

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกลุ่ม
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานร่วมกัน

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกลุ่ม

1.1 ความหมายของกระบวนการกลุ่ม

ได้มีนักการศึกษาหลายท่าน ได้ให้ความหมายของกระบวนการกลุ่มไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

เซอร์เบิร์ต (Herbert. 1963 : 62) กล่าวว่า กระบวนการกลุ่มมีความหมายลึกซึ้งกว่าการที่บุคคลอยู่รวมกันเฉยๆ เท่านั้น แต่การรวมกลุ่มจะต้องมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. มีวัตถุประสงค์ร่วมกันและวัตถุประสงค์นั้นจะต้องสนองความต้องการของสมาชิกแต่ละคนด้วย
2. ผลของการทำงานจะเกิดจากความร่วมมือของสมาชิกในกลุ่ม
3. มีการสื่อสารทางวาจา (Verbal Communication) หรือมีความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง

เดวิส (Davis. 1963 : 405) กล่าวว่า กระบวนการกลุ่ม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีปฏิสัมพันธ์กัน โดยมีเป้าหมายร่วมกันอย่างเห็นได้ชัด โดยทั่วไปกลุ่มจะมีความหมายที่นอกเหนือจากการที่คนเราอยู่ร่วมกันอย่างธรรมดา

เชสเตอร์ (Chester. 1972 : 379) ได้ให้ความหมายของกระบวนการกลุ่มดังนี้ กลุ่มคือ การรวมตัวของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปไม่ได้จำกัดจำนวน แต่ไม่ถึงกับมีจำนวนมากเกินไป คนที่มา รวมกันเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อจุดมุ่งหมายบางอย่างร่วมกัน

บาร์เกอร์ และคนอื่นๆ (Barker and others. 1987 : 8-14) กล่าวถึงความหมายของ กระบวนการกลุ่มว่าหมายถึง กลุ่มย่อยที่มีสมาชิกตั้งแต่ 3-5 คนมารวมกัน เพื่อการเผชิญหน้ากัน มีความสัมพันธ์ต่อกันในช่วงเวลาหนึ่ง

จันทิกา ลิมปิเจริญ (2522 : 37) ได้ให้ความหมายของกระบวนการกลุ่มว่า หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมารวมกันยอมรับในความเกี่ยวข้องที่เกิดขึ้นระหว่างกันในกลุ่ม

ทิสนา เขมมณี (2522 : 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า กระบวนการกลุ่มหมายถึง วิทยาการที่ว่าด้วยความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม และกระบวนการทำงานในกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งครอบคลุมถึงองค์ประกอบที่สำคัญต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องกลุ่มพฤติกรรมมนุษย์ การแก้ปัญหา การตัดสินใจ ตลอดจนการพัฒนาตนเอง

ประยงค์ นาโค (2527 : 133) ได้ให้ความหมายของกระบวนการกลุ่มว่า หมายถึง บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมารวมกันและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกันอย่างเด่นชัด

พรรณพิศ วาณิชการ (2528 : 133) ได้ให้ความหมายของกระบวนการกลุ่มว่าเป็นการรวมตัวกันระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ณ สถานที่แห่งหนึ่ง การรวมตัวของบุคคลดังกล่าวจะต้องมีการพูดจาสื่อความหมายต่อกันและกัน มีการปฏิบัติต่อกันในลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2534 : 266) ได้ให้ความหมายของกลุ่มว่า คือการแบ่งกลุ่มจัดกิจกรรมที่ครูจำแนกนักเรียนออกเป็นกลุ่มๆ ตั้งแต่กลุ่มละ 2 คนขึ้นไป จะมากน้อยเท่าใดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของลักษณะและปริมาณที่ครูมอบให้

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2534 : 27) กล่าวถึงกระบวนการกลุ่มว่าเป็นทำงานเป็นกลุ่ม โดยมีเป้าหมายการทำงานที่เด่นชัด เป็นการรวบรวมประสบการณ์ซึ่งเกิดจากบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันทั้งในด้านการสื่อความหมาย การตัดสินใจ บทบาทสมาชิกในกลุ่ม ตลอดจนบรรยากาศของกลุ่ม จากการใช้ปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มจะช่วยให้กลุ่มค้นหาวิธีแก้ปัญหาาร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ระหว่างกัน และผลรวมของประสบการณ์จะก่อให้เกิดพลังกลุ่มที่มีคุณภาพ ปริมาณ ทิศทางในตัวเอง ทำให้เกิดความรู้สึกร่วมกัน โอกาสที่จะทำงานให้สำเร็จมีมากขึ้น

ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ (2540 : 26) กล่าวว่า กลุ่ม (Group) หรือกลุ่มสัมพันธ์ (Group Dynamics) หรือกระบวนการกลุ่ม หรือกระบวนการหมู่พวก (Group Process) สรุปได้ว่าหมายถึง การที่คนตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไปมีความคิด มีการกระทำ มีการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีแรงจูงใจร่วมกันในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่แต่ละคนในกลุ่มมีอิทธิพลและได้รับอิทธิพลต่อกันและกัน แต่อาจมีวัตถุประสงค์ร่วมกันหรือไม่ก็ได้

จากการได้ศึกษาความหมายของกลุ่มแล้ว ผู้วิจัยขอสรุปว่า กระบวนการกลุ่ม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยไม่จำกัดจำนวนนั้นมาอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน คิดร่วมกัน และมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม ภายใต้เงื่อนไข วิธีการ สถานการณ์ที่กำหนดขึ้นมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง โดยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นๆ ร่วมกัน

1.2 จุดมุ่งหมายของกระบวนการกลุ่มและลักษณะของกลุ่มที่ต้องการ

วินิจ เกตุขำ และคมเพชร นัตรสกุลกุล (2522 : 170-172) กล่าวถึง จุดมุ่งหมายของกระบวนการกลุ่ม ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดความเข้าใจตนเอง การอยู่ร่วมกับสมาชิกอื่นในกลุ่มจะมีส่วนช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ของตนเองได้ดีขึ้น เพราะกลุ่มจะมีปฏิกริยาให้เห็นข้อเท็จจริงได้
2. เพื่อใช้กิจกรรมกลุ่มให้เกิดความเข้าใจบุคคลอื่น เมื่อสมาชิกในกลุ่มได้ทำกิจกรรมร่วมกัน ก็ย่อมจะทำให้เกิดการเรียนรู้และรู้จักซึ่งกันและกันดีขึ้น
3. การใช้กิจกรรมกลุ่มเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น

ลักษณะของกลุ่มที่ต้องการ

ฉลอง ภิรมย์รัตน์ (2521 : 1-3) ได้กล่าวถึงลักษณะของกลุ่มที่พึงต้องการในการเรียนการสอนมี 3 ประการ คือ

1. มีเป้าหมายร่วมกัน (Common Goal)
2. มีปฏิสัมพันธ์ (Interaction)
3. มีการปฏิบัติในบทบาทร่วมกัน (Common Role)

พนม ลิ้มอารีย์ (2523 : 63-34) กล่าวว่า การบวนการกลุ่มเป็นกระบวนการทางธรรมชาติที่เกิดขึ้นเองได้เสมอ และมนุษย์เรานั้นเมื่อเข้ามารวมกลุ่มกันย่อมจะต้องมีแรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motives) ให้เข้ามาเสมอ และการมาเข้ากลุ่มนั้นย่อมมีความหมายเฉพาะสำหรับบุคคลแต่ละคน และเมื่อบุคคลเข้ามารวมกลุ่มกันแล้วก็ย่อมจะต้องมีปฏิกริยาโต้ตอบ ซึ่งลักษณะสำคัญของกระบวนการกลุ่ม คือ

1. สมาชิกในกลุ่มจะต้องมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
2. สมาชิกในกลุ่มจะต้องมีการสังสรรค์ หรือมีปฏิกริยาโต้ตอบซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม
3. สมาชิกในกลุ่มจะต้องสามารถทำงานร่วมกัน โดยมีจุดมุ่งหมายอันเดียวกัน และในสถานการณ์ซึ่งสมาชิกทุกคนของกลุ่มกำลังประสบอยู่
4. สมาชิกในกลุ่มจะต้องมีการสื่อความหมาย หรือมีการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ติดต่อกัน (Communication)
5. สมาชิกในกลุ่มจะต้องมีการยอมรับหรือปฏิเสธ (Acception or Rejection) การแสดงออกหรือความคิดเห็นของกันและกัน
6. มีโครงสร้างของกลุ่ม (Group Structure) คือการประสานกันอย่างซับซ้อนในเรื่องท่าทีความชอบไม่ชอบ ความห่วงกลัว และเจตคติของสมาชิกที่มีต่อกัน
7. การตัดสินใจ (Decision Making) ของสมาชิกทุกคนเกี่ยวกับการดำเนินงานของกลุ่มจะเกิดขึ้นได้ทุกเวลา

8. กิจกรรมของกลุ่มจะต้องช่วยปลดปล่อยความเครียดของสมาชิก การปลดปล่อยความเครียดโดยใช้กิจกรรมกลุ่ม กล่าวได้ว่าเป็นการปลดปล่อยอารมณ์กดดันที่ปลดปล่อยที่สุด

ถ้ากลุ่มมีขนาดใหญ่เกินไป สมาชิกมีมากเกินไปที่กลุ่มและผู้นำจะให้ความสนใจและสนองความต้องการของสมาชิกได้แล้ว สมาชิกจะไม่ได้รับการตอบสนองสิ่งที่ตนต้องการ ทำให้สมาชิกเกิดความคับข้องใจ (Frustration) ซึ่งจะมีผลสะท้อนต่อการทำงานของกลุ่มทำให้ล่าช้าและอาจไม่ได้ผลดี

1.3 ทักษะในกระบวนการกลุ่ม

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542 : 51-52) ได้กล่าวถึง ทักษะในกระบวนการกลุ่ม คือทักษะที่ใช้ในพลวัตกลุ่มเพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีภายในกลุ่ม นับว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มจะมีส่วนช่วยกระตุ้นให้เพื่อนสมาชิก ได้ใช้ความสามารถพิเศษของตน ออกมาสร้างสรรค์งานของกลุ่ม ทักษะที่จำเป็นในกระบวนการกลุ่ม มี 2 ประการคือ

1. ทักษะส่วนบุคคล (Individual Skill) หมายถึง ทักษะของสมาชิกแต่ละคน ที่จะนำมาใช้ในการทำงานร่วมกัน ซึ่งได้แก่

ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งรวมถึงทักษะในการส่งข่าวสารข้อมูล และทักษะในการรับฟังข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

1.2 ทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วยความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วย นับเป็นการให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรึกษาหารือ หรือปรับความเข้าใจกันด้วยเหตุผลอย่างสันติวิธี

1.3 ทักษะในการเป็นผู้นำ ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นมากสำหรับบุคคลที่จะต้องนำกลุ่มให้สามารถฟันฝ่าอุปสรรค เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ทักษะในการแก้ไขความขัดแย้ง ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการจัดการปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงได้ยากในการทำงานเป็นทีม

2. ทักษะของกระบวนการกลุ่ม (Collective Skill) หมายถึง ทักษะของสมาชิกทุกคนในกลุ่ม ที่พึงมีไว้สำหรับการจะนำศักยภาพของทีมออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งประกอบด้วย

2.1 ทักษะในการสร้างความร่วมมือ จำเป็นมากสำหรับการผนึกความเชี่ยวชาญของสมาชิกแต่ละคนในทีมงาน เพื่อก่อให้เกิดพลังในการปฏิบัติ ให้มุ่งไปสู่เป้าหมายอย่างเต็มที่

2.2 ทักษะในการแก้ปัญหาด้วยทีมงาน ซึ่งหมายถึง การระดมความคิดและความสามารถในการใช้ทีมงาน เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่ทีมงานประสบมา

2.3 ทักษะในการสร้างความเห็นพ้องต้องกัน ซึ่งเป็นทักษะการตัดสินใจของทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าวิธีอื่นๆ ซึ่งอาจใช้การตัดสินใจโดยคนๆ เดียว หรือตัดสินใจโดยสมาชิกส่วนน้อย หรือตัดสินใจโดยการลงคะแนนเสียง เป็นต้น การที่ทุกคนเห็นพ้องต้องกันอย่างมีเหตุผลย่อมทำให้ประสิทธิภาพการตัดสินใจสูงกว่าวิธีอื่นๆ เพราะผลที่เกิดขึ้นตามมาคือความร่วมมือที่จะได้รับจากสมาชิก

ดังนั้น จะพบได้ว่าการที่จะทำให้กลุ่มมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน สมาชิกทุกคนจะต้องมีทักษะส่วนบุคคล และทำให้ดีเสียก่อนจึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของกลุ่มตามมาคือทักษะที่สำคัญก็คือทักษะความร่วมมือนั่นเอง

1.4 หลักการจัดการเรียนการสอนด้วยกระบวนการกลุ่ม

เดวิดสัน (Davidson. 1974 : 101-106) ได้อธิบายหลักการเรียนเป็นกลุ่ม ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ใช้แบบทดสอบ 3 ฉบับ ช่วยในการแบ่งกลุ่ม ซึ่งแบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่มละ 4-6 คน ประมาณ 4-5 กลุ่มต่อหนึ่งห้องเรียน และจัดให้สมาชิกในแต่ละกลุ่มมีทั้งเด็กเก่ง ปานกลาง อ่อน โดยให้มีความสมดุลระหว่างกลุ่มในการจัดกลุ่มพิจารณาสังคมมิติด้วย เพื่อให้นักเรียนร่วมมือกันในการทำงานกลุ่ม

2. ความก้าวหน้าในการเรียนของแต่ละคนอยู่ที่ความร่วมมือในการทำงาน โดยที่นักเรียนเก่งจะช่วยเหลือนักเรียนที่อ่อน ทำให้นักเรียนที่อ่อนเรียนรู้ได้ดีขึ้น จึงทำให้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูงขึ้น

3. มีการแข่งขันกันระหว่างกลุ่ม กลุ่มไหนที่ได้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูงสุดจะได้รางวัล จึงทำให้นักเรียนทุกคนภายในกลุ่มร่วมมือในการทำงานอย่างดีที่สุด

4. ถ้านักเรียนมีปัญหาโดยนักเรียนในกลุ่มไม่มีใครทำได้ ครูอธิบายให้ตัวแทนของแต่ละกลุ่มฟังพร้อมกันหรืออธิบายให้คนใดคนหนึ่งฟังแล้วให้กลับไปอธิบายให้เพื่อนคนอื่น ในกลุ่มฟัง

5. การวัดผลมีการทดสอบย่อย แต่ละคนจะรับผิดชอบคะแนนและในการทดสอบแต่ละคนจะไม่ปรึกษากัน กลุ่มใดคะแนนเฉลี่ยสูงจะเป็นกลุ่มชนะเลิศ หลังจากเรียนไปแล้ว 10 สัปดาห์ และทดสอบไปแล้ว 5 ครั้ง แล้วให้นักเรียนทำแบบสอบถามเพื่อทราบถึงผลการเรียนและความรู้สึกนึกคิดของนักเรียนที่มีต่อการเรียนเป็นกลุ่ม ตลอดจนข้อบกพร่องที่ควรแก้ไขหรือให้ความช่วยเหลือ

ทิสนา แชมมณี (2522 : 200-201) ได้กล่าวถึงหลักของการจัดการเรียนเป็นกลุ่ม ซึ่งมีหลักการดังนี้

1. หลักการเรียนการสอนยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เน้นให้ครูพยายามจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเข้าร่วมในกิจกรรมการเรียนให้ทั่วถึงกันและกันมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะการที่ผู้เรียนได้มีบทบาทต่างๆ จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความพร้อม ความกระตือรือร้นที่จะเรียนและเรียนอย่างมีชีวิตชีวา

2. หลักการเรียนการสอนที่ยึดกลุ่มเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญ เน้นให้ครูพยายามจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเรียนรู้จากกลุ่มให้มาก ทั้งนี้เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมจำเป็นต้องอาศัยอยู่ร่วมกับผู้อื่น ซึ่งความคิดความรู้สึกและพฤติกรรมมีผลต่อกันและกันอยู่เสมอ การให้ผู้เรียนได้ฝึกการเรียนรู้อุ้ในลักษณะกลุ่มนี้จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ความเข้าใจ และเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้สามารถอยู่และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น

3. หลักการเรียนการสอนที่ยึดการค้นพบด้วยตนเอง เป็นกระบวนการที่สำคัญในการเรียนรู้ ซึ่งเน้นให้ครูพยายามจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ค้นหาและพบคำตอบด้วยตนเอง ทั้งนี้เพราะการค้นพบความจริงใดๆ ด้วยตนเองนั้น จะทำให้ผู้เรียนจดจำได้ดี และมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้มากกว่าการเรียนรู้ที่ได้จากการบอกกล่าวของคนอื่น

4. หลักการเรียนการสอนที่ยึดความสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ว่าเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการแสวงหาความรู้และคำตอบต่างๆ ดังนั้น ครูจึงควรพยายามเน้นให้นักเรียนได้คิดวิเคราะห์ถึงกระบวนการต่างๆ ในการแสวงหาคำตอบไม่ใช่แต่มุ่งคำตอบเพียงอย่างเดียว โดยไม่คำนึงถึงกระบวนการหรือวิธีการที่ได้คำตอบมานั้น

5. หลักการเรียนการสอนที่ยึดความสำคัญของการนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะช่วยให้การเรียนรู้มีความหมายยิ่งขึ้น ดังนั้น ครูจึงควรพยายามจัดกระบวนการเรียนการสอน ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีโอกาสคิดค้นหาแนวทางที่จะนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการเรียนไปใช้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งพยายามติดตามผลการปฏิบัติของนักเรียน

ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ (2540 : 31) ได้กล่าวถึงการสอนโดยวิธีกระบวนการกลุ่ม มีหลักการเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน สรุปได้ดังนี้

1. เป็นการเรียนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียน โดยผู้เรียนทุกคนมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมให้มากที่สุด เพราะการเข้าร่วมและมีบทบาทในการเรียน จะช่วยให้ผู้เรียนมีความพร้อม ความกระตือรือร้น และมีความสุขในการเรียน

2. เป็นการเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากกลุ่มให้มากที่สุดกลุ่มจะเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญ ที่ฝึกฝนให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถปรับตัวและการทำงานให้เข้ากับผู้อื่นได้

3. เป็นการสอนที่ยึดหลักการค้นพบและสร้างสรรค์ความรู้ด้วยตนเอง โดยครูเป็นผู้จัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนพยายามค้นหาและพบคำตอบด้วยตนเอง อันจะทำให้ผู้เรียนจดจำได้ดีและจำได้นาน

4. เป็นการสอนที่ให้ความสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ ว่าเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการแสวงหาความรู้และคำตอบต่างๆ ครูจะต้องให้ความสำคัญของกระบวนการต่างๆ ในการแสวงหาคำตอบ ไม่ใช่มุ่งอยู่ที่คำตอบ โดยไม่คำนึงถึงกระบวนการและวิธีที่ได้มาซึ่งคำตอบ

สรุป หลักการในการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กระบวนการกลุ่ม เป็นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ ฝึกฝนให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจบุคคลอื่น ได้เป็นอย่างดี สามารถปรับตัวและร่วมกันทำงานกับผู้อื่นจนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อการเรียนรู้และความสำเร็จของการศึกษาจะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลเนื่องจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่ผู้เรียนประสงค์ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ พอสรุปได้ดังนี้

กูด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

มอร์ส (Morse. 1953 : 27) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

วัลแมน (Wolman. 1973 : 384) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

วอลเลอ์สไตน์ (Wallerstein, 1995 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้นการที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจมีปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจ

ซาโรช ไสยสมบัติ (ชนะ กล้าชิงชัย, 2541 : 7 ; อ้างอิงจาก ซาโรช ไสยสมบัติ, 2543) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

ทรงสมร ครูเลิศ (2543 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมว่ารู้สึกชอบ รู้สึกพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นๆ

ประภาส เกตุแก้ว (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ จากการได้รับการตอบสนองความต้องการซึ่งแสดงออกมาทางพฤติกรรมซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกทางพฤติกรรม

สรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ พอใจและประทับใจ จากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการและมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จ ซึ่งจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมโดยสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกทางพฤติกรรม

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจหรือที่ประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับ โดยสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ บุคคลทุกคนมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง และมีความต้องการหลายระดับ ซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ การจัดการเรียนรู้ใดๆ ที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจ การเรียนรู้นั้นจะต้องสนองความต้องการของผู้เรียน ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ Maslow (Needs-Hierarchy Theory) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับ การยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้ (Maslow, 1970 : 69-80)

1. ลักษณะความต้องการของมนุษย์ ได้แก่

1.1 ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นความสำคัญ โดยเริ่มระดับความต้องการขั้นสูงสุด

1.2 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่ง ได้รับตอบสนองแล้ว ก็มีความต้องการสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่

1.3 เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทน และเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น

1.4 ความต้องการที่เกิดขึ้น อาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่ คือ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไป ก็จะมีความต้องการอีกอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา

2. ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มี 5 ระดับ ได้แก่

2.1 ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการ อาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2.2 ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย (Security Needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัย ในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

2.3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

2.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูง ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสรภาพและเสรี และการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการนึกอยากจะเป็น อยากจะได้ ตามความคิดเห็นของตัวเอง แต่ไม่สามารถแสวงหาได้

2.3 องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจ

เบรนนาร์ค (Barnard, 1996 : 142-149) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ คือ

1. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ด้วยวัตถุประสงค์ อาคาร สถานที่ เป็นต้น
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับการมีชื่อเสียง ความเด่น ความมี

อำนาจ อิทธิพล

3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพวัตถุประสงค์ ความร่วมมือ การได้รับการบริการ ซึ่งอาจจะได้โดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว

4. ความสามารถของครูผู้สอน ที่จะทำให้ความพึงพอใจแก่บุคคล โดยเปิดโอกาสให้เขาแสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในฝีมือ

5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การมีสัมพันธ์อันมิตรกับบุคคลภายในห้อง ความผูกพันกับสถาบันและการมีส่วนร่วมกิจกรรมในโรงเรียน

2.4 การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วยระดับความรู้สึกรักของนักเรียน ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจในการเรียนรู้ กระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้ (สาโรจน์ ไสยสมบัติ, 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มากอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง
2. การสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการปฏิบัติกิจกรรม ขณะปฏิบัติกิจกรรมและหลังการปฏิบัติกิจกรรม

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการเรียนรู้สามารถที่จะวัดได้หลายวิธีทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ

3. เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นกลุ่ม

3.1 ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรม หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำ แสดงออก ตอบสนองหรือโต้ตอบสิ่งหนึ่งสิ่งใดในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่สามารถสังเกตได้ ได้ยิน นับได้ อีกทั้งวัดได้ตรงด้วยเครื่องมือที่เป็นวัตถุ ไม่ว่าจะ การแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นเป็นภายใน หรือภายนอกก็ตาม (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2536 : 2)

3.2 ความหมายของกลุ่ม

นักการศึกษาได้ให้ความหมายของกลุ่ม สรุปได้ดังนี้ (พรรณพิศ วงนิษฐ์การ. 2528 : 133 ; สามารถ สุขาวษ์. 2537 : 48 ; อ้างอิงมาจาก Davis. 1962 : 405 ; พิชนี วรกวิน. 2526 : 12 ; อ้างอิงมาจาก Gully. 1963 : 63) “กลุ่ม” หมายถึง การรวมตัวกันระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ณ สถานที่แห่งใดแห่งหนึ่ง และการรวมตัวของบุคคลดังกล่าวจะต้องมีการพูดจาสื่อความหมายต่อกันและกัน การปฏิบัติต่อกันในลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน

3.3 ความหมายของการทำงานกลุ่ม

นักการศึกษาได้ให้ความหมายของการทำงานกลุ่ม ซึ่งสรุปได้ว่า (พรรณพิศ วงนิษฐ์การ. 2528 : 135 ; สามารถ สุขาวษ์. 2537 : 49 ; อ้างอิงมาจาก Button. 1974 : 1-2) การทำงานเป็นกลุ่ม หมายถึง การกระทำร่วมกันของบุคคลในกลุ่ม ซึ่งร่วมกันวางแผนตามเป้าประสงค์ และจัดประสบการณ์ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์ขึ้นทั้งในตัวบุคคลและในกลุ่ม โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ช่วยเหลือกันในการทำงานของแต่ละบุคคล เพื่อให้งานของกลุ่มไปสู่จุดหมายที่ต้องการ

นอกจากนี้ แฮริส (Harris. 1976 : 3) กล่าวถึง สาเหตุที่จำเป็นต้องมีการทำงานกลุ่ม ก็เพราะว่า งานบางอย่างไม่สามารถที่จะทำสำเร็จได้โดยบุคคลเพียงคนเดียว งานส่วนใหญ่มักถูกกำหนดโดยองค์การที่มีโครงสร้างมักจะมีการรวบรวมเอาคนหลายคนมาร่วมทำงานด้วยกัน เพื่อให้เกิดผลงานที่ใช้ความพยายามร่วมกัน โครงสร้างของงานและการรวมกลุ่มกันอาจจะมีการประสานงานอย่างหลวมๆ หรือบางครั้งก็อาจมีการประสานกันอย่างเหนียวแน่น

จากความหมายของการทำงานเป็นกลุ่ม สรุปได้ว่า เป็นการทำงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน มีการประสานงาน มีการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลงานที่ใช้ความพยายามร่วมกันมีการพึ่งพาอาศัยกัน มีผลประโยชน์ร่วมกันและมีความรู้สึกว่ามีความปลอดภัยเมื่ออยู่ในกลุ่ม