

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของตัวแปรตาม เมื่อได้รับผลป้อนกลับเกี่ยวกับลักษณะการรับประทานอาหารจากการประชุมกลุ่ม 5 รูปแบบ โดยมีสมมติฐาน 2 ข้อดังนี้

1. การประชุมกลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับ จะมีผลทำให้ตัวแปรต่างๆ ต่อไปนี้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่คือน้อยกว่า การประชุมกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับ โดยมีรายละเอียดของตัวแปรดังต่อไปนี้

- 1.1 ลักษณะพฤติกรรมกรรมการรับประทานอาหารของกลุ่ม
- 1.2 ความยอมรับในมติของกลุ่มของสมาชิก
- 1.3 ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามที่เป็นจริง
- 1.4 ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก
- 1.5 ประสิทธิภาพการตัดสินใจของกลุ่มตามที่เป็นจริง
- 1.6 ประสิทธิภาพการตัดสินใจของกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก
- 1.7 ความแตกฉานทางปัญญาจากการประชุมกลุ่ม

2. การประชุมกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับหลายรูปแบบจะมีผลทำให้ตัวแปรต่างๆ ต่อไปนี้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นมากกว่า การประชุมกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับในรูปแบบที่น้อยกว่า โดยมีรายละเอียดของตัวแปรดังต่อไปนี้

- 2.1 ลักษณะพฤติกรรมกรรมการรับประทานอาหารของกลุ่ม
- 2.2 ความยอมรับในมติของกลุ่มของสมาชิก
- 2.3 ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามที่เป็นจริง
- 2.4 ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก
- 2.5 ประสิทธิภาพการตัดสินใจของกลุ่มตามที่เป็นจริง
- 2.6 ประสิทธิภาพการตัดสินใจของกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก
- 2.7 ความแตกฉานทางปัญญาจากการประชุมกลุ่ม

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมในรายละเอียดดังนี้

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความยอมรับในมติของกลุ่มของสมาชิกกับความถูกต้องของการตัดสินใจของกลุ่ม

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความถูกต้องของการตัดสินใจของกลุ่มตามที่เป็นจริงกับ ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก
5. ข้อวิจารณ์งานวิจัย

ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอการอภิปรายสมมติฐานการวิจัยทั้ง 2 ข้อ ตามลำดับตัวแปร มีรายละเอียด ดังนี้

1. ลักษณะพฤติกรรมการปรึกษาหารือของกลุ่ม

สมมติฐาน 1.1 การประชุมกลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะ พฤติกรรมการปรึกษาหารือของกลุ่มในทางที่ค่อนน้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับ

จากผลการวิเคราะห์พบว่าสอดคล้องกับสมมติฐาน กลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะพฤติกรรมการปรึกษาหารือ และพบว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับ มีลักษณะ พฤติกรรมการปรึกษาหารือของกลุ่มที่พึงประสงค์เกิดขึ้นน้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับรูปแบบ ต่างๆ ยกเว้นกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ อภิปรายผลได้ว่า การประชุมกลุ่มที่ไม่ได้รับผล ป้อนกลับ สมาชิกกลุ่มจะไม่ได้รับข้อมูลใดๆ ป้อนกลับหลังจากเสร็จสิ้นการประชุม กลุ่มจึงดำเนินการ ประชุมต่อไปโดยไม่ทราบถึงจุดบกพร่องที่ควรแก้ไขปรับปรุงและไม่ทราบวิธีการปรับเปลี่ยน พฤติกรรม (Nadler, Cammann & Mirvis, 1980) ลักษณะพฤติกรรมการปรึกษาหารือจึงไม่เกิดการ พัฒนา สมาชิกในกลุ่มยังคงมีพฤติกรรมการปรึกษาหารือที่ไม่พึงประสงค์อยู่ จากแผนภาพที่ 8 สังเกตเห็นว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับการประชุมกลุ่มทั้ง 3 ครั้ง มีลักษณะพฤติกรรมการ ปรึกษาหารือในระดับใกล้เคียงกัน

สมมติฐาน 1.2 การประชุมกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับหลายรูปแบบจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ลักษณะพฤติกรรมการปรึกษาหารือของกลุ่ม ไปในทางที่ดีขึ้นมากกว่ากลุ่มที่ได้รับ ผลป้อนกลับในรูปแบบที่น้อยกว่า

เมื่อศึกษาผลกระทบร่วมกันระหว่างรูปแบบการได้รับผลป้อนกลับและจำนวนครั้งที่ ประชุมกลุ่มพบว่า กลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป+อธิบายชี้แจง(F_4) และกลุ่มที่ ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป(F_3) มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะการปรึกษาหารือของ กลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อผ่านการประชุมครั้งที่ 2 และครั้งที่ 3 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มที่ได้รับ ผลป้อนกลับดังกล่าวมีระดับพฤติกรรมการประชุมที่พึงประสงค์เปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นตาม

ลำดับครั้งที่ประชุม สมาชิกในกลุ่มสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การเสนอผลป้อนกลับทั้งสองรูปแบบนี้ เป็นผลป้อนกลับที่มีเทปบันทึกเสียงเป็นส่วนประกอบ จึงอธิบายได้ว่า เทปบันทึกเสียงสามารถกระตุ้นการรับผลป้อนกลับของสมาชิก ทำให้สมาชิกกลุ่มสนใจผลป้อนกลับที่ได้รับ (Barker, Cegala, Kibler & Wahlers, 1979) ซึ่งสมาชิกจะได้รับข้อมูลจากการเสนอด้วยแผนภาพกราฟแท่งนอน ได้รับเอกสารอธิบายความหมายอ่านประกอบกับเอกสารกราฟแท่งนอนและได้ฟังเสียงการอ่านอธิบายความหมายกลุ่มคำต่างๆ จากเทปบันทึกเสียง การเสนอผลป้อนกลับที่หลากหลายวิธีนี้ ช่วยให้สมาชิกกลุ่มรับรู้และเข้าใจผลป้อนกลับมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทปบันทึกเสียงที่อธิบายชี้แจงลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ต่อการประชุมกลุ่มเกิดการเปลี่ยนแปลงของลักษณะพฤติกรรมการปรึกษาหารือที่พึงประสงค์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย (Korsgasd & Diddams, 1996) ที่พบว่า การอธิบายความหมายผลป้อนกลับและชี้แนะแนวทางให้กับผู้รับผลป้อนกลับอย่างชัดเจนนั้น นอกจากจะช่วยให้ผู้รับรู้ถึงจุดบกพร่องแล้ว ยังช่วยชี้แนะแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ถูกต้องทาง นอกจากนี้ปริมาณการเสนอรูปแบบของผลป้อนกลับที่หลากหลายจะสามารถกระตุ้นให้ผู้รับสนใจและเข้าใจความหมายของผลป้อนกลับได้มากยิ่งขึ้น

และจากการเปรียบเทียบความแตกต่างลักษณะพฤติกรรมการปรึกษาหารือของผลป้อนกลับทั้ง 5 รูปแบบพบว่า กลุ่มที่ได้รับผลป้อนด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป+อธิบายชี้แจง(F_4) มีลักษณะพฤติกรรมการปรึกษาหารือที่พึงประสงค์จากการประชุมกลุ่มสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร(F_2) ผลป้อนกลับรูปแบบ F_2 มีลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป(F_3) ผลป้อนกลับรูปแบบ F_3 มีลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ(F_1) และกลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับ(F_0) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดูรายละเอียดตาราง ข ภาคผนวก ก)

อธิบายได้ว่า กลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป+อธิบายชี้แจง มีคุณสมบัติการให้ผลป้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ สามารถส่งผลกระทบต่อความรู้สึกรู้สึกของสมาชิกกลุ่ม จูงใจให้สมาชิกกลุ่มเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางจากการชี้แนะลักษณะพฤติกรรมการปรึกษาหารือที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ระหว่างการประชุมกลุ่ม สอดคล้องกับคำกล่าวของ Devito (1986) ที่ได้กล่าวถึงการให้ผลป้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้ผลป้อนกลับควรเกิดขึ้นทันทีทันใดหลังจากปฏิบัติงาน
2. ผลป้อนกลับต้องมีความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา จากงานวิจัย ผลป้อนกลับของทุกกลุ่มได้มาจากสมาชิกภายในกลุ่มร่วมกันประเมินพฤติกรรมที่เกิดขึ้น การเสนอข้อมูลป้อนกลับเป็นการนำผลการประเมินพฤติกรรมภายในกลุ่มมาสรุปให้สมาชิกรับทราบอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการบิด

เบือนข้อมูล เมื่อสมาชิกกลุ่มได้รับรู้แหล่งที่มาของข้อมูลป้อนกลับจึงยอมรับผลป้อนกลับเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุง

3. ผลป้อนกลับต้องมีความเหมาะสมกับลักษณะของงาน Walter (1976b) กล่าวว่า การประชุมกลุ่มเพื่อการตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น พฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มมีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของกลุ่ม ดังนั้นการให้ผลป้อนกลับการตัดสินใจของกลุ่มด้วยลักษณะพฤติกรรมการปรึกษาหารือภายในกลุ่มจึงมีเหมาะสมกับการประชุมกลุ่ม (Dominick, Reilly & McGourty, 1997)

4. ผลป้อนกลับจะต้องมีความชัดเจน ผู้รับผลป้อนกลับจะต้องสามารถทำความเข้าใจได้อย่างถูกต้อง รูปแบบการให้ผลป้อนกลับด้วยการอธิบายชี้แจงรายละเอียดพฤติกรรมช่วยให้สมาชิกกลุ่มเข้าใจพฤติกรรมต่างๆ ที่ควรเกิดขึ้นระหว่างการประชุมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

5. ผลป้อนกลับเป็นข้อมูลที่บอกถึงการปฏิบัติที่ผ่านมา ผลป้อนกลับจึงเป็นข้อมูลสำคัญที่บอกให้ผู้รับผลป้อนกลับนำข้อมูล ไปปรับปรุงการปฏิบัติงานครั้งใหม่ได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นผลป้อนกลับที่ดีจะต้องนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีได้

สำหรับกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับแต่ไม่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการปรึกษาหารือของกลุ่มได้ เป็นเพราะข้อมูลผลป้อนกลับที่ได้รับแต่ละรูปแบบ มีรายละเอียดการนำเสนอที่แตกต่างกัน ผลป้อนกลับแต่ละแบบจึงสามารถช่วยให้สมาชิกกลุ่มเข้าใจผลป้อนกลับได้ในระดับที่ต่างกัน สำหรับกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสารและกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ เป็นผลป้อนกลับที่ไม่สามารถกระตุ้นให้สมาชิกตระหนักถึงการแก้ไขปรับปรุงลักษณะพฤติกรรมการปรึกษาหารือที่เกิดขึ้นได้ประกอบกับผลป้อนกลับเหล่านี้ไม่มีการชี้แนะลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ในการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันเป็นกลุ่ม สมาชิกกลุ่มไม่ทราบแนวทางแก้ไขจุดบกพร่องสมาชิกจะต้องนำผลป้อนกลับที่ได้รับไปคิดวิเคราะห์และแก้ไขปรับปรุงด้วยตนเอง ซึ่งอาจจะถูกบังมิดบ้าง ทำให้สมาชิกกลุ่มไม่สามารถนำผลป้อนกลับที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

จึงสรุปได้ว่ารูปแบบผลป้อนกลับที่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะพฤติกรรมการปรึกษาหารือของกลุ่มได้อย่างต่อเนื่องสูงสุด คือ ผลป้อนกลับที่ประกอบด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป+อธิบายชี้แจง (F_4)

2. ความยอมรับในมติของกลุ่มของสมาชิก

สมมติฐาน 2.1 การประชุมกลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความยอมรับในมติของสมาชิกกลุ่ม น้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับ

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับ มีการยอมรับในมติของกลุ่มของสมาชิก ไม่เปลี่ยนแปลงจากการประชุมกลุ่มครั้งที่ 1 ไปครั้งที่ 2 ไปครั้งที่ 3 เช่นเดียวกับกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับ กล่าวคือ การประเมินความยอมรับในมติของกลุ่มจากสมาชิกกลุ่มพบว่า ทุกครั้งที่ประชุมกลุ่ม สมาชิกในกลุ่มจะประเมินความยอมรับในมติในระดับ 3 (ค่อนข้างเห็นด้วย) ถึง 4 (เห็นด้วยกับมติกลุ่ม) การประเมินเช่นนี้ แสดงว่า เมื่อตัดสินใจมติกลุ่มได้แล้ว สมาชิกคิดว่าคำตอบของกลุ่มยังไม่ถูกต้องที่สุด การที่สมาชิกไม่มั่นใจในคำตอบกลุ่ม อาจเป็นเพราะสมาชิกของกลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับ ไม่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงลักษณะพฤติกรรมกรรมการปรึกษาหารือของกลุ่มให้ดีขึ้น ประกอบกันในกลุ่มยังมีลักษณะพฤติกรรมกรรมการปรึกษาหารือที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น เช่น สมาชิกยังคงมีการคัดค้านกันสูง มีการตัดสินใจด้วยเสียงข้างมาก โดยไม่วิเคราะห์เจาะลึก ด้วยลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวนี้ ส่งผลให้สมาชิกไม่เห็นด้วยกับมติกลุ่มมากที่สุด นอกจากนี้ยังอาจจะเป็นเพราะสมาชิกไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ตัดสินใจอย่างชัดเจนจึงประเมินความยอมรับในมติกลุ่มในช่วง 3 ถึง 4 เพื่อป้องกันความผิดพลาดการตัดสินใจของกลุ่ม

สมมติฐาน 2.2 การประชุมกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับหลายรูปแบบจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความยอมรับในมติของสมาชิกกลุ่ม มากกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับในรูปแบบที่น้อยกว่า

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนไม่สนับสนุนสมมติฐาน เนื่องจากพบว่า ผลป้อนกลับ 4 รูปแบบ คือ ผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+ทป+อธิบาชชี้แจง(F_1) ผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+ทป(F_2) ผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร(F_3) และผลป้อนกลับด้วยกราฟ(F_4) ไม่ส่งผลให้สมาชิกกลุ่มเกิดการเปลี่ยนแปลงความยอมรับในมติของกลุ่มของสมาชิกมากขึ้น จากการประชุมกลุ่มครั้งที่ 1 ไปครั้งที่ 2 ไปครั้งที่ 3 เช่นเดียวกัน แต่พบว่า เมื่อรวมผลป้อนกลับทุกรูปแบบเข้าด้วยกันแล้ว สมาชิกทุกกลุ่มยอมรับในมติกลุ่มเมื่อผ่านการประชุมกลุ่มครั้งที่ 2 และครั้งที่ 3 มากกว่าการประชุมกลุ่มครั้งที่ 1 แสดงให้เห็นว่าสมาชิกทุกกลุ่มเมื่อผ่านการประชุมกลุ่มหลายครั้งแล้ว สมาชิกจะเกิดความยอมรับในมติกลุ่มมากขึ้นได้ ไม่ว่าจะได้รับผลป้อนกลับแบบใด นั่นอาจเป็นเพราะสมาชิกได้มีโอกาสทำงานร่วมกันมากขึ้น มีโอกาสปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน ซึ่งทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจกับการทำงานร่วมกัน จึงส่งผลต่อความยอมรับในการตัดสินใจร่วมกัน

แต่สำหรับกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป+อธิบายชี้แจง(F_2) และกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป(F_3) พบว่า ลักษณะพฤติกรรมการปรึกษาหารือของกลุ่มสามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่ผลป้อนกลับเหล่านั้นไม่สามารถส่งผลกับความยอมรับในมติของกลุ่มของสมาชิกได้ จากคำกล่าวของ (Wofford & Goodwin, 1990) ที่ว่า เป้าหมายของผลป้อนกลับต่อการประชุมกลุ่มนั้น เพื่อต้องการให้กลุ่มเกิดการพัฒนาคัดสินใจร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และได้คำตอบที่ถูกต้องมากที่สุด มิได้มุ่งหวังให้สมาชิกเกิดความยอมรับในมติของกลุ่ม มติของกลุ่มสมาชิกมีความยอมรับมาก อาจไม่ใช่คำตอบที่ถูกต้อง แต่กระบวนการปรึกษาหารือและกระบวนการตัดสินใจที่ดี เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถทำให้ผลการตัดสินใจของกลุ่มถูกต้องมากที่สุด ความยอมรับในมติกลุ่มนั้น เป็นองค์ประกอบรองลงมาจากคุณภาพการตัดสินใจ

จากเหตุผลข้างต้นความยอมรับในมติกลุ่ม จึงขึ้นอยู่กับความรู้ตึกนิกคิของสมาชิก จึงอาจตั้งข้อสังเกตได้ว่า ถ้าสมาชิกพึงพอใจในวิธีการตกลงร่วมกันของสมาชิกภายในกลุ่มแล้ว สมาชิกอาจจะมี ความยอมรับในมติกลุ่มมากขึ้นได้ แต่ก็ไม่สามารถบอกได้ว่าวิธีที่สมาชิกพึงพอใจ จะเป็นวิธีการที่สามารถทำให้กลุ่มได้คำตอบที่ถูกต้องที่สุด

3. ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามที่เป็นจริง

สมมติฐาน 3.1 การประชุมกลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับมีการเปลี่ยนแปลงความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามที่เป็นจริงเกิดขึ้นน้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับ

จากผลการวิเคราะห์ร้อยละความถูกต้องของคำตอบกลุ่มตามที่เป็นจริง เพื่อศึกษาถึงความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามที่เป็นจริง พบว่าไม่สนับสนุนสมมติฐาน เนื่องจากกลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับ(F_0) ไม่มีการเปลี่ยนแปลงร้อยละความถูกต้องของคำตอบกลุ่มตามที่เป็นจริง จากการประชุมกลุ่มครั้งที่ 1 ไปครั้งที่ 2 ไปครั้งที่ 3 เช่นเดียวกับกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับ เมื่อพิจารณาค่ามัชฌิมเลขคณิต จากการประชุมกลุ่มครั้งที่ 3 กลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับ(F_0) มีค่ามัชฌิมเลขคณิตของร้อยละคะแนนความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มลดลง ($Mean_{ครั้งที่ 1} = 30.56, Mean_{ครั้งที่ 3} = 26.16$) กลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับจึงมีโอกาสจะทำให้ผลการตัดสินใจของกลุ่มลดลงได้ นั่นอาจเป็นเพราะสมาชิกไม่ได้รับโอกาสปรับปรุงพฤติกรรมการประชุมกลุ่ม ไม่สามารถแก้ไขจุดบกพร่องภายในกลุ่มเองได้ เมื่อการประชุมกลุ่มผ่านไปหลายๆ ครั้ง โดยที่สมาชิกกลุ่มไม่ได้รับผลป้อนกลับและไม่ได้รับแรงกระตุ้น อาจส่งผลให้สมาชิกขาดแรงจูงใจในการวิเคราะห์ปัญหาอย่างลึกซึ้ง การทำงานกลุ่มเมื่อไม่ได้รับข้อมูลป้อนกลับใดๆ สมาชิกจะรู้สึกสูญเสียกำลังใจและขาดแรงจูงใจในการตัดสินใจร่วมกัน ขาดเป้าหมายที่ชัดเจน จนในที่สุดสมาชิกลดความพยายามในการตัดสินใจ

ร่วมกับกลุ่ม (social loafing) ผลการตัดสินใจของกลุ่มจึงมีคุณภาพลดลง (Matsui, Kakuyama, & Onglatco, 1987)

สมมติฐาน 3.2 การประชุมกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับหลายรูปแบบจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามที่เป็นจริง ในทางที่คิมากกว่า กลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับในรูปแบบที่น้อยกว่า

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าการประชุมกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับหลายรูปแบบไม่ส่งผลให้ ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามที่เป็นจริง เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการประชุมกลุ่มครั้งที่ 1 ไปครั้งที่ 2 ไปครั้งที่ 3 ได้เช่นเดียวกับกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับในรูปแบบที่น้อยกว่า อาจเป็นเพราะโจทย์สถานการณ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อการตัดสินใจของกลุ่ม มีลักษณะที่ต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อน รวมทั้งต้องมีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างไม่คุ้นเคย ส่งผลให้ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงคะแนนความถูกต้องของกลุ่ม แต่พบว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป+อธิบายชี้แจง(F_4) มีร้อยละความถูกต้องของกลุ่มตามที่เป็นจริง มากกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป(F_3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาถึงพฤติกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป+อธิบายชี้แจง(F_4) พบว่าสมาชิกกลุ่มมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการประชุมกลุ่มอย่างต่อเนื่อง จากการประชุมกลุ่มครั้งที่ 3 สมาชิกในกลุ่มมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการประชุมกลุ่ม เช่น ให้ความสำคัญร่วมกันประสานความคิด มีการวิเคราะห์ปัญหาอย่างลึกซึ้งก่อนตัดสินใจ ลักษณะการกล่าวยกย่องหรือกล่าวยกย่องผู้อื่น เพื่อรักษาบรรยากาศให้ราบรื่นลดน้อยลง สมาชิกลดการโน้มน้าวสมาชิกคนอื่นในกลุ่มน้อยลง และสมาชิกในกลุ่มบางคนกล้าแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับกลุ่มมากขึ้น จากพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงส่งเสริมให้กลุ่มร่วมกันอภิปรายปัญหากระบวนการอภิปรายนี้ จึงช่วยให้สมาชิกได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ (Kaplan, Schaefer & Zinkiewicz, 1994; Chalos & Pickard, 1985; Brown, 1972) (ดูรายละเอียดตาราง ต ภาคผนวก ก)

สำหรับกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป(F_3) มีร้อยละความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่ม น้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป+อธิบายชี้แจง (F_4) เป็นเพราะกลุ่มยังคงมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นระหว่างการประชุมกลุ่มอยู่บ้าง เช่น สมาชิกกลุ่มยังมีการกล่าวยกย่องกันเพื่อรักษาบรรยากาศไม่ให้เกิดความขัดแย้งในกลุ่ม ยังมีสมาชิกบางคนพยายามพูดโน้มน้าวให้สมาชิกคนอื่นๆ เห็นด้วยกับตน และยังพบว่าสมาชิกบางส่วน

พยายามโต้แย้งตามที่ตนคิดว่าคำตอบนั้นถูกต้อง ด้วยลักษณะพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเช่นนี้ จึงส่งผลให้การตัดสินใจกลุ่มเกิดอุปสรรคกับการตัดสินใจกลุ่ม (ดูรายละเอียดตาราง ถ ภาคผนวก ก)

ส่วนกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร กลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟและกลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับนั้น พบว่า สมาชิกกลุ่มยังคงมีลักษณะพฤติกรรมการปรึกษาหารือที่ไม่พึงประสงค์อยู่ สมาชิกมีความคล้อยตามกัน สมาชิกกลุ่มบางคนยังพยายามพูดโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับตน และสมาชิกในกลุ่มพยายามดึงดันเอาชนะตามความเห็นที่ตนคิดว่าถูกต้อง มีสมาชิกบางคนนิ่งเงียบ ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ซึ่งลักษณะพฤติกรรมบางประการตรงกับอาการคิซของกลุ่ม (Janis, 1983) มติกลุ่มจึงเกิดจากการตัดสินใจโดยมีลักษณะพฤติกรรมต่างๆ เป็นอุปสรรค ส่งผลให้คะแนนความถูกต้องของคำตอบกลุ่มตามที่เป็นจริงไม่เกิดการเปลี่ยนแปลง

4. ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก

สมมติฐาน 4.1 การประชุมกลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับมีการเปลี่ยนแปลงความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก น้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับ

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนไม่สนับสนุนสมมติฐาน เมื่อพิจารณาค่ามัธยิมเลขคณิต พบว่า สมาชิกกลุ่มมีลักษณะการประเมินคะแนนความถูกต้องของคำตอบกลุ่มตามการรับรู้ใกล้เคียงกัน อาจเป็นเพราะกลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการปรึกษาหารือ จึงพบว่ากลุ่มมีลักษณะพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ระหว่างการประชุม และจากการสอบถามลักษณะการปรึกษาหารือของกลุ่มหลังการประชุมครั้งที่ 3 สมาชิกประเมินลักษณะการคล้อยตามกันภายในกลุ่ม ในระดับ 3 (ตัดสินใจไม่ได้) ถึง 4 (ค่อนข้างจริง) จากตาราง น (ภาคผนวก ก) ซึ่งให้เห็นว่า สมาชิกแสดงความคิดเห็นค่อนข้างน้อย และคล้อยตามสมาชิกคนอื่น โดยไม่วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างลึกซึ้ง ลักษณะที่เกิดขึ้นเช่นนี้สามารถส่งผลให้สมาชิกกลุ่มไม่เชื่อมั่นในคำตอบกลุ่ม สมาชิกกลุ่มจึงประเมินคำตอบของกลุ่มว่ามีความคลาดเคลื่อนไปจากคำตอบที่ถูก

สมมติฐาน 4.2 การประชุมกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับหลายรูปแบบมีการเปลี่ยนแปลงความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก ไปในทางที่ดีขึ้นมากกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับในรูปแบบที่น้อยกว่า

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนไม่สนับสนุนสมมติฐาน พบแต่เพียงว่า กลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร (F_2) สมาชิกกลุ่มมีคะแนนความถูกต้องของคำตอบกลุ่มตามการรับรู้

โดยรวมจากการประชุมกลุ่มทุกครั้ง สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ(F₁) และกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป(F₃) จึงอธิบายได้ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาคำมีขมิ้มเลขคณิต (ดูรายละเอียดตาราง 6) พบว่า กลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร(F₂) มีค่าร้อยละความถูกต้องของคำตอบกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิกอยู่ในระดับสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ จึงส่งผลให้ มีขมิ้มเลขคณิตร้อยละความถูกต้องของคำตอบกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก โดยรวมจากการประชุมทั้ง 3 ครั้ง มีค่าสูง แต่ทั้งนี้รูปแบบผลป้อนกลับดังกล่าวไม่สามารถส่งผลให้ร้อยละความถูกต้องของคำตอบกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิกเกิดการเปลี่ยนแปลงได้

2. กลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับหลากหลายรูปแบบ มีความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามการรับรู้ไม่แตกต่างกับกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับในรูปแบบที่น้อยกว่า ส่วนหนึ่งอาจเกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งต้องนำมาใช้ร่วมกับการตัดสินใจ และอาจเป็นเพราะสมาชิกกลุ่มประเมินการรับรู้ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่ม เพื่อป้องกันความผิดพลาดของมติกลุ่มเหมือนๆ กันทุกกลุ่ม อีกประการหนึ่งการคำนวณคะแนนความถูกต้องของคำตอบกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก เป็นการกลับคะแนน (Recode) การประเมินความคลาดเคลื่อนในมติกลุ่ม โดยภาพรวมสมาชิกกลุ่มทุกๆ กลุ่มจะประเมินคำตอบแต่ละข้อให้มีความผิดพลาดของการจัดอันดับประมาณ 1-2 อันดับ ผลรวมคะแนนความคลาดเคลื่อนของคำตอบกลุ่มจึงเกิดขึ้นมากและใกล้เคียงกันทุกครั้งของการประชุมกลุ่ม ซึ่งความไม่แน่ใจในคำตอบนี้เกิดขึ้นกับกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับทั้ง 5 รูปแบบ แม้ว่าบางกลุ่มจะมีคะแนนความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มมากขึ้นก็ตาม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อเข้าร่วมตัดสินใจเป็นกลุ่มสมาชิกได้รับข้อมูลต่างๆ ที่ไม่เขตรอบมาก่อนสมาชิกมีทางเลือกหลายทาง การที่กลุ่มตัดสินใจเลือกคำตอบใดคำตอบหนึ่งๆ ไป จึงเกิดความไม่มั่นใจกับคำตอบนั้น การให้ผลป้อนกลับจึงไม่สามารถส่งผลให้สมาชิกเปลี่ยนแปลงการรับรู้คำตอบของกลุ่ม จากสถานการณ์ที่นำมาใช้ประกอบการวิจัยครั้งนี้

5. ประสิทธิภาพการตัดสินใจของกลุ่มตามที่เป็นจริง

สมมติฐาน 5.1 การประชุมกลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับเกิดการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพการตัดสินใจของกลุ่มตามที่เป็นจริง น้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับ

ผลการวิเคราะห์ กลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพการตัดสินใจของกลุ่มตามที่เป็นจริงจากการประชุมกลุ่มทั้ง 3 ครั้ง ถ้าหากพิจารณาคำมีขมิ้มเลขคณิตจากการประชุมกลุ่มครั้งที่ 3 กลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับมีค่ามีขมิ้มเลขคณิตของประสิทธิภาพการตัดสินใจของกลุ่มตามที่เป็นจริงลดลง ($Mean_{ครั้งที่1} = 0.89$, $Mean_{ครั้งที่3} = -2.89$) อธิบายได้ว่า กลุ่มที่

ไม่ได้รับผลป้อนกลับมีลักษณะพฤติกรรมการศึกษาหาหรือที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น ระหว่างการตัดสินใจหลายประการ ลักษณะพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ส่งผลขัดขวางการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่นๆ จึงทำให้ประสิทธิผลการตัดสินใจไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นได้

สมมติฐาน 5.2 การประชุมกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับหลายรูปแบบจะส่งผลให้กลุ่มเกิดประสิทธิผลการตัดสินใจของกลุ่มตามที่เป็นจริง เปลี่ยนแปลงในทางที่ดีมากกว่า กลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับในรูปแบบที่น้อยกว่า

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าไม่สนับสนุนสมมติฐาน กล่าวคือ กลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับรูปแบบต่างๆ ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลการตัดสินใจของกลุ่มตามที่เป็นจริง จากการประชุมกลุ่มครั้งที่ 1 ไปครั้งที่ 2 ไปครั้งที่ 3 พบแต่เพียงว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป+อธิบายชี้แจง(F_4) มีประสิทธิผลการตัดสินใจของกลุ่มสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ สามารถอธิบายได้ว่า รูปแบบผลป้อนกลับนี้เป็นข้อมูลป้อนกลับที่มีความชัดเจนมากที่สุด ประกอบด้วยกราฟแท่งนอนสรุปเป็นแผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการศึกษาหาหรือทั้ง 9 ประการ และแสดงตัวเลขซึ่งเป็นค่าที่ได้จากการคำนวณค่าเฉลี่ยที่สมาชิกในกลุ่มได้ประเมินพฤติกรรมต่างๆ ไว้รวมทั้งสมาชิกได้รับเอกสารอธิบายความหมายกลุ่มคำต่างๆ ในแผนภาพกราฟแท่งนอน ร่วมกับการฟังเทปบันทึกเสียงคำอ่านอธิบายความหมายประกอบด้วยการชี้แจงลักษณะพฤติกรรมการประชุมกลุ่มที่พึงประสงค์และลักษณะพฤติกรรมการประชุมกลุ่มที่ไม่พึงประสงค์ เพื่อชี้แนะแนวทางให้สมาชิกกลุ่มนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้สมาชิกภายในกลุ่มยังสามารถเปรียบเทียบผลป้อนกลับที่ผ่านไป ช่วยให้กลุ่มได้พิจารณาการทำงานร่วมกัน ได้ถูกทิศทาง (O'Leary & Anne, 1998; Kluger & DeNisi, 1996)

จากแผนภาพที่ 8 กลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป+อธิบายชี้แจง(F_4) มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสูงขึ้น สมาชิกกลุ่มให้ความสำคัญกับการประชุมกลุ่มมากขึ้น ร่วมกันประสานความคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างลึกซึ้ง การทำงานกลุ่มจึงมีข้อมูลให้เลือกตัดสินใจมากกว่า การตัดสินใจตามลำพัง (Gigone & Hastie, 1997) ทำให้ผลการตัดสินใจกลุ่มได้ผลดีกว่าผลการตัดสินใจตามลำพัง โดยเฉลี่ยของสมาชิกภายในกลุ่มสูงกว่ากลุ่มอื่น

ถึงแม้ว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป+อธิบายชี้แจงจะมีประสิทธิผลการตัดสินใจของกลุ่มตามที่เป็นจริงโดยรวมจากการประชุมกลุ่มทั้ง 3 ครั้ง สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ แต่ไม่พบการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลการตัดสินใจตามที่เป็นจริงอาจเป็นเพราะ ความรู้ความสามารถในการตอบคำถามสถานการณ์ต่างๆ ของสมาชิกซึ่งสถานการณ์ที่ใช้ในการตัดสินใจร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นเรื่องที่ผู้เข้าร่วมตัดสินใจ ไม่คุ้นเคย การตัดสินใจเป็นไปด้วยความยากลำบาก จึงอาจตั้งข้อ

สังเกตได้ว่าการประชุมกลุ่มแต่ละครั้ง สมาชิกที่เข้าร่วมตัดสินใจหรือแก้ปัญหาจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้หรือเป็นผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตัดสินใจนั้น เป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้การตัดสินใจร่วมกันเป็นกลุ่มเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

6. ประสิทธิภาพการตัดสินใจของกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก

สมมติฐาน 6.1 การประชุมกลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับเกิดการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลการตัดสินใจของกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก น้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับ

สมมติฐาน 6.2 การประชุมกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับหลายรูปแบบจะส่งผลให้กลุ่มเกิดประสิทธิผลการตัดสินใจของกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก เปลี่ยนแปลงในทางที่ดีกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับในรูปแบบที่น้อยกว่า

จากผลการวิเคราะห์ ผลที่ได้ไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 6.1 และข้อ 6.2 เนื่องจากผลที่ได้พบว่า กลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับทั้ง 5 รูปแบบ ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลการตัดสินใจของกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิกจากการประชุมกลุ่มครั้งที่ 1 ไปครั้งที่ 2 ไปครั้งที่ 3 สาเหตุหนึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มมีร้อยละคะแนนความถูกต้องของคำตอบกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิกไม่เปลี่ยนแปลง ส่งผลให้การคำนวณประสิทธิผลการตัดสินใจของกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน เพราะประสิทธิผลการตัดสินใจของกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก คำนวณจากร้อยละคะแนนความถูกต้องของคำตอบกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก

สาเหตุอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะสมาชิกของทุกกลุ่มมีค่ามัธยฐานเลขคณิตของประสิทธิผลการตัดสินใจของกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิกค่อนข้างต่ำและมีค่าใกล้เคียงกัน จึงขออภิปรายผลจากการคำนวณประสิทธิผลการตัดสินใจของกลุ่มตามการรับรู้อีกประการหนึ่ง กล่าวคือ ข้อมูลที่นำมาคำนวณนั้น เป็นข้อมูลที่ได้จากร้อยละคะแนนความถูกต้องของคำตอบกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิกซึ่งกลับคะแนน (Recode) จากการประเมินความคลาดเคลื่อนคำตอบของมติกกลุ่มของสมาชิกกลุ่ม กับร้อยละคะแนนความถูกต้องของคำตอบตนเองตามการรับรู้ซึ่งกลับคะแนนจากการประเมินความคลาดเคลื่อนคำตอบของตนเองก่อนเข้าร่วมประชุมกลุ่ม มาเปรียบเทียบกับโอกาสการเกิดประสิทธิผลการตัดสินใจของกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิกที่สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งหมด เพื่อศึกษาว่าสมาชิกกลุ่มเมื่อได้รับผลป้อนกลับแล้วจะรับรู้คะแนนความถูกต้องของกลุ่มสูงกว่าคะแนนความถูกต้องของตนเองก่อนการประชุมกลุ่มหรือไม่

แต่ผลที่ได้ก็นั้นสมาชิกกลุ่มส่วนใหญ่จะรับรู้คะแนนความถูกต้องของคำตอบตนเองค่อนข้างสูงกว่า คะแนนความถูกต้องของคำตอบกลุ่ม หรือรับรู้คะแนนความถูกต้องของคำตอบตนเอง

ต่างจากการรับรู้คะแนนความถูกต้องของคำตอบกลุ่มเพียงเล็กน้อย อาจเป็นเพราะเมื่อเข้าร่วมตัดสินใจเป็นกลุ่ม สมาชิกแต่ละคนมีโอกาสได้รับความรู้ใหม่เพิ่มเติมทำให้สมาชิกได้มีโอกาสพิจารณาตัดสินมติกลุ่มมากขึ้น จึงเกิดความไม่แน่ใจกับคำตอบของกลุ่มเนื่องด้วยข้อมูลที่ตนได้รับทำให้เกิดแง่คิดและมุมมองที่หลากหลาย ต่างจากเมื่อสมาชิกตัดสินใจตามลำพัง สมาชิกแต่ละคนจะเกิดความลำเอียงในข้อมูลการตัดสินใจของตนเอง เพราะแต่ละคนคิดว่า การตัดสินใจจากความรู้ที่มีอยู่เดิมถูกต้องดีแล้ว ทุกคนจึงเกิดความเชื่อมั่นในความคิดและคำตอบของตนเองว่าถูกต้องดีแล้ว (Stasser & Titus, 1985) การให้ผลป้อนกลับรูปแบบต่างๆ จึงไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก

7. ความแตกต่างทางปัญญาจากการประชุมกลุ่ม

สมมติฐาน 7.1 การประชุมกลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับเกิดการเปลี่ยนแปลงความแตกต่างทางปัญญาจากการประชุมกลุ่ม น้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับ

สมมติฐาน 7.2 การประชุมกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับหลายรูปแบบจะส่งผลให้กลุ่มเกิดการเปลี่ยนแปลงความแตกต่างทางปัญญาจากการประชุมกลุ่มในทางที่ดีกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับในรูปแบบที่น้อยกว่า

จากผลการวิเคราะห์ ผลที่ได้ไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 7.1 และข้อ 7.2 สำหรับกลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับ อาจเป็นเพราะสมาชิกไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการศึกษาหรือ การเสนอความคิดเห็นต่างๆ ในกลุ่มจึงเกิดขึ้นน้อยเพราะสมาชิกในกลุ่มแสดงพฤติกรรมรบกวนและขัดขวางการเสนอความคิดเห็นของคนในกลุ่ม ซึ่งเกิดขึ้นเช่นเดียวกับกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับที่ไม่สามารถเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการศึกษาหรือ แต่สำหรับกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมคือ กลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป+อธิบายชี้แจง(F_4) และกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับด้วยกราฟ+เอกสาร+เทป(F_3) แต่ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงความแตกต่างทางปัญญาจากการประชุมกลุ่ม จากการประชุมกลุ่มทั้ง 3 ครั้ง อาจเป็นผลมาจากสถานการณ์ที่นำมาใช้เพื่อการตัดสินใจ ต้องใช้ความรู้รอบตัวประกอบการคิดที่ซับซ้อนช่วยในการตัดสินใจ เมื่อได้เข้ากลุ่มร่วมตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ สมาชิกมีโอกาสได้รับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกคนอื่น และเกิดความไม่มั่นใจในคำตอบที่ถูกต้องของตนเอง ทำให้สมาชิกไขว่เขวเปลี่ยนความคิดที่ถูกต้องของตนเอง ความแตกต่างทางปัญญาของแต่ละเงื่อนไขจึงไม่แตกต่างกันเนื่องจากสมาชิกกลุ่มที่สามารถตอบคำถามได้ถูกต้องมากที่สุดไม่สามารถยืนยันคำตอบที่ถูกต้องของตนเองได้

8. ความสัมพันธ์ของความยอมรับในมติของกลุ่มของสมาชิกกับความถูกต้องของการตัดสินใจ

จากตารางที่ 10 (ดูรายละเอียดหน้า 61) พบว่า ความยอมรับในมติของกลุ่มของสมาชิกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความถูกต้องของการตัดสินใจของกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก กล่าวคือ ความยอมรับในมติกลุ่มสอดคล้องกับ ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก ถ้าสมาชิกมีความยอมรับในมติกลุ่มสูง สมาชิกกลุ่มจะรับรู้ความถูกต้องของการตัดสินใจว่ามีความถูกต้องมากด้วย จึงอาจกล่าวได้ว่า สมาชิกจะยอมรับในมติกลุ่ม เมื่อเขาคิดว่าคำตอบนั้นน่าจะเป็นคำตอบที่ถูกต้องโดยไม่เกี่ยวข้องกับความถูกต้องตามความเป็นจริง

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความยอมรับในมติของกลุ่มของสมาชิกกับความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามที่เป็นจริง จากการประชุมกลุ่มครั้งที่ 2 และการประชุมกลุ่มครั้งที่ 3 พบว่าความสัมพันธ์มีค่าต่ำมาก สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

สำหรับกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับและเกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะพฤติกรรมกรรมการปรึกษาหารือ การที่สมาชิกเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมปรึกษาหารือเหล่านี้ เปิดโอกาสให้สมาชิกได้เรียนรู้และร่วมกันปรับปรุงการปฏิบัติงานภายในกลุ่ม จึงส่งผลต่อผลงานของกลุ่ม (Rohrbaugh & Harmon, 1981) ทำให้การตัดสินใจของกลุ่มถูกต้องมากขึ้น แม้สมาชิกจะยอมรับมติกลุ่มในระดับปานกลางก็ตาม ดังนั้นการตัดสินใจที่ถูกต้องของกลุ่มอาจเกิดขึ้นได้ แม้สมาชิกกลุ่มจะไม่ยอมรับในมติกลุ่มมากที่สุด สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Schweiger, Sandberg, & Rechner (1989) ที่ว่าการตัดสินใจมีคุณภาพได้ แม้ว่าความยอมรับในการตัดสินใจของกลุ่มจะเกิดขึ้นน้อย แต่ด้วยกระบวนการตัดสินใจ การเสนอความคิดและร่วมกันถกเถียงประเด็นปัญหา จะสามารถทำให้การตัดสินใจมีคุณภาพดีขึ้น

ขณะที่กลุ่มที่ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการปรึกษารื้อหรือการปรึกษาหารือของกลุ่ม ยังคงลักษณะที่ไม่พึงประสงค์ต่อการประชุมกลุ่ม เช่น สมาชิกยังมีลักษณะคัดค้านกัน ประนีประนอมโดยไม่มีการวิเคราะห์ปัญหาอย่างลึกซึ้ง มีการตัดสินใจมติกลุ่มด้วยเสียงข้างมากโดยขาดการคิดวิเคราะห์ จึงส่งผลให้สมาชิกไม่ยอมรับในการตัดสินใจของกลุ่มและไม่สามารถทำให้กลุ่มมีการตัดสินใจที่ถูกต้องมากขึ้นได้

งานวิจัยนี้ จึงพบว่า การประชุมกลุ่ม หากสมาชิกกลุ่มเปลี่ยนแปลงลักษณะพฤติกรรมกรรมการปรึกษาหารือให้ดีขึ้น จะมีโอกาสทำให้การตัดสินใจของกลุ่มดีขึ้นได้ ถึงแม้ว่าสมาชิกกลุ่มจะไม่ยอมรับในมติกลุ่มในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุดก็ตาม ดังนั้นการประชุมกลุ่มเพื่อตัดสินใจ สมาชิกกลุ่มจะต้องมีลักษณะพฤติกรรมที่สามารถทำให้สมาชิกกลุ่มได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น ช่วยให้กระบวนการตัดสินใจเป็นกลุ่มสามารถเลือกคำตอบที่ดีที่สุดได้

9. ความสัมพันธ์ระหว่างความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามที่เป็นจริง กับ ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก

จากการศึกษาเพิ่มเติม พบว่า ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามที่เป็นจริง มีความสัมพันธ์กับความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิกค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ สมาชิกกลุ่มแต่ละคน มีการรับรู้ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มแตกต่างกัน สมาชิกกลุ่มอาจรับรู้ผิดกลุ่มที่คิดว่ามีความถูกต้อง รับรู้ผิดกลุ่มที่ถูกต้องว่าไม่ถูกต้อง หรือสมาชิกกลุ่มอาจรับรู้ผิดกลุ่มที่คิดว่าผิดจริง และรับรู้ผิดกลุ่ม ที่ถูกว่าถูกต้องจริง อาทิเช่น สถานการณ์การติดอยู่ในสถานการณ์เขตทะเลทราย ผู้เข้าร่วมทดลองส่วนใหญ่จัดอันดับแผนที่และเข็มทิศไว้อันดับต้นๆ แต่ในความเป็นจริงแล้ว เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์ดังกล่าว การเดินทางมีโอกาสทำให้เสียชีวิตได้เร็วกว่าการอยู่กับที่ และพยายามส่งสัญญาณขอความช่วยเหลือ อุปกรณ์ที่ส่งสัญญาณขอความช่วยเหลือได้ จึงเป็นอุปกรณ์ที่มีความสำคัญที่สุด ด้วยความเข้าใจผิดของสมาชิกกลุ่ม ทำให้ความถูกต้องตามการรับรู้มีความสัมพันธ์กับความถูกต้องตามที่เป็นจริงค่อนข้างต่ำ การให้ผลป้อนกลับจึงไม่ส่งผลให้การประเมินคะแนนความถูกต้องตามการรับรู้สัมพันธ์กับคะแนนความถูกต้องตามที่เป็นจริงได้

10. ข้อวิจารณ์งานวิจัย

จากการทดสอบความแปรปรวน ร้อยละความถูกต้องของคำตอบตนเองก่อนการประชุมกลุ่ม พบว่า สมาชิกกลุ่มแต่ละเงื่อนไขการได้รับผลป้อนกลับ มีร้อยละความถูกต้องคำตอบของตนเองก่อนเข้าร่วมการประชุมกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดูรายละเอียดตารางที่ 4) เมื่อพิจารณาคำวินิจฉัยเลขคณิต พบว่า สมาชิกกลุ่มที่จะเข้ารับผลป้อนกลับรูปแบบ F_0 (ไม่ได้รับผลป้อนกลับ) มีความสามารถตอบคำถามสถานการณ์ทั้ง 3 เรื่อง ถูกต้องมากกว่า สมาชิกกลุ่มอื่นๆ ความสามารถของสมาชิกในกลุ่มจึงส่งผลต่อการตัดสินใจของกลุ่ม ซึ่งเมื่อเริ่มประชุมกลุ่มครั้งที่ 1 สมาชิกในกลุ่มที่ไม่ได้รับผลป้อนกลับจึงมีคะแนนความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ แต่เมื่อการประชุมกลุ่มผ่านไปถึงครั้งที่ 3 ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มมีค่ามัธยเลขคณิตร้อยละคะแนนความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มลดลง ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ถึงแม้สมาชิกจะมีความสามารถสูง แต่เมื่อไม่ได้รับผลป้อนกลับใดๆ ระหว่างการประชุมกลุ่มแล้ว สมาชิกกลุ่มมีแรงจูงใจในการตัดสินใจร่วมกันลดลง (Tindale, Kulik & Scott, 1991) ผลการตัดสินใจของกลุ่มจึงอาจมีความถูกต้องลดลงด้วยเช่นกัน

จากข้อวิจารณ์นี้ผู้วิจัยจึงต้องตระหนักถึงความแตกต่างในความสามารถของสมาชิกแต่ละบุคคลในกลุ่ม จากการตัดสินใจตอบคำถามสถานการณ์ต่างๆ แต่ทั้งนี้เพื่อแก้ไขความสามารถในการตอบคำถามที่แตกต่างของสมาชิกกลุ่มแต่ละเงื่อนไข ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ผลด้วยรูปแบบการวิ

เคราะห์ความแปรปรวนตามแบบทดสอบสององค์ประกอบด้วยการวัดซ้ำหนึ่งองค์ประกอบ เพื่อ
 ขจัดความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ผลการวิเคราะห์ตัวแปรต่างๆ จึงได้ขจัดความแตกต่างของสมาชิก
 ระหว่างกลุ่มแล้ว

โดยสรุปแล้วการวิจัยครั้งนี้พบว่า การให้ผลป้อนกลับสามารถส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
 แปลงลักษณะพฤติกรรมของกลุ่มครั้งต่อไปได้ (Nadler, 1977) ซึ่งพบในผลป้อนกลับรูปแบบ F_4 ที่
 มีรูปแบบผลป้อนกลับที่ประกอบด้วยกราฟแท่งนอน เอกสารอธิบายความหมาย ประกอบกับเทป
 บันทึกเสียงคำอ่านอธิบายความหมาย ซึ่งชี้แจงพฤติกรรมที่พึงประสงค์และพฤติกรรมที่ไม่พึง
 ประสงค์ และผลป้อนกลับรูปแบบ F_3 ที่มีรูปแบบผลป้อนกลับที่ประกอบด้วยกราฟแท่งนอน
 เอกสารอธิบายความหมาย ประกอบกับเทปบันทึกเสียงอ่านตามเอกสารอธิบายความหมาย แต่พบ
 ว่าผลป้อนกลับรูปแบบ F_4 เท่านั้นที่สามารถส่งผลต่อความรู้สึก กระตุ้นให้สมาชิกปรับปรุงพฤติ
 กรรมการปรึกษาหารือ ทำให้เกิดประสิทธิผลการตัดสินใจสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับอื่นๆ

และพบว่าผลป้อนกลับทุกรูปแบบ ไม่สามารถส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวแปร
 ต่างๆ เหล่านี้ได้ คือ ความยอมรับในมติกลุ่มของสมาชิก ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตาม
 ที่เป็นจริง ความถูกต้องของการตัดสินใจกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิก ประสิทธิภาพการตัดสินใจ
 ของกลุ่มตามที่เป็นจริง ประสิทธิภาพการตัดสินใจของกลุ่มตามการรับรู้ของสมาชิกและความแตก
 ฉานทางปัญญาจากการประชุม

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า การประชุมตัดสินใจในกลุ่มขนาดเล็กควรจะได้รับผล
 ป้อนกลับเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมการปรึกษาหารือของกลุ่มอย่างเฉพาะเจาะจง ประกอบการนำ
 เสนอข้อมูลป้อนกลับที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อกระตุ้นสมาชิกกลุ่มให้นำผลป้อนกลับที่ได้รับไป
 เป็นแนวทางให้กลุ่มได้ปรับปรุงพฤติกรรมการปรึกษาหารือ ทั้งนี้ผลป้อนกลับจะต้องมีความชัดเจน
 เข้าใจง่ายมีความเฉพาะเจาะจง ชี้แนะให้ผู้รับผลป้อนกลับนำผลป้อนกลับไปใช้ให้เกิดประ
 โยชน์ต่อ
 การปฏิบัติงานกลุ่มได้ (Schein, Beckhand & Bennis, 1977; Smith, 1980; Jacoby, Mazursky,
 Troutman & Kuss, 1984) ซึ่งรูปแบบผลป้อนกลับที่สามารถส่งผลได้ดีที่สุดคือ ผลป้อนกลับที่
 ประกอบด้วย กราฟแท่งนอนสรุปลักษณะพฤติกรรมการปรึกษาหารือของกลุ่มที่เกิดขึ้น ประกอบ
 ด้วยเอกสารที่อธิบายความหมายลักษณะพฤติกรรมต่างๆ พร้อมเทปบันทึกเสียงคำอ่านที่ชี้แจง
 ลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์และลักษณะพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ จะให้เกิดขึ้นระหว่างการประชุมกลุ่ม