicator Credibility on Opinion Change," Journal of Personality. 30(5) : 135-146 ; 1962.
- Barnett, H.G. Innovation. New York : McGraw-Hill, 1953.
- Barrick, Murray R. and Ralph A. Alexander. "A Review of Quality Circle Efficacy and the Existence of Positive-Finding Bias," Personal Psychology. 40(3) : 579-592 ; 1987.
- Becker, M.H. "Sociometric Location and Innovativeness : Reformulation and Extension of the Diffusion Model," American Sociological Review. 65(4) : 267-282 ; 1970.
- Bennis, W. "The Five Key Traits of Successfull Chief Executives," International management. 46(2) : 60-65 ; october 1980.
- Benscoter, G.M. "A Study of the Effects of Training in the Use of Selected Quality Circle Data Collection and Analysis tools Upon Leader/Group Interaction Pattern and a Group's Ability to Extract Factual Information from a Data Set," Dissertation Abstracts International. 44 : 368A.

- Berlo, D.K. The Process of Communication. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1960.
- Bettinghaus, Erwin P. Persuasive Communication. 3rd ed. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1980.
- Brembeck, Winston L. and William S. Howell. Persuasion : A Means of Social Influence. 2nd ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1976.
- Bryan Stephen and Joseph Kearns. "Workers' Brains as well as Their Bodies : Quality Circles in Federal Facility," Public Administration Review. 81(5) : 143-160 ; 1982.
- Burgeon, M. and M. Ruffner. Human Communication. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1978.
- Chattopadhyay, S.N. and U. Pareek. "Prediction of Multi-Practice Adoption Behavior from some Psychological Variables," Rural Sociology. 32(4) : 324-333 ; 1967.
- Davidson, A.R. and J.J. Jaccard. "Population Psychology : A New Look at an Old Problem," Journal of Personality and Social Psychology. 31(6) : 1073-1082 ; 1975.
- Dean, J.W. "An Investigation of Quality Circles," Dissertation Abstracts International. 44 : 806-A ; 1983.
- . "The Decision to Participate in Quality Circles," The Journal of Applied Behavioral Science. 21(3) : 317-327 ; 1985.
- Dewar, Donald L. The Quality Circle Guide to Participation Management. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1980.
- Donovan, M. and B. Van Horn. "Quality Circle Program Evaluation," Transaction of the Second Annual IAQC Conference. 2 : 96-101 ; 1980.
- Donovan, M. and P. Jury. "The Impact of Quality Circles on Aspects of the Work Climate," Transaction of the Fifth Annual IAQC Conference. 5 : 463-470 ; 1983.

- Dozier, david. Communication Network and the Role of Thresholds in the Adoption of Innovation. Doctor's Thesis. Standford University, 1977. photocopied.
- Feaster, T.G. "Measurement and Determination of Innovativeness among Primitive Agriculturists," Rural Sociology. 33(6) :339-348 ; 1968.
- Feldman, D.C. and J.A. Hugh. Managing Individual and Group Behavior in Organizations. New York : McGraw-Hill, 1983.
- Fishbein, M. and I. Ajzen. Belief, Attitude, Intention and Behavior : An Introduction to Theory and Research. Massachusett : Addison-Wesley, 1975.
- Glueck, W.F. Business Policy and Strategic Management. New York : McGraw-Hill, 1980.
- Godwin, W. and E.M. Glaser. "What We Have Learned About Planning for Change," Management Review. 30(8) : 34-46 ; 1965.
- Griffin, R. and S.I. Wayne. "A Field Study of Effective and Less-effective Quality Circles," Preceeding of the Academy of Management. 44(7) : 217-221 ; 1984.
- Hammer, W.C. "Reinforcement Theory and Contingency Management in Organization Setting," in Organizational Behavior and management : A Contingency Approach. 276-290. Chicago : St. Clair, 1974.
- Harbison, F. and C.A. Myers. Education, Manpower and Economic Growth. New York : McGraw-Hill, 1964.
- Herzberg, F. "The Motivation to Work," in Introduction to Organizational Behavior. London : Intext Educational, 1971.
- Horn, L.G. Effects of Quality Circles on Productivity attitudes of Naval Air Rework Facility Production Employees. Washington, D.C. : Industrail College of The Armed Forces, 1982.
- Hovland, C.I, I.L. Janis and H.H Kelly. Communication and Persuation. New Haven, Conn. : Yale University, 1953.

- Ingle, S. Quality Circles Master Guide. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1982.
- Ingle, S. and N. Ingle. Quality Circles in Services Industries. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1983.
- Ishikawa, Kaoru. Japan Quality Control. Tokyo : JUSE, 1972.
- Jergenson, D.O. and others. "Effects of the Manipulation of a Performance-Reward Contingency on Behavior in Simulated Work Setting," Journal of Applied Psychology. 37(8) : 271-280 ; 1977.
- Kellman, Herbert C. "Process of Opinion Change," Public Opinion Quarterly. 125(2) : 57-58 ; 1961.
- Kellman, Herbert C. and C.I. Hovland. "Reinstatement of the Communicator in Delayed Measurement of Opinion Change," Journal of Abnormal and Social Psychology. 48(9) : 327-334 ; 1953.
- Klonglan, G.E. and E.W. Coward. "The Concept of Symbolic Adoption : A Suggested Interpretation," Rural Sociology. 35(6) : 77-83 ; 1970.
- Lasswell, Harold D. "The Structure and Function of Communications in Society," in The Communication of Idea. edited by Bryson and Lyman. New York : Harper and Brothers, 1948.
- Lawler, E.E. Pay and Organization Development. Manila : Addison-Wesley, 1981.
- Lawler, E.E. and L.W. Porter. "The Effect of Performance on Job Satisfaction," in Organizational Behavior and Industrial Psychology. London : Oxford University, 1975.
- Lawler, E.E. and J. Drexler. The Corporated Entrepreneur. Los Angeles : USC Center for Effective Organization, 1980.
- Lehr, L.W. "Stimulating Technological Innovation," Research Management. 56(4) : 23-25 ; 1979.

- Levanthal, H. and S.I. Perloe. "A Relationship Between Self-Esteem and Persuability," Journal of Abnormal and Social Psychology. 62(8) : 385-388 ; 1962.
- Liska, Allen E. "A Critical Examination of the Causal Structure of the Fishbein-Ajzen Attitude-Behavior Model," Social Psychology Quarterly. 47(1) : 61-74 ; 1984.
- Littell, M.R. "Impact of a Modified Quality Circle Approach in the Clark County School District," Dissertation Abstract International. 44 : 2942-A ; 1984.
- Luthans, F. Organizational Behavior. New York : McGraw-Hill, 1973.
- Moulik, T.K. "Predictive Values of some Factors of Adoption of Nitrogenous Fertilizers by North Indian Farmers," Rural Sociology. 31(7) : 467-477 ; 1966.
- Myers, S. and D.G. Marquis. Successfull Industrial Innovation. Washington, D.C. : National Science Foundation, 1969.
- National Productivity Board of Singapore. Improvements at the Work Place Through QCCs : Results of an NPB Survey on Quality Control Circles. Singapore : National Productivity Board Publishing, 1988.
- Nord, W. "Improving Attendance Through Rewards," Personal Administration. 41(8) : 37-41 ; 1970.
- Ouchi, W. Theory Z : How American Business Can Meet the Japanese Challenge. Massachusetts : Addison-Wesley, 1981.
- Pascale, R.T. and A. Athos. The Art of Japanese Management. New York : Simon and Schuster, 1981.
- Porter, L.W. "Jobattitude in Management : Perceived Deficiencies in Need Fulfillment as a Function of Job Level," Journal of Applied Psychology. 46(2) : 375-384 ; 1962.
- Porter, L.W. and E.E. Lawler. "What Job Attitudes Tell About Motivation," Harward Business Review. 66(9) : 118-126 ; 1968.

- Quinn, J.B. "Technological Innovation, Entrepreneurship and Strategy," Management Review. 54(7) : 19-29 ; 1979.
- Reardon, Kathleen K. Persuasion Theory and Context. London : Sage Publication, 1981.
- Rogers, Everett M. Communication Strategies for Family Planning. New York : The Free Press, 1973.
- _____. Diffusion of Innovations. New York : The Free Press, 1983.
- Rogers, Everett M. and Rekha Agarwala-Rogers. Communication in Organization. New York : The Free Press, 1976.
- Rogers, Everett M. and F.F. Shoemaker. Communication of Innovations : A Cross Cultural Approach. New York : The Free Press, 1971.
- Rogers, Everett M. and L. Svenning. Modernization among Peasants : The Impact of Communication. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1969.
- Rothman, J. Planning and Organizing for Social Change. New York : Columbia University Press, 1974.
- Schlegel, R:P., C.A. Crawford and M.D. Sanborn. "Correspondence and Mediational Properties of the Fishbein Model : An Application to Adolescent Alcohol Use," Journal of Experimental Social Psychology. 13(3) : 421-430 ; 1977.
- Schramm, Wilbur. Mass Media and National Development. California : Stanford University Press, 1964.
- _____. "How Communication Works," in Dimension of Communication. edited by Lee Richardson. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1969.
- Schramm, Wilbur. and D.F. Roberts. The Process and Effects of Mass Communication. Illinois : University of Illinois Press, 1972.
- Seybolt, J:W. and R.L. Johnson. "Monitoring the Impact of Quality Circles : An Example from TENNECO," Transactions of the Sixth Annual IAQC Conference. 6 : 152-156 ; 1984.

- Shannon, Claude and Warren Weaver. The Mathematical Theory of Communication. Urbana, Ill : University of Illinois Press, 1949.
- Shores, D.L. "An Exploratory Study into the Relationship Between Quality Circles and Job Satisfaction," Dissertation Abstracts International. 45 : 2014-A ; 1985.
- Songer, Nocks E. "Situational Factors Affecting the Weighting of Predictor Components in the Fishbein Model," Journal of Experimental Social Psychology. 12(9) : 56-59 ; 1976.
- Stohl, C. "Quality Circles and Quality of Communication," Transactions of the Sixth Annual IAQC Conference. 6 :157-162 ; 1984.
- Tortoich, R. et al. "Measuring Organizational Impact of Quality Circles," The Quality Circles Journal. 4(4) : 24-34 ; 1981.
- Vroom, Victor. Work and Motivation. New York : John Wiley & Sons, 1964.
- Wahba, M.A. and L.G. Bridwell. "Maslow Reconsidered : A Review of Research in the Need Hierarchy Theory," in Organizational Behavior and Industrial Psychology : Reading with Commentary. edited by K.N. Wexley and G.A. Yukl. p. 5-11. New York : Oxford University Press, 1975.
- Waltermann, R.H. et al. "Structure Is Not Organization," Business Horizons. 18(6) : 14-26 ; 1980.
- Walton, R.E. "Work Innovations in the United States," Harvard Business Review. 50(5) : 88-98 ; 1979.
- Wexley, K.N. and G.A. Yukl. Organizational Behavior and Industrial Psychology. New York : Oxford University Press, 1975.
- Wolf, P.J. "Quality Circle Intervention : Structure, Process, Results," Dissertation Abstracts International. 45 : 2148-A ; 1985.
- Wright, C.R. Mass Communication. New York : Random House ; 1959.
- Zaltman, G.R., R. Duncan and J. Holbek. Innovations and Organizations. New York : John Wiley and Sons ; 1973.

ภาคผนวก ก

ตาราง 5 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการใน
กองทัพอากาศ

ตัวแปร	X	S.D	KUR	SKEW	MIN-MAX
การยอมรับระดับความคิด (Y1)	2.81	.94	1.6	-.07	1-4
การยอมรับระดับปฏิบัติ (Y2)	8.74	12.75	.44	1.27	0-52

ตาราง 6 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวแปรแบ่งประเภท

ตัวแปร	รายละเอียดตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ	หมายเหตุ
ยศ (X1)	ลูกจ้าง	84	5.6	n = 1500
	ต่ำกว่าสัญญาบัตร	639	42.6	
	สัญญาบัตร	760	50.7	
ลักษณะงาน (X2)	งานอำนวยการ	203	13.5	n = 1500
	งานยุทธการ	142	9.5	
	งานยุทธบริการ	1058	70.5	
	งานกิจการพิเศษและการศึกษา	80	5.3	
เพศ (X4)	ชาย	1307	87.1	n = 1500
	หญิง	193	12.9	
การศึกษา (X5)	ประถมศึกษา	17	1.1	n = 1465
	มัธยมศึกษา	927	61.8	
	อนุปริญญา	125	8.3	
	ปริญญาตรีขึ้นไป	396	26.4	

ตาราง 7 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวแปรต่อเนื่อง

ตัวแปร	X	S.D	KUR	SKEW	MIN-MAX
อายุ (X6)	38.29	11.18	8.44	1.91	16-58
อายุราชการ (X7)	20.03	17.92	11.08	3.05	1-38

ตาราง 8 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการกองทัพอากาศ

ตัวแปร	X	S.D	KUR	SKEW	MIN-MAX
การเปิดรับสื่อภายนอก (X9)	10.03	1.9	24.32	2.31	4-16
การเปิดรับสื่อภายใน (X10)	15.01	3.13	31.12	2.65	6-24
การมีส่วนร่วมกับสังคม (X11)	9.45	1.56	21.56	1.83	3-12
การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับ กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X12)	8.87	2.93	12.24	1.77	4-16
ภาพรวม (X8)	42.97	5.93	2.75	-.23	17-61

ตาราง 9 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะของนอกระบบของข้าราชการกองทัพอากาศ

ตัวแปร	X	S.D	KUR	SKEW	MIN-MAX
ความได้เปรียบเชิงเทียบ (X14)	6.86	1.64	8.00	.37	2-8
ความเข้ากันได้ (X15)	6.08	1.69	9.14	1.00	2-8
ความซับซ้อน (X16)	5.84	1.86	6.55	.67	2-8
ความสามารถในการนำไป ทดลองใช้ (X17)	3.37	.81	8.97	.47	1-4
ความสามารถในการสังเกต ผลได้ (X18)	3.22	.86	4.99	.02	1-4
ภาพรวม (X13)	25.07	4.91	1.61	-1.02	3-32

ตาราง 10 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรการจงใจ

ตัวแปร	X	S.D	KUR	SKEW	MIN-MAX
การรับรู้บริบทขององค์การ (X20)	20.69	4.12	15.82	1.4	8-32
ความต้องการของบุคคล (X21)	8.53	1.98	9.39	.91	3-12
ความคาดหวังในรางวัล (X22)	13.09	3.48	9.31	1.26	5-20
ภาพรวม (X19)	42.30	7.71	20.71	1.61	16-64

ตาราง 11 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน

ตัวแปร	X	S.D	KUR	SKEW	MIN-MAX
ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน (X23)	14.55	3.73	16.57	1.96	5-20

ตาราง 12 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทัศนคติ และทัศนคติทางจิตวิสัย

ตัวแปร	X	S.D	KUR	SKEW	MIN-MAX
ทัศนคติ (X24)	12.42	10.45	-.18	.67	-7-40
แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา (X26)	4.33	3.98	94.74	5.99	1-6
แรงกดดันจากเพื่อน (X27)	4.01	4.1	49.78	3.54	1-6
ทัศนคติทางจิตวิสัย (X25)	1.43	3.26	-.35	.35	-8-12

ตาราง 13 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ตัวแปร	X	S.D	KUR	SKEW	MIN-MAX
ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (X28)	11.01	2.65	-.309	-.42	0-15

ตาราง 14 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรระดับสังคม

ตัวแปร	X	S.D	KUR	SKEW	MIN-MAX
การบริหารงาน (X30)	15.77	1.73	4.11	-1.11	7-19
วิธีการจูงใจของผู้นบริหาร (X31)	6.6	2.64	-1.11	-.01	0-11
วิธีการตอบแทน (X32)	3.13	1.05	-.63	-.25	0-5
วิธีการติดตามผล (X33)	3.24	.80	.12	-.49	0-5
ระดับการติดต่อสื่อสาร (X35)	5.87	5.94	.08	.95	0-22
ปริมาณการจัดกิจกรรม (X36)	11.36	13.98	.89	1.35	0-50
ช่องสาร (X37)	375.00	435.43	9.20	2.8	100-2282

כ חרמארת

ชุดที่ 1

- แบบสอบถามเรื่อง : รูปแบบสำหรับการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่ม
สร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ
- ผู้ตอบ : ประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วยขึ้นตรง
กองทัพอากาศ
- กำหนดส่ง : ภายใน 28 เม.ย. 27 ที่ กองวิเคราะห์และประเมินค่า
กำลังพล กพ.ทอ.

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1. สังกัด
2. ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นประธานคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
ของหน่วย.....ปี.....เดือน

2. บทบาทในการบริหาร และการส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพขอให้ท่านทำเครื่องหมาย

ล้อมรอบข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงที่ท่านปฏิบัติอยู่ ตั้งแต่ข้อ 1 - 7)

1. เมื่อมีการประชุมระดับผู้บริหารของหน่วย ท่านนำเรื่องกลุ่มสร้าง
เสริมคุณภาพเข้าวาระการประชุมมากน้อยเพียงใด
 1. ไม่เคยนำเข้าวาระ
 2. เป็นบางครั้ง
 3. นำเข้าวาระทุกครั้ง
2. เมื่อมีการประชุมข้าราชการในหน่วยท่านนำเรื่องกลุ่มสร้างเสริม
คุณภาพเข้าพูดในที่ประชุมมากน้อยเพียงใด
 1. ไม่เคยพูดถึงเลย
 2. พูดบ้างเป็นบางโอกาส
 3. พูดทุกครั้ง
3. ท่านแต่งตั้งคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมขึ้นกี่คน
 1. 2 - 3 คน
 2. 4 - 5 คน
 3. 6 คนขึ้นไป
4. บกิตท่านประชุมคณะกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเมื่อไร
 1. แล้วแต่โอกาส ไม่กำหนดเป็นประจำ
 2. 4 - 5 เดือนต่อ 1 ครั้ง
 3. 2 - 3 เดือนต่อ 1 ครั้ง
 4. เดือนละ 1 ครั้งขึ้นไป
5. ท่านแต่งตั้งผู้ประสานงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วยกี่คน
 1. ไม่มี
 2. 1 - 2 คน
 3. ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป

6. ท่านเตรียมการส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพไว้อย่างไร
 1. ไม่มีการเตรียมการ
 2. ทำตามนโยบายผู้บังคับบัญชา
 3. จัดทำเป็นแผนงาน
7. ท่านมอบหมายงานส่งเสริมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพให้ผู้ประสานงานทำในลักษณะอย่างไร
 1. ทำงานในหน้าที่ประจำเป็นหลัก งานหน้าที่ผู้ประสานงานเป็นรอง
 2. ทำงานทั้งในหน้าที่ประจำและผู้ประสานงานไปพร้อมกัน
 3. ทำงานในหน้าที่ผู้ประสานงานเป็นหลัก งานหน้าที่ประจำเป็นรอง
8. ท่านใช้วิธีการจูงใจให้ข้าราชการในหน่วยทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอย่างไรบ้าง ขอให้ทำเครื่องหมาย / หน้าข้อที่เป็นวิธีการที่ท่านใช้อยู่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1. เรียกข้าราชการมาประชุมเพื่อชี้แจง
 - 2. เขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร แจ้งให้ข้าราชการทราบ
 - 3. ออกคำสั่งแต่งตั้งกรรมการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
 - 4. จัดการอบรมในหน่วย
 - 5. ส่งไปอบรมนอกหน่วย
 - 6. ชม วัสดุโอเทป หรือภาพยนตร์
 - 7. ติดภาพโปสเตอร์ คำขวัญ ในหน่วย
 - 8. ชักชวนโดยใช้เสียงตามสาย หรือเปิดเพลงคึกคัก
 - 9. จัดนิทรรศการ
 - 10. จัดการเสนอผลงาน
 - 11. อื่น ๆ
9. ท่านตอบแทน ผู้ที่ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพด้วยอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1. สิ่งของ เช่น อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ
 - 2. เงิน
 - 3. โล่ ประกาศนียบัตร
 - 4. เลื่อนบำเหน็จ 2 ชั้น หรือเลื่อนตำแหน่ง
 - 5. ประกาศยกย่องชมเชยในที่ประชุมหน่วย
 - 6. ส่งไปร่วมประชุม สัมมนา อบรม นอกหน่วย
 - 7. อื่น ๆ

10. ท่านติดตามผลการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอย่างไรบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ไม่มีการติดตาม
- 2. สอบถามจากคนอื่น ๆ เช่น ผู้ประสานงาน ผู้บังคับบัญชา
ข้าราชการ
- 3. สอบถามด้วยตนเอง
- 4. ใช้การสังเกตจากผลการปฏิบัติงาน
- 5. เรียกกลุ่มต่าง ๆ มาประชุมเพื่อติดตามผลความก้าวหน้า
- 6. อื่น ๆ

ชุดที่ 2

- แบบสอบถามเรื่อง : รูปแบบ สำหรับการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริม
คุณภาพของข้าราชการ ในกองทัพอากาศ
- ผู้ตอบ : ผู้ประสานงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วยขึ้นตรงกองทัพอากาศ
- กำหนดส่ง : ภายใน 28 เม.ย.32 ที่ กองวิเคราะห์และประเมินค่ากำลังพล กพ.ทอ.

การปฏิบัติหน้าที่ผู้ประสานงาน

1. ท่านติดต่อกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพภายในหน่วยของท่าน ด้วยวิธีการใดบ้าง ให้ทำเครื่องหมาย / หน้าข้อนั้น และระบุจำนวนครั้งของการติดต่อภายในรอบ 1 เดือน
 - 1. ใช้การเยี่ยมเยียน พบปะ พูดคุยกับสมาชิกกลุ่ม....ครั้ง/เดือน
 - 2. ใช้การโทรศัพท์สอบถามความก้าวหน้าปัญหาต่าง ๆ...ครั้ง/เดือน
 - 3. เรียกสมาชิกกลุ่มมาประชุมครั้ง/เดือน
 - 4. ให้กลุ่มรายงานผลการปฏิบัติกิจกรรมครั้ง/เดือน
 - 5. อื่น ๆครั้ง/เดือน
2. ตั้งแต่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ประสานงาน ท่านจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอะไรบ้าง ให้ทำเครื่องหมาย / หน้าข้อนั้น
 - 1. จัดการอบรมในหน่วยครั้ง
 - 2. เชิญวิทยากรมาบรรยายพิเศษครั้ง
 - 3. ให้ชมภาพยนตร์ หรือวีดีโอเทปครั้ง
 - 4. ใช้เสียงตามสายพูดชักชวนครั้ง
 - 5. จัดทำภาพโปสเตอร์ คำขวัญ ติดตามหน่วยต่าง ๆครั้ง
 - 6. จัดนิทรรศการครั้ง
 - 7. ออกวารสารภายในหน่วยครั้ง
 - 8. จัดให้มีการเสนอผลงานครั้ง
 - 9. อื่น ๆครั้ง

แบบสอบถามเรื่อง : รูปแบบสำหรับการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ

ผู้ตอบ : หน่วยขึ้นตรงกองทัพอากาศ

กำหนดส่ง : ภายใน 28 เม.ย.32 ที่กองวิเคราะห์และประเมินค่ากำลังพล กพ.ทอ.

หน่วย

หน่วยของท่านได้ใช้วิธีการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพอะไรบ้างนับตั้งแต่เริ่มส่งเสริมครั้งแรกจนถึงปัจจุบัน กรุณากรอกข้อความตามตารางข้างล่าง

ลำดับ	วิธีการ	จำนวนครั้ง	จำนวนวัน	ตั้งแต่ .. ถึง ..	หมายเหตุ
1.	การอบรมภายในหน่วย				
2.	ส่งไปอบรมนอกหน่วย				
3.	การบรรยายโดยวิทยากร				
4.	การประชุมชี้แจงภายในหน่วย				
5.	ซักถามโดยใช้เสียงตามสาย				
6.	การออกวารสารภายในหน่วย				
7.	รับวารสารนอกหน่วย				
8.	หนังสือ ตำรา				
9.	จัดทำโบสเตอร์ คำขวัญ				
10.	ฉายภาพยนตร์หรือวิดีโอ				
11.	จัดงาน เสนอผลงานกลุ่ม				
12.	การตรวจเยี่ยมของผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้ประสานงาน				
13.	การจัดนิทรรศการ				
14.	สัมมนา ชมการเสนอ ผลงานนอกหน่วย ทอ.				
15.	อื่น ๆ				

แบบสอบถามเรื่อง : รูปแบบสำหรับการทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริม
คุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ

ผู้ตอบ : ข้าราชการในกองทัพอากาศ

กำหนดส่ง : ภายใน 28 เม.ย.32 ที่ กองวิเคราะห์และประเมินค่ากำลังพล กพ.ทอ.

ขอให้ท่านเติมข้อความในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ☐ ล้อมรอบข้อที่ต้องการ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1. ยศ.....
2. เหล่า..... จำพวก.....
3. สังกัด.....
4. อายุ..... อายุราชการ.....
5. เพศ.....
6. การศึกษา.. ..
7. สถานภาพของหน่วยที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
 1. เป็นสมาชิกกลุ่มตั้งแต่.....(วัน เดือน ปี)
 2. ไม่เคยเป็นสมาชิกกลุ่ม
 3. เคยเป็นสมาชิกกลุ่ม แต่ปัจจุบันไม่ได้เป็นแล้ว
8. เมื่อท่านทราบว่า กองทัพอากาศสนับสนุนให้มีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในหน่วยงาน ท่านตั้งใจว่าเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ หรือไม่
 1. ไม่ต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่ม
 2. ตอนนั้นยังไม่แน่ใจ
 3. อาจจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่ม
 4. ตั้งใจที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มอย่างแน่นอน

2. พฤติกรรมการสื่อสาร

1. ท่านอ่านหนังสือพิมพ์วันละกี่ฉบับ
 1. ไม่อ่านเลย
 2. 1 - 2 ฉบับ
 3. 3 - 4 ฉบับ
 4. 5 ฉบับขึ้นไป
2. วารสาร หรือหนังสือที่ท่านอ่านประจำมีกี่ฉบับ
 1. ไม่อ่านเลย
 2. 1-2 ฉบับ
 3. 3-4 ฉบับ
 4. 5 ฉบับขึ้นไป

3. ในแต่ละวันท่านฟังวิทยุมากน้อยเพียงใด
 1. ไม่ฟังเลย
 2. ประมาณ 1 ชั่วโมง
 3. ประมาณ 2 ชั่วโมง
 4. มากกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไป
4. ท่านชมโทรทัศน์เป็นเวลานานเท่าไรในแต่ละวัน
 1. ไม่ได้ชม
 2. ประมาณ 1 ชั่วโมง
 3. ประมาณ 2 ชั่วโมง
 4. มากกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไป
5. เมื่อมีกิจกรรมภายนอกกองทัพอากาศ เช่น การสัมมนา การอภิปราย/นิทรรศการ การบรรยายพิเศษ ท่านไปร่วมฟังหรือชม มากน้อยเพียงใด
 1. ไม่เคยไป
 2. ไปน้อยมาก
 3. ไปเป็นส่วนมาก
 4. ไปเป็นประจำ
6. ปัจจุบันท่านเป็นสมาชิกชมรม สมาคม หรือกลุ่มสนใจทั้งภายใน และภายนอกกองทัพอากาศ มากน้อยเพียงใด
 1. ไม่ได้เป็นเลย
 2. 1-2 แห่ง
 3. 3-4 แห่ง
 4. 5 แห่งขึ้นไป
7. เมื่อมีการประชุมในหน่วยท่านไม่ว่าจะเป็นระดับแผนก ระดับกอง หรือระดับกรมท่านเข้าประชุมทุกครั้งหรือไม่
 1. ไม่เคยเข้าประชุม
 2. เข้าประชุมน้อยมาก
 3. เข้าประชุมเป็นส่วนมาก
 4. เข้าประชุมทุกครั้ง
8. เมื่อหน่วยท่านจัดให้มีการบรรยายพิเศษ การบรรยายธรรมะ การฉายภาพยนตร์ การแสดงนิทรรศการ ฯลฯ ท่านไปชมหรือไปฟัง มากน้อยเพียงใด
 1. ไม่เคยไปเลย
 2. ไปเป็นส่วนน้อย
 3. ไปเป็นส่วนมาก
 4. ไปเป็นประจำ
9. ท่านอ่านหนังสือพิมพ์สารข่าวฟ้า มากน้อยเพียงใด
 1. ไม่เคยอ่าน
 2. อ่านบ้างเป็นบางส่วน
 3. อ่านเป็นส่วนมาก
 4. อ่านเป็นประจำทุกฉบับ
10. ท่านอ่านหนังสือข่าวทหารอากาศ มากน้อยเพียงใด
 1. ไม่เคยอ่าน
 2. อ่านบ้างเป็นส่วนน้อย
 3. อ่านเป็นส่วนมาก
 4. อ่านเป็นประจำทุกฉบับ
11. เมื่อหน่วยจัดให้มีการรื่นเร่ในงานสังสรรค์ระหว่างข้าราชการท่านไปร่วมมากน้อยเพียงใด
 1. ไม่เคยไป
 2. ไปบ้างเป็นส่วนน้อย
 3. ไปเป็นส่วนมาก
 4. ไปทุกครั้ง

12. เมื่อมีงานพัฒนาหน่วย เช่น การทำความสะอาด ท่านไปช่วยมากน้อยเพียงใด

1. ไม่เคยช่วย
2. ช่วยเป็นส่วนน้อย
3. ช่วยเป็นส่วนมาก
4. ช่วยทุกครั้ง

13. ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่อยู่ แผนก หรือ กองอื่นๆ มากน้อยเพียงใด

1. ไม่มี
2. มีบ้างเป็นส่วนน้อย
3. มีเป็นส่วนมาก
4. มีทุกแผนก ทุกกอง

14. ท่านเคยเข้าร่วมชมงานชมรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของกองทัพอากาศมากน้อยเพียงใด

1. ไม่เคย
2. เคยชม 1 ครั้ง
3. เคยชม 2 ครั้ง
4. เคยชมตั้งแต่ 3 ครั้ง ขึ้นไป

15. ท่านเคยสอบถามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จากผู้ประสานงาน หรือจากวิทยากร หรือจากเพื่อนร่วมงานมากน้อยเพียงใด

1. ไม่เคย
2. เคยสอบถามแต่น้อยมาก
3. สอบถามเป็นส่วนมาก
4. สอบถามเป็นประจำ

16. ท่านเคยหาความรู้เกี่ยวกับการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเพิ่มเติมจากหนังสือ วารสาร การชมวิดีโอ ฯลฯ มากน้อยเพียงใด

1. ไม่เคย
 2. เคยบ้างแต่น้อยมาก
 3. ส่วนมากจะหาความรู้
 4. หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ
- เพิ่มเติมเอง

17. ท่านเคยผ่านการอบรมเรื่องการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมากน้อยเพียงใด

1. ไม่เคย
2. 1 ครั้ง
3. 2 ครั้ง
4. ตั้งแต่ 3 ครั้ง ขึ้นไป

3. การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

1. ท่านคิดว่าการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตัวข้าราชการ เช่น มีความรู้ความชำนาญในหน้าที่การงาน มีความสามารถในการวิเคราะห์ แก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความคิดสร้างสรรค์กล้าแสดงออก ฯลฯ มากน้อยเพียงใด

1. ไม่มีประโยชน์เลย
2. ไม่แน่ใจ
3. มีประโยชน์บ้างเล็กน้อย
4. มีประโยชน์มาก

2. ท่านคิดว่าการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมีประโยชน์ต่อการพัฒนางาน เช่น ปรับปรุงคุณภาพ เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย ฯลฯ มากน้อยเพียงใด

1. ไม่มีประโยชน์เลย
2. ไม่แน่ใจ
3. มีประโยชน์บ้างเล็กน้อย
4. มีประโยชน์มาก

3. ท่านคิดว่าการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ ได้กับลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ มากน้อยเพียงใด
 1. ไม่ได้เลย 2. ไม่แน่ใจ
 3. ได้บ้างเล็กน้อย 4. ได้มาก
4. ท่านคิดว่าการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เป็นสิ่งที่ เข้ากันได้กับลักษณะนิสัยใน การทำงานของข้าราชการกองทัพอากาศ มากน้อยเพียงใด
 1. ไม่ได้เลย 2. ไม่แน่ใจ
 3. ได้บ้างเล็กน้อย 4. ได้มาก
5. ท่านคิดว่าขั้นตอนในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เป็นที่สิ่งที่ยากที่จะเข้าใจ มากน้อยเพียงใด
 1. ยากมาก 2. ไม่แน่ใจ
 3. ยากบ้างเล็กน้อย 4. ไม่ยากเลย
6. ท่านคิดว่าการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นที่สิ่งที่ ยากแก่การปฏิบัติมากน้อย เพียงใด
 1. ยากมาก 2. ไม่แน่ใจ
 3. ยากบ้างเล็กน้อย 4. ไม่ยากเลย
7. ท่านคิดว่ากิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ สามารถนำไปทดลองทำได้มากน้อยเพียงใด
 1. ทดลองทำไม่ได้ 2. ไม่แน่ใจ
 3. อาจจะทดลองทำได้ 4. ทดลองทำได้แน่นอน
8. ท่านคิดว่าผลที่เกิดจากการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นผลที่ช่วยใน การพัฒนาคน พัฒนางาน เป็นสิ่งที่ข้าราชการทั่วไปสามารถมองเห็น ได้มากน้อยเพียงใด
 1. ไม่สามารถมองเห็นผลได้ 2. ไม่แน่ใจ
 3. มองเห็นผลได้บ้างเล็กน้อย 4. มองเห็นผลได้ชัดเจน

4. การสนใจ

1. ท่านเคยอ่านนโยบายการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วยหรือคำสั่งแต่งตั้งกรรมการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ หรือ หนังสือราชการอื่น ๆ ที่ชักชวนให้ร่วมทำกิจกรรมนี้มากน้อยเพียงใด
 1. ไม่เคยอ่าน 2. อ่านเป็นบางเรื่อง
 3. อ่านเป็นส่วนมาก 4. อ่านทุกเรื่อง

2. เมื่อมีการประชุมเพื่อชี้แจงของหัวหน้าหน่วย หรือผู้ประสานงานหรือวิทยากรท่านร่วม
ฟังมากน้อยเพียงใด
 1. ไม่เคยเข้าฟัง
 2. เข้าฟังบางครั้ง
 3. เข้าฟังเป็นส่วนมาก
 4. เข้าฟังทุกครั้ง
3. หน่วยของท่านสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น ในการทำกิจกรรมให้แก่กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เช่น อุปกรณ์ เครื่องใช้ เวลา สถานที่งบประมาณ ฯลฯ มากน้อยเพียงใด
 1. ไม่มีการสนับสนุน
 2. สนับสนุนบ้างเล็กน้อย
 3. สนับสนุนเป็นส่วนมาก
 4. สนับสนุนทุกอย่าง
4. หน่วยของท่านจัดให้มีการอบรม การบรรยายพิเศษ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ มากน้อยเพียงใด
 1. ไม่เคยจัดเลย
 2. จัดแต่น้อยครั้งมาก
 3. จัดเป็นส่วนมาก
 4. จัดเป็นประจำ
5. ภายในที่ทำงานของท่าน เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันมากน้อยเพียงใด
 1. ไม่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
 2. มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันน้อยมาก
 3. มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันเป็นส่วนมาก
 4. มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันมาก
6. ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของท่านชักชวนให้ท่านทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมากน้อยเพียงใด
 1. ไม่เคยชักชวนเลย
 2. ชักชวนน้อยมาก
 3. ชักชวนเป็นส่วนมาก
 4. ชักชวนอยู่เสมอเป็นประจำ
7. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมที่จะรวมตัวกันเป็นกลุ่ม ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมากน้อยเพียงใด
 1. ไม่เหมาะสมเลย
 2. เหมาะสมน้อยมาก
 3. เหมาะสมเป็นส่วนมาก
 4. เหมาะสมอย่างยิ่ง
8. ท่านคิดว่าการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพช่วยตอบสนองความต้องการของบุคคลที่จะมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปได้มากน้อยเพียงใด
 1. ช่วยไม่ได้เลย
 2. ช่วยได้น้อยมาก
 3. ช่วยได้เป็นส่วนมาก
 4. ช่วยได้มากที่สุด
9. ท่านคิดว่าการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคคลที่จะทำงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด
 1. ช่วยไม่ได้เลย
 2. ช่วยได้น้อยมาก
 3. ช่วยได้เป็นส่วนมาก
 4. ช่วยได้มากที่สุด

10. ท่านคิดว่าการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จะช่วยให้บุคคลสามารถแสดงความสามารถที่มีอยู่ให้ปรากฏแก่คนทั่วไปมากน้อยเพียงใด
1. ช่วยไม่ได้เลย
 2. ช่วยได้น้อยมาก
 3. ช่วยได้เป็นส่วนมาก
 4. ช่วยได้มากที่สุด
11. ท่านคิดว่าการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคคลในเรื่องสถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม เช่น ได้รับการเพิ่มขึ้นเงินเดือน ได้เลื่อนตำแหน่งมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของเพื่อนข้าราชการ ฯลฯ มากน้อยเพียงใด
1. ช่วยไม่ได้เลย
 2. ช่วยได้น้อยมาก
 3. ช่วยได้เป็นส่วนมาก
 4. ช่วยได้มากที่สุด
12. ท่านเห็นว่าผู้ที่ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพควรได้รับสิ่งของตอบแทน เช่น โล่ ใบประกาศนียบัตร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ฯลฯ มากน้อยเพียงใด
1. ไม่ควรได้รับ
 2. ควรให้บ้าง
 3. ควรให้เป็นส่วนมาก
 4. ควรตอบแทนให้ทุกคนทุกครั้ง
13. ท่านเห็นว่าหน่วยควรจัดหาเงินจำนวนหนึ่งเป็นสิ่งตอบแทนกลุ่ม ที่ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมากน้อยเพียงใด
1. ไม่ควรอย่างยิ่ง
 2. ควรให้บ้าง
 3. ควรให้เป็นส่วนมาก
 4. ควรให้อย่างยิ่ง
14. ท่านเห็นว่าผู้ที่ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพควรได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งเป็นกรณีพิเศษมากน้อยเพียงใด
1. ไม่ควรได้
 2. ควรได้บ้าง
 3. ควรได้เป็นส่วนมาก
 4. ควรให้อย่างยิ่ง
15. ท่านเห็นว่าหน่วยของท่านควรจัดให้มีการเสนอผลงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ เพื่อเป็นการยกย่องความสามารถของผู้ทำกิจกรรมให้ปรากฏแก่ข้าราชการในหน่วยมากน้อยเพียงใด
1. ไม่ควรจัด
 2. นาน ๆ จัดสัก 1 ครั้ง
 3. ควรจัดอย่างน้อยปีเว้นปี
 4. ควรจัดเป็นประจำทุกปี
16. ท่านเห็นว่าผู้ที่ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ควรได้รับสิทธิพิเศษในบางเรื่องเป็นสิ่งตอบแทน เช่น ได้รับการพิจารณาให้ไปศึกษา ไปประชุม สัมมนา ดูงาน อบรม ฯลฯ มากน้อยเพียงใด
1. ไม่ควรได้
 2. ควรได้แต่ไม่ควรให้มากนัก
 3. ควรได้เป็นส่วนมาก
 4. ควรให้อย่างยิ่ง

5. ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน

1. ผู้ประสานงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วยงานท่าน เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการทำกิจกรรมกลุ่ม มากน้อยเพียงใด
 1. ไม่มีความรู้เลย
 2. ไม่แน่ใจ
 3. พอใช้
 4. ดีมาก
2. ผู้ประสานงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วยงาน มีความสามารถที่จะจูงใจให้ข้าราชการในหน่วยรวมตัวกันเป็นกลุ่ม เพื่อทำกิจกรรมมากน้อยเพียงใด
 1. ไม่มีความสามารถ
 2. ไม่แน่ใจ
 3. มีความสามารถบ้าง
 4. มีความสามารถมาก
3. ผู้ประสานงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วยงานมีความสามารถที่จะถ่ายทอดความรู้ในการทำกิจกรรมให้แก่ข้าราชการในหน่วย มากน้อยเพียงใด
 1. ไม่มีความสามารถ
 2. ไม่แน่ใจ
 3. มีความสามารถบ้าง
 4. มีความสามารถมาก
4. ผู้ประสานงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วยงานมีความสามารถ ในการให้คำปรึกษา แนะนำ เรื่องการทำกิจกรรมให้แก่ข้าราชการในหน่วยมากน้อยเพียงใด
 1. ไม่มีความสามารถ
 2. ไม่แน่ใจ
 3. มีความสามารถบ้าง
 4. มีความสามารถมาก
5. ผู้ประสานงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วยงาน มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน มากน้อยเพียงใด
 1. ไม่มีความสามารถ
 2. ไม่แน่ใจ
 3. มีความสามารถบ้าง
 4. มีความสามารถมาก

6. ทัศนคติ

1. การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะช่วยให้การแก้ปัญหาของหน่วยงาน ได้จริงหรือไม่
 1. จริงแน่นอน
 2. อาจจะจริง
 3. ไม่แน่ใจ
 4. อาจจะไม่จริง
 5. ไม่จริงแน่นอน
2. ท่านคิดว่าเมื่อท่านทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะช่วยให้การแก้ปัญหาของหน่วยงานได้มากน้อยเพียงใด
 1. ได้อย่างมาก
 2. ได้มาก
 3. ไม่แน่ใจ
 4. ไม่มากนัก
 5. ไม่ได้เลย

3. การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมจริงหรือไม่
 1. จริงแน่นอน
 2. ได้มาก
 3. ไม่แน่ใจ
 4. ไม่มากนัก
 5. ไม่จริงแน่นอน
4. ท่านคิดว่าเมื่อท่านทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแล้ว ผลที่ได้จะช่วยให้การทำงานในหน่วยงานของท่านมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม มากน้อยแค่ไหน
 1. ช่วยได้อย่างมาก
 2. ช่วยได้มาก
 3. ไม่แน่ใจ
 4. ช่วยได้ไม่มากนัก
 5. ช่วยไม่ได้เลย
5. การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะช่วยปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานให้ดีขึ้นจริงหรือไม่
 1. จริงแน่นอน
 2. อาจจะจริง
 3. ไม่แน่ใจ
 4. อาจจะไม่จริง
 5. ไม่จริงแน่นอน
6. ท่านคิดว่าเมื่อท่านทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแล้ว ผลที่ได้จะช่วยให้สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานของท่านดีขึ้นเล็กน้อยเพียงใด
 1. ช่วยได้อย่างมาก
 2. ช่วยได้มาก
 3. ไม่แน่ใจ
 4. ช่วยได้ไม่มากนัก
 5. ช่วยไม่ได้เลย
7. การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะช่วยพัฒนาบุคคลให้มีความสามารถ ในการวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้ถูกต้อง จริงหรือไม่
 1. จริงแน่นอน
 2. อาจจะจริง
 3. ไม่แน่ใจ
 4. อาจจะ ไม่จริง
 5. ไม่จริงแน่นอน
8. ท่านคิดว่า เมื่อท่านทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแล้วผลที่ได้จะช่วยให้ท่านมีความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ปัญหา ได้มากน้อยเพียงใด
 1. ช่วยได้อย่างมาก
 2. อาจจะจริง
 3. ไม่แน่ใจ
 4. อาจจะ ไม่จริง
 5. ไม่จริงแน่นอน

9. การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานให้แก่ข้าราชการ จริงหรือไม่
1. จริงแน่นอน
 2. อาจจะจริง
 3. ไม่แน่ใจ
 4. อาจจะ ไม่จริง
 5. ไม่จริงแน่นอน
10. ท่านคิดว่าเมื่อท่านทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแล้ว ผลที่ได้จะช่วยให้ท่านมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานมากขึ้นเพียงใด
1. ช่วยได้อย่างมาก
 2. ช่วยได้มาก
 3. ไม่แน่ใจ
 4. ช่วยได้ไม่มากนัก
 5. ช่วยไม่ได้เลย
11. การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะช่วยสร้างความเชื่อมั่น และความกล้าแสดงออกให้แก่ผู้ทำกิจกรรม จริงหรือไม่
1. จริงแน่นอน
 2. อาจจะจริง
 3. ไม่แน่ใจ
 4. อาจจะ ไม่จริง
 5. ไม่จริงแน่นอน
12. ท่านคิดว่าเมื่อท่านทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแล้ว ผลที่ได้จะช่วยให้ท่านมีความเชื่อมั่นในตัวเอง และกล้าแสดงออก มากน้อยเพียงใด
1. ช่วยได้อย่างมาก
 2. ช่วยได้มาก
 3. ไม่แน่ใจ
 4. ช่วยได้ไม่มากนัก
 5. ช่วยไม่ได้เลย
13. การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับข้าราชการ จริงหรือไม่
1. ไม่จริงแน่นอน
 2. อาจจะ ไม่จริง
 3. ไม่แน่ใจ
 4. อาจจะจริง
 5. จริงแน่นอน
14. ท่านคิดว่าท่านทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแล้ว จะเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับท่านมากน้อยเพียงใด
1. ไม่เป็นการเพิ่มภาระอย่างแน่นอน
 2. อาจจะ ไม่เป็นการเพิ่มภาระ
 3. ไม่แน่ใจ
 4. เป็นการเพิ่มภาระบ้าง
 5. เป็นการเพิ่มภาระอย่างมาก

15. การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จะทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากร เช่น เวลา งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องใช้ โดยเปล่าประโยชน์ จริงหรือไม่
1. ไม่จริงแน่นอน
 2. อาจจะจริง
 3. ไม่แน่ใจ
 4. อาจจะจริง
 5. จริงแน่นอน
16. ท่านคิดว่าเมื่อท่านทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแล้ว จะทำให้ท่านสิ้นเปลืองทรัพยากร โดยเปล่าประโยชน์ มากน้อยเพียงใด
1. ไม่สิ้นเปลือง
 2. อาจจะสิ้นเปลือง
 3. ไม่แน่ใจ
 4. อาจจะสิ้นเปลือง
 5. สิ้นเปลืองมาก
17. การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จะทำให้งานประจำที่ทำอยู่มีประสิทธิภาพลดลง จริงหรือไม่
1. ไม่จริงแน่นอน
 2. อาจจะจริง
 3. ไม่แน่ใจ
 4. อาจจะจริง
 5. จริงแน่นอน
18. ท่านคิดว่าเมื่อท่านทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแล้ว จะมีผลทำให้งานประจำที่ทำอยู่มีประสิทธิภาพลดลงมากน้อยเพียงใด
1. ไม่ลดลงแน่นอน
 2. อาจจะลดลง
 3. ไม่แน่ใจ
 4. อาจจะลดลง
 5. ลดลงอย่างแน่นอน
19. การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ จะทำให้สูญเสียระบบการบังคับบัญชาทางการทำงาน จริงหรือไม่
1. ไม่จริงแน่นอน
 2. อาจจะจริง
 3. ไม่แน่ใจ
 4. อาจจะจริง
 5. จริงแน่นอน
20. ท่านคิดว่าเมื่อท่านทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพแล้ว จะทำให้ท่านกับผู้นบังคับบัญชาที่ความขัดแย้งกันได้มากน้อยเพียงใด
1. ไม่มีความขัดแย้งกันแน่นอน
 2. ไม่มีความขัดแย้งกัน
 3. ไม่แน่ใจ
 4. มีความขัดแย้งกัน
 5. มีความขัดแย้งกันอย่างมาก

7. ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ข้อความต่อไปนี้ ถูกหรือผิด ตามความคิดของท่าน ขอให้ทำเครื่องหมาย

/ และ x ลงหน้าข้อนั้น

- 1. ผู้ป็นได้พัฒนากลุ่มสร้างเสริมคุณภาพขึ้นให้เป็นแบบฉบับของตัวเอง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ในเรื่องการควบคุมทางสถิติที่ได้รับการเผยแพร่มาจากสหรัฐอเมริกา
- 2. กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพนับเป็นวิธีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม อย่างหนึ่งที่เปิดโอกาสให้บุคลากรระดับล่าง ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนงานปรับปรุงงาน และแก้ไขปัญหางาน
- 3. อุดมการณ์พื้นฐานของการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมีเป้าหมายที่จะพัฒนาคุณภาพของงานให้ดีขึ้น
- 4. กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพเป็นกลุ่มบุคลากรในหน่วย ที่รวมตัวกันเพื่อแก้ไขปัญหาคือปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้น โดยมีหัวหน้างานเป็นหัวหน้ากลุ่ม
- 5. เทคนิคการระดมสมอง เป็นวิธีการประชุมชนิดหนึ่งที่สามารถรวบรวมความคิดเห็นจากสมาชิกได้มากที่สุด ในระยะเวลาอันสั้น มีประโยชน์ในการทำกิจกรรม คือทำให้ได้ข้อยุติเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
- 6. แผนภูมิแกว่งปลาใช้สำหรับการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา ซึ่งสาเหตุเหล่านี้จะมีการจัดหมวดหมู่อย่างชัดเจน และมีการจัดลำดับสาเหตุใหญ่ และสาเหตุย่อย แผนภูมิแกว่งปลา มีประโยชน์คือ ทำให้สามารถเลือกแก้ปัญหาได้ถูกต้อง
- 7. ตารางตรวจสอบใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะของตาราง ไม่มีแบบตายตัว อาจจะเป็นภาพ ตัวเลข กราฟ ก็ได้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล
- 8. แผนภูมิพาเรโต เป็นแผนภูมิที่แสดงว่าสาเหตุใดเป็นสาเหตุที่สำคัญที่สุด เพื่อที่จะได้เลือกเอาสาเหตุนั้นมาดำเนินการแก้ไข
- 9. แผนภูมิสหสัมพันธ์ จะช่วยในการวิเคราะห์ว่าสาเหตุที่จะนำมาแก้ไขนั้นมีความสัมพันธ์กับผลจริงหรือไม่
- 10. วงจรเดมิ่ง หรือที่เรียกว่า วงจร PDCA เป็นกระบวนการในการวางแผนและควบคุมงานการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
- 11. ปัญหาที่กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพจะนำมาแก้ไข จะมีลักษณะเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหลาย ๆ ฝ่าย หลาย ๆ แผนก เพื่อที่จะได้มาร่วมกันแก้ไขปัญหา

- 12. กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพที่สิทธิที่จะกำหนดหัวข้อเรื่องที่จะทำกิจกรรม และดำเนินการแก้ไขปัญหาได้เอง โดยไม่ต้องขออนุมัติ หรือ ได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา
- 13. การกำหนดมาตรฐานการทำงานของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ มีประโยชน์ที่สำคัญมากคือ จะเป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกัน นำไปใช้ปฏิบัติในการแก้ปัญหาได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาในการทำกิจกรรมในเรื่องที่ซ้ำกัน
- 14. หากผลการปฏิบัติของกลุ่มมิได้เป็นไปตามเป้าหมาย กลุ่มควรที่จะเริ่มต้นศึกษาใหม่ว่าปัญหาที่นำมาแก้ไขนั้นเหมาะสมหรือไม่ หากเหมาะสมก็ให้พิจารณาหาหนทางแก้ไขใหม่ หากเป็น เรื่องที่ไม่เหมาะสมจะได้ทำกิจกรรมเรื่องใหม่ต่อไป
- 15. หน่วยควรที่จะจัดให้มีการเสนอผลงานของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ทั้งนี้ เพื่อคัดเลือกกลุ่มที่ปฏิบัติกิจกรรม ได้ผลตอบแทนมากที่สุด เป็นกลุ่มชนะเลิศ และเป็นตัวแทนไปเสนอผลงานในระดับสูงขึ้นไป

8. พื้นฐานทางจิตวิสัย

1. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาโดยตรงของท่านต้องการให้ท่านเข้าร่วม เป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
 1. ต้องการมาก
 2. คงจะต้องการ
 3. ไม่แน่ใจ
 4. คงไม่ต้องการ
 5. ไม่ต้องการอย่างยิ่ง
2. ตามปกติแล้วท่านมักจะทำตามความต้องการของผู้บังคับบัญชาโดยตรงหรือไม่บ่อยครั้งเพียงใด
 1. ทำตามส่วนมาก
 2. ทำตามปานกลาง
 3. ทำตามส่วนน้อย
 4. ไม่เคยทำตาม
3. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านต้องการให้ท่านเข้าร่วม เป็นสมาชิกกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
 1. ต้องการมาก
 2. คงจะต้องการ
 3. ไม่แน่ใจ
 4. คงไม่ต้องการ
 5. ไม่ต้องการอย่างยิ่ง
4. ตามปกติแล้วท่านมักจะทำตามความต้องการของเพื่อนร่วมงานหรือไม่บ่อยครั้งเพียงใด
 1. ทำตามส่วนมาก
 2. ทำตามปานกลาง
 3. ทำตามส่วนน้อย
 4. ไม่เคยทำตาม

ประวัติย่อของผู้นับ

ชื่อ นาวาอากาศตรีหญิง ศิริพร หิตะศิริ
 เกิดวันที่ 30 พฤศจิกายน 2499
 สถานที่เกิด 360 ถนนพหลโยธิน หมู่ 2 ต.คลองถนน อ.บางเขน จ.กรุงเทพมหานคร
 ที่อยู่ปัจจุบัน 111/235 ถนนวิภาวดีรังสิต หมู่ 4 ต.สีกัน อ.บางเขน จ.กรุงเทพมหานคร
 ตำแหน่งปัจจุบัน นายทหารประเมินค่า แผนกประเมินค่ากำลังพล กองวิเคราะห์และประเมินค่า
 กำลังพล กรมกำลังพลทหารอากาศ

ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2515 ม.ศ.3 รร.สตรีวรนาถบางเขน อ.บางเขน จ.กรุงเทพมหานคร
 พ.ศ. 2517 ม.ศ.5 รร.ศรีอยุธยา อ.พญาไท จ.กรุงเทพมหานคร
 พ.ศ. 2521 คบ. (สังคมศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 พ.ศ. 2529 นศ.ม. (ประชาสัมพันธ์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2523-2531 นายทหารบำเหน็จความชอบ แผนกบำเหน็จความชอบ
 กองบริการกำลังพล กรมกำลังพลทหารอากาศ

พ.ศ. 2530-2531 นายทหารแผนการศึกษา แผนกแผนการศึกษา
 กองการศึกษา กรมกำลังพลทหารอากาศ

พ.ศ. 2531-ปัจจุบัน นายทหารประเมินค่า แผนกประเมินค่ากำลังพล
 กองวิเคราะห์และประเมินค่ากำลังพล กรมกำลังพล
 ทหารอากาศ

รูปแบบสำหรับการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

ของข้าราชการในกองทัพอากาศ

บทคัดย่อ

ของ

นาวาอากาศตรีหญิง ศิริพร นิตะศิริ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาพัฒนศึกษาศาสตร์

มีนาคม 2532

การวิจัยนี้ มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ กับปัจจัยด้านบุคคลและด้านสังคม ตามทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม ทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีทัศนคติและทฤษฎีองค์การ เพื่อให้ได้รูปแบบที่จะใช้ทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ

แบบแผนการวิจัยเป็นการศึกษาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้าราชการในกองทัพอากาศ ชั้นยศนาวาอากาศโทลงไป จำนวน 1500 คน ประสิทธิภาพการกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วย จำนวน 36 คน และผู้ประสานงานกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของหน่วย จำนวน 36 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่าการยอมรับระดับความคิดกับการยอมรับระดับปฏิบัติไม่มีความสอดคล้องกัน สภาพการยอมรับระดับปฏิบัติแตกต่างกัน ตามลักษณะของชั้นยศ ลักษณะงาน อายุจริง อายุราชการ เพศ ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน ทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ บทพื้นฐานทางจิตวิสัย และวิธีการจูงใจของผู้บริหาร

ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ทั้ง 5 ทฤษฎี สามารถอธิบายความแตกต่างของการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติ ได้อย่างมีนัยสำคัญทุกทฤษฎี ตัวแปรรวม 14 ตัวแปรตามทฤษฎีทั้งห้าสามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับระดับความคิด และการยอมรับระดับปฏิบัติได้ร้อยละ 41 และ ร้อยละ 13 ตามลำดับ ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับความคิด ได้มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ พฤติกรรมการสื่อสาร (การเปิดรับสื่อภายใน การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การมีส่วนร่วมกับสังคม) บทบาทของผู้บริหาร (วิธีการจูงใจ วิธีการติดตามผล) ความพยายามของผู้ประสานงาน (ปริมาณการจัดกิจกรรม) ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การรับรู้คุณลักษณะของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (ความได้เปรียบเชิงเทียบ ความเข้ากันได้) ความน่าเชื่อถือต่อผู้ประสานงาน ความต้องการของบุคคล ความคาดหวังในรางวัล ทัศนคติต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และบทพื้นฐานทางจิตวิสัย ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระดับปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคล (เพศ และระดับการศึกษา) พฤติกรรมการสื่อสาร (การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ การเปิดรับสื่อภายนอก) บทบาทของผู้บริหาร (การบริหารงาน การตอบแทน) ความพยายามของผู้ประสานงาน ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ และบทพื้นฐานทางจิตวิสัย

อิทธิพลของตัวแปรด้านบุคคล และด้านสังคม ที่มีต่อการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพระดับปฏิบัติส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมเล็กน้อย โดยส่งผ่านตัวแปรแทรกซ้อน และการยอมรับระดับความคิด

A MODEL FOR PREDICTING AND EXPLAINING THE ADOPTION OF
THE QUALITY CONTROL CIRCLE ACTIVITIES :
A CASE STUDY OF THE ROYAL THAI AIR FORCE

AN ABSTRACT

BY

SQUADRON LEADER SIRIPORN HITASIRI

• Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Doctor of Education degree
at Srinakharinwirot University

March 1990

The main purpose of this research was to study the relationship between the adoption of the Quality Control Circle Activities and the individual and social factors deriving from Adoption Theory, Communication Theory, Motivation Theory, Attitude Theory and Organization Theory in order to develop a model that can be used for predicting and understanding the adoption of the Quality Control Circle Activities of the Royal Thai Air Force.

The design of this research used an ex-post facto approach. The samples consisted of 1,500 Air Forces that have had the rank of wing commander and below, 36 executives of the Quality Control Circle Committee and 36 coordinators. Questionnaires were used for collecting the data. Descriptive statistics, analysis of variance, correlation analysis, multiple regression analysis and path analysis were used for analyzing the data.

The research findings indicated that the symbolic adoption and the use of innovation were not concurrence. The use of innovation significantly differed among ranks, jobs, ages, years of service, sex, the credibility toward the coordinators, attitude toward the use of Quality Control Circle Activities, subjective norm and the executive's motivating method.

All of the five behavioral and social science theories were able to significantly explain the differences of the symbolic adoption and the use of innovation. The 14 variables deriving from those five theories explained 36 and 13 percents of variations of the symbolic adoption and the use of innovation respectively.

The variables that significantly explained the symbolic adoption were communication behaviors (the exposure of internal media, the search for information and the social participation) the roles of the executives (motivating and follow up), effort of the coordinators (the number of holding activities), Quality Control Circle knowledge, the perception of the Quality Control Circle characteristics (relative advantage and compatibility), the credibility toward the coordinators, the individual needs, the expectation in rewards, attitude toward the use of Quality Control Circle Activities and the subjective norm. The variables that significantly explained the use of innovation were the personal characteristics (sex and education), communication behaviors (the search for information and the exposure of external media), the roles of the executives (the managing and the rewarding), the effort of coordinators, Quality Control Circles knowledge and the subjective norm.

The findings also indicated that the effects of the individual and social factors on the use of innovation composed of great direct effect and small indirect effect via the intervening variables and the symbolic adoption.