

รายงานวิจัยในชั้นเรียน

เรื่อง การศึกษาการปรับปรุงพฤติกรรมความรับผิดชอบการส่งงาน
ของนักเรียนระดับชั้น ปวส ๑. สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก
โดยการใช้เสริมแรงทางบวก

จัดทำโดย

นายศิริชัย นิมสุวรรณ

แผนกวิชาการการตลาด

ภาคเรียนที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๕๕

วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยในชั้นเรียน เรื่อง “การศึกษาการปรับพฤติกรรมความรับผิดชอบการส่งงานของนักเรียนระดับชั้น ปวส ๑.สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีกโดยการใช้การเสริมแรงทางบวก” เป็นรายงานวิจัยในชั้นเรียนที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงความสำคัญ เล็งเห็นถึงประโยชน์และเจตคติที่ดีต่อการส่งงานที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวันและปลูกฝังความรับผิดชอบ

ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ณธชา พระเสมา ครูแผนกวิชาการตลาด วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา ที่ให้ข้อมูลของนักเรียนและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อรายงานวิจัยในชั้นเรียน

ผู้จัดทำขอขอบคุณ นักเรียนระดับชั้น ปวส.๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีต่อการทำรายงานวิจัยในชั้นเรียนครั้งนี้ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง

นายศิริชัย ฉิมสุวรรณ

ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาการปรับพฤติกรรมความรับผิดชอบการส่งงานของนักเรียนระดับชั้น ปวส ๑.
สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก โดยการใช้การเสริมแรงทางบวก

ชื่อผู้วิจัย : นายศิริชัย จิมสุวรรณ

ปีการศึกษา : ๒๕๕๕

รายงานวิจัยในชั้นเรียนครั้งนี้มีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการส่งงานของนักเรียนในรายวิชาการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้น ปวส ๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา ภาคเรียนที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๕๕ โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ทำแบบบันทึกการส่งงานของนักเรียนที่มีความรับผิดชอบในการส่งงานในรายวิชาการบริการลูกค้า ตามที่ครูกำหนดเวลาที่ครูสั่ง ให้เป็นลักษณะนิสัยที่ดีติดตัวนักเรียนไป และจะได้เป็นพื้นฐานในความรับผิดชอบในทุกๆด้านของนักเรียนที่ต้องนำไปใช้จริงๆในชีวิตประจำวัน

จากผลการวิจัย

๑.นักเรียนระดับชั้น ปวส.๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก จำนวน ๓ คน มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการเรียนในวิชาการบริการลูกค้า มีกำลังใจและทำคะแนนได้ดีขึ้น และสามารถลดพฤติกรรมขาดความรับผิดชอบในการทำงานได้เป็นอย่างดี

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญ (ต่อ).....	ง
สารบัญตาราง.....	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตการวิจัย	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ของการวิจัย	3
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	4
ความหมายของความคิดเห็น	4
ความหมายของความพึงพอใจ	5
ความหมายของความรับผิดชอบ	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	13
บทที่ 4 ผลการวิจัย	15
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	24
สรุปผลการวิจัย	24
ข้อเสนอแนะ	24
บรรณานุกรม	25

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ความสำคัญการวัดกอย่างหนึ่งของคนที่เป็นครู คืออยากให้ลูกศิษย์ที่เรากำลังสอนนั้นเกิดการ เรียนรู้ การเรียนรู้ไม่ได้หมายถึงการที่เขาคอบคำถามที่เราถามได้เท่านั้น แต่หมายถึงการที่เขารู้ว่าสิ่งที่ เขากำลังเรียนคืออะไร สามารถใช้ความรู้ที่มีอยู่มาเชื่อมโยงกับความรู้ใหม่ที่เรากำลังสอนหรือไม่ และ สามารถนำสิ่งที่เราสอนไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์อื่นๆได้หรือไม่ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่นักเรียนต้องทำเอง ครูไม่สามารถทำให้เขาได้ สิ่งที่ครูจะทำได้คือต้องเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ทำสิ่งดังกล่าว โดยสร้าง บรรยากาศการเรียนที่เอื้อกับสิ่งเหล่านี้การสร้างบรรยากาศในการเรียนเพื่อช่วยให้นักเรียนได้เกิดการ เรียนรู้คือ ต้องทำให้นักเรียนเรียนอย่างกระตือรือร้น (active learning) และตระหนักว่าตนกำลังเรียนอะไร อยู่ ครูจะสามารถสร้างบรรยากาศแบบนี้ได้จาก การจัดการในชั้นเรียน การสร้างแบบเรียนและกิจกรรมใน ห้องเรียน และการหาเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้พูดถึงสิ่งที่เรียนออกมาเพื่อจะได้รับรู้ว่าเขาเองกำลัง ทำอะไรอยู่ (self-awareness) เช่น การเขียนไดอารี่ที่พูดถึงการเรียน ปัญหาที่พบและสิ่งที่ได้เรียนการ จัดการในชั้นเรียน การสร้างตารางงานสำหรับนักเรียนเพื่อให้นักเรียนได้มีโอกาสเข้ามาตรวจสอบงานที่ ตนเองยังไม่ได้ส่ง ควรจะให้นักเรียนได้มีโอกาสทำงานกลุ่มเพื่อที่จะได้แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็น กับเพื่อน การสร้างแบบเรียนและกิจกรรมในห้องเรียนควรจะให้ให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในการเลือกกิจกรรม เลือกการบ้าน และเลือกกลุ่มคนที่เขายากทำกิจกรรมในห้องเรียนด้วย นักเรียนควรจะรู้ว่าเขาถูก คาดหวังให้เรียนอะไรในวิชานั้น เพื่อจะได้รู้ว่าวิธีการเรียนที่เขาเรียนเหมาะสมหรือไม่ และเขาบรรลุ เป้าหมายที่ตั้งเอาไว้หรือไม่

ครูควรจะคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างนักเรียนว่า เด็กในชั้นเรียนมีความสามารถ ความชอบ และมีแรงจูงใจในการเรียนแตกต่างกัน ถ้าหากกำหนดให้เด็กทำงานแบบเดียวกันคนทุกคนจะเกิดเรียนรู้ ไม่เท่ากัน นอกจากนี้ครูควรจะให้ความสำคัญกับการสอนให้เด็กตระหนักว่าเขากำลังเรียนอะไร และเรียน อย่างไร

ส่วนนักเรียนในระดับชั้น ปวส ๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก ปัญหาในการเรียนรู้ที่พบมากคือ ไม่ส่งงานตามระยะเวลาที่ครูกำหนดทำให้เกิดปัญหาทางด้านการเรียนการสอนด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการปรับพฤติกรรมความรับผิดชอบในการทำงานของนักเรียนระดับชั้น ปวส ๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา โดยการใช้ การเสริมแรงทางบวก

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการปรับพฤติกรรมความรับผิดชอบในการทำงานของนักเรียนระดับชั้น ปวส ๑ สาขา งานการจัดการธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา โดยการใช้การเสริมแรง ทางบวก

ขอบเขตการวิจัย

๑. กลุ่มตัวอย่าง

นักเรียนระดับชั้น ปวส ๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก จำนวน ๙ คน วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๕๕

กลุ่มสาระการเรียนรู้ วิชาการบริการลูกค้า

หน่วยการเรียนรู้เรื่อง เทคนิคการให้บริการ

๒. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การส่งงานของนักเรียน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความรับผิดชอบต่อที่ดีต่อการส่งงาน

๓. เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย

เวลา ได้แก่ ช่วงเวลาการทดลองใช้ในชั่วโมงเรียนการบริการลูกค้า

ตั้งแต่วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๕ – ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

สถานที่ ได้แก่ วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา

๔. เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย

หน้าที่ความรับผิดชอบต่อที่ดีต่อการส่งงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

๑. การสำรวจการส่งงาน หมายถึง การสังเกตและช่วยปรับปรุงพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อที่ดีต่อการส่งงานของนักเรียนในรายวิชาการบริการลูกค้า
๒. หน้าที่ความรับผิดชอบต่อ หมายถึง การปลูกฝังความรับผิดชอบต่อให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญและเล็งเห็นถึงประโยชน์ต่องานที่ตนเองได้รับมอบหมาย ที่สามารถนำไปปรับใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน

ประโยชน์ของการวิจัย

๑. นักเรียนมีความรับผิดชอบต่อในการทำงานโดยการไ้แรงเสริมทางบวก
๒. นักเรียนตระหนักถึงความสำคัญเล็งเห็นถึงประโยชน์และเจตคติที่ดีต่อการส่งงานและสามารถนำชิ้นงาน/ใบงานไปใช้ในวิชาอื่นๆและผู้เรียนมีความรับผิดชอบต่อเพิ่มมากขึ้น

บทที่ ๒

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจครั้งนี้คณะผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานประกอบรายงานวิจัยในชั้นเรียนเรื่องการศึกษาการปรับพฤติกรรมความรับผิดชอบในการทำงานของนักเรียนระดับชั้น ปวส ๒ แผนกวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก โดยการใช้การเสริมแรงทางบวก จากเอกสารต่าง ๆ ดังนี้

๑. ความหมายของความคิดเห็น

๒. ความหมายของความพึงพอใจ

๓. ความหมายของความรับผิดชอบ

๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นมีความหมายแตกต่างกัน ตามคำนิยามของแต่ละบุคคลดังนี้ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (2519) ระบุว่า ทศนคติจะปรากฏอยู่ในความคิดเห็นเป็นเรื่องการตัดสินใจเฉพาะประเด็นหนึ่ง การเรียงลำดับจากคุณธรรมไปทศนคติไปถึงความคิดเห็นเป็นการก้าวจากเรื่องทั่วไปไปยังเรื่องเฉพาะ จากสภาพจิตหรือความโน้มน้าวใจที่เริ่มกว้างๆ และแคบเข้าจนในที่สุดแสดงออกมาเป็นความคิดเห็นเฉพาะเรื่องความคิดเห็นอื่นกับสถานการณ์ บุคคลอาจมีความเห็นขัดแย้งกับความยึดมั่นใจของตนเอง เนื่องจากความกดดันในสถานการณ์เฉพาะหน้า และความคิดเห็นมักมีผลซับซ้อนของทศนคติหลายเรื่อง

อุทัย หิรัญโต (2519) กล่าวว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับอย่างผิวเผิน หรืออย่างลึกซึ้ง สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทศนคตินั้น เป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่วไปไม่เฉพาะอย่างซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน ส่วนความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลานานเรียกว่า opinion

ประคอง กรณสูตร (2520) กล่าวว่า ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านทศนคติอย่างหนึ่งแต่การแสดงความคิดเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

นิตา (2523) สรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้ และประสบการณ์เต็มที่ บุคคลได้รับตลอด สภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น

อดุล (2530) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกเฉพาะตัวบุคคลที่ตอบสนองคำถามในเรื่องต่างๆ โดยวินิจฉัยไม่ได้ว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

หทัยรัตน์ (2530) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง แนวคิดต่างๆซึ่งแสดงออกมาตามธรรมชาติของบุคคลที่มีต่อวัตถุ สิ่งของ ตลอดจนบุคคลและสถานการณ์ ซึ่งมีความคิดเห็นเกิดจากพื้นฐานข้อเท็จจริงและประสบการณ์ของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ

บุญมี (2531) สรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง ท่าทีความรู้สึกที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ ซึ่งมีทั้งในลักษณะส่งเสริม คือสนใจ พอใจนิยมชมชอบ สนับสนุน และปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ และลักษณะต่อต้านคือ ขัดแย้ง เบื่อหน่ายไม่สนใจ ไม่รวมมือหรือไม่ปฏิบัติ

สุกัญญา และสำราญ (2539) สรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งวิจาร์ณญาณที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะเป็นการแสดงออกด้านความเชื่อ และความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

๒.ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหส์ดี (2537) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำงานและองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

Gillmer (1965-254-255 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมนี .2544,หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่าผลของเจตคติต่างๆของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Morse (1955 อ้างถึงใน สันติ ธรรมชาติ.หน้า 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของพนักงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานความเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความเครียดลงน้อยลง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ จากคำนิยามของ Morse ทำให้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกัน โดยเน้นว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนอง เช่น Hoy and Miskel กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีต่องานซึ่งมักเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคลด้วย Dessler อธิบายความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกต่องานเพื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น ความมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆเหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่องาน

Silmer (1984,230 อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรปภา .2544,หน้า 9) กล่าวว่า iva ีความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Strauss (1980 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี .2544,หน้า7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการในการศึกษาค้นนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Oskamps (1984, อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรปภา 2544,หน้า 11) ได้กล่าวว่า ีความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นับ

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

๒. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

๓. ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและรับบริการในทุกสถานการณ์ทุกสถานที่

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Bernard (1968 อ้างถึงใน อำนวย บุญศรี,2531) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

๑.สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นกาตอบแทนชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี

๒.สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีชีวิตอยู่ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น

๓.สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

๔.ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคล ด้านภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

๕.ความตั้งใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่ร่วมงานกับหน่วย

๖.การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

๗.โอกาสที่ร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

๘.สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

Herzberg (1959, อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมนิ 2544, หน้า 19) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลองสรุปได้ว่าสาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในทางนั้นมีสององค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงาน โดยตรงเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ

1.2 การได้การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

2. องค์ประกอบค่าจูน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค่าจูนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือวาจาแต่ไม่ได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงานองค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.8 สถานภาพการทำงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

2.9 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวในลักษณะของผลงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงานความมั่นคงในองค์กร

2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกไม่พอใจในการทำงานซึ่งทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg นี้เชื่อว่าการสนองความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 หรือปัจจัยจูงใจที่สร้างความพึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นสูงประกอบด้วยลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ การได้รับการยกย่องและสถานภาพ ส่วนองค์ประกอบที่ 2 หรือปัจจัยค้ำจุน หรือองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นต่ำ ประกอบด้วยสภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือน ไม่เป็นการสร้างเสริมบุคคลให้ปฏิบัติดีขึ้นแต่ต้องดำรงรักษาไว้เพื่อความพึงพอใจในขั้นสูงต่อไป

3.ความหมายของความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่จดจ่อตั้งใจมุ่งมั่นต่อหน้าที่การงานศึกษาการเป็นอยู่ของตนเอง และผู้อยู่ในความดูแลตลอดจนสังคมอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายในเวลาที่กำหนด ยอมรับผลการกระทำทั้งผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้น รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

ตัวบ่งชี้คุณลักษณะความรับผิดชอบ

1. มีความพยายามปฏิบัติภารกิจหน้าที่การงาน การศึกษา หรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ โดย

1.1 ไม่หลีกเลี่ยงงาน

1.2 ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

- 1.3 ปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้จนสำเร็จ
2. ตรงต่อเวลา
 - 2.1 ทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
 - 2.2 ไม่มาเรียนสาย
 - 2.3 ส่งงานตามกำหนด
 - 2.4 ไม่ผิดเวลานัดหมาย
3. ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ตนเอง
 - 3.1 ช่วยงานครอบครัว
 - 3.2 ช่วยกิจกรรมของโรงเรียน,มหาวิทยาลัย
 - 3.3 ช่วยกิจกรรมของชุมชน
 - 3.4 ดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง
 - 3.5 ปฏิบัติตามกฎหมายของชุมชน
 - 3.6 ไม่ทำกิจกรรมอื่นในขณะที่อาจารย์สอน
 - 3.7 เตรียมอุปกรณ์พร้อมที่จะเรียน
4. ทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงาน
 - 4.1 มีขั้นตอนในการทำงาน
 - 4.2 ปฏิบัติงานตามขั้นตอน
 - 4.3 บอกจุดเด่น จุดด้อย ของงานที่ทำ
 - 4.4 เสนอแนะแนวทางแก้ไข ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

5. ดูแลรักษาสาธารณสมบัติ

5.1 ไม่ขีดเขียนหรือทำลายทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยและชุมชน

5.2 ตักเตือนหรือห้ามผู้อื่นไม่ให้ทำลายสาธารณสมบัติ

5.3 ร่วมกิจกรรมดูแลรักษาสาธารณสมบัติ

6. ยอมรับการกระทำของตนเองและปรับปรุงแก้ไข

6.1 รับฟังคำติชมของผู้อื่น

6.2 รับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงาน

วิธีการพัฒนาความรับผิดชอบ

1. เป็นแบบอย่างที่ดี
2. พัฒนาในชั้นเรียน เช่น ใ้บทบาทสมมุติ กรณีตัวอย่าง สถานการณ์จำลอง เป็นต้น
3. สร้างเจตคติที่ดีต่อความรับผิดชอบ
4. กำหนดงานให้ทำ
5. มีส่วนร่วมในการกำหนดกฎกติกาและระเบียบต่างๆ
6. สร้างแรงจูงใจ และเสริมแรงให้เกิดความรับผิดชอบ

วิธีการประเมินความรับผิดชอบ

1. ประเมินจากงานที่ทำ
2. สังเกตจากพฤติกรรม

3. ประเมินโดยใช้วิธีการที่หลากหลาย เช่น การรายงานตนเอง ประเมินโดยผู้สอน และประเมินโดยเพื่อน
4. ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสร้างเกณฑ์การประเมิน

๔.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเรื่อง: การศึกษาการปรับพฤติกรรมความรับผิดชอบการส่งงานของนักเรียนระดับชั้น ปวส ๑

สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก โดยการใช้การเสริมแรงทางบวก

ชื่อผู้วิจัย: นายศิริชัย นิมสุวรรณ

กลุ่มตัวอย่าง

นักเรียนระดับชั้น ปวส ๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก ปีการศึกษา ๒๕๕๕ วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา ที่มีพฤติกรรมขาดความรับผิดชอบในการทำงานจำนวน ๓ คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

แบบบันทึกการสังเกตการทำงานในแต่ละวัน

ผลการวิจัยพบว่า

การให้แรงเสริมทางบวก คือ การให้ดาวสามารถลดพฤติกรรมขาดความรับผิดชอบในการทำงานของนักเรียนทั้ง ๓ คน ได้อย่างดี เพราะนักเรียนมีความพึงพอใจที่ได้รับดาวเป็นแรงเสริม มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น เพื่อจะได้รับรางวัลหรือคำชมเชยจึงสามารถนำวิธีการนี้ไปใช้กับการปรับพฤติกรรมของนักเรียนคนอื่นๆได้ต่อไป

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร

นักเรียนระดับชั้น ปวส ๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก จำนวน ๙ คน วิทยาลัย
บริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา ภาคเรียนที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๕๕

กลุ่มนักเรียนตัวอย่าง

นักเรียนระดับชั้น ปวส ๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก จำนวนทั้งหมด ๙ คน วิทยาลัย
บริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๕๕ มีนักเรียนจำนวน ๓ คน
ที่ขาดการส่งงานในรายวิชาการบริการลูกค้า จำนวน ๓ งานขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ที่ได้สร้างขึ้น ดังนี้

- ๑.แบบบันทึกผลการส่งงาน (การใช้แบบ GEU)
- ๒.แบบบันทึกผลการส่งงาน (กรใช้แบบ R H.)
- ๓.แบบบันทึกผลการส่งงาน (การใช้เครื่องคำนวณ การลบ)
- ๔.แบบบันทึกผลการส่งงาน (การใช้เครื่องคำนวณ การคูณ)
- ๕.แบบบันทึกผลการส่งงาน (การใช้เครื่องคำนวณ การหาร)

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

๑. คัดเลือกนักเรียน ๓ คน จากนักเรียนระดับชั้น ปวส ๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก จำนวน
ทั้งหมด ๙ คน
- ๒.สำรวจพฤติกรรมทำการสังเกต และกวดขันเรื่องความรับผิดชอบ
- ๓.สังเกตความรับผิดชอบของนักเรียนในการส่งงานในวิชาการบริการลูกค้า(เทคนิคการให้บริการ)
- ๔.บันทึกผลการส่งงานของนักเรียนในกลุ่มที่ทำการวิจัยในแบบบันทึกงานของนักเรียนระดับชั้น
ปวส ๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน
๓ คน โดยจัดทำตารางส่งงานของนักเรียนระดับชั้น ปวส.๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก
วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา ในรายวิชาการบริการลูกค้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. จัดทำตารางส่งงานของนักเรียนระดับชั้น ปวส ๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก
วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา ในรายวิชาการบริการลูกค้า
2. รวบรวมข้อมูลจากการส่งงานของนักเรียนระดับชั้น ปวส ๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก
ท่องเที่ยววิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา ในรายวิชาการบริการลูกค้าบันทึก
ข้อมูลจากการส่งงานอย่างต่อเนื่อง หลังจากการให้แรงเสริม
3. นำข้อมูลจากการส่งงานของนักเรียนระดับชั้น ปวส ๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก
วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา ในรายวิชาการบริการลูกค้าก่อนการให้แรง
เสริมมาเปรียบเทียบกับหลังจากการให้แรงเสริม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทำการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่เตรียมไว้และนำไปใช้กับนักเรียนในนักเรียนระดับชั้น ปวส ๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา ในรายวิชาการบริการลูกค้า ผลการสำรวจพฤติกรรมการส่งงานวิชาการบริการลูกค้านักเรียนระดับชั้น ปวส ๑ ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๕๕ นักเรียนจำนวน ๙ คน พบว่ามีนักเรียนจำนวน ๓ คน ที่มีผลการส่งงานน้อยมากจึงสนใจจะนำนักเรียนกลุ่มนี้มาทดลองแก้ปัญหาการส่งงาน

ตารางงานที่ ๑ การส่งงานของนักเรียนในวิชาการบริการลูกค้า

ลำดับ	รายชื่อ-นามสกุล	ห้อง	ข้อมูลการส่งงาน	หมายเหตุ
๑	นางสาวดารัตน์ ปล่องกระโทก	ปวส.๑ธ.ป	ขาดงาน ๓ งาน	จากทั้ง ๕ ชิ้นงาน
๒	นางสาวอรชา นอสูงเนิน	ปวส.๑ธ.ป	ขาดงาน ๔ งาน	
๓	นางสาวนันท์นภัส งามเลิศ	ปวส.๑ธ.ป	ขาดงาน 3 งาน	

ตารางที่ ๒ แบบบันทึกผลการส่งงาน เรื่อง เทคนิคการให้บริการ

รายชื่อนักเรียน	การส่งงานท้าย ชั่วโมง	การติดตามงาน ครั้งที่ ๒	การติดตามงาน ครั้งที่ ๓
นางสาวดารัตน์ ปล่องกระโทก	ขาดเรียนจึงได้ฝาก เพื่อนไปบอกถึง กำหนดการส่งงานใน ชั่วโมงต่อไปให้ เรียบร้อย	มีแบบฝึกหัดทั้งหมด ๑๐ ข้อ ทำส่งเพียง ๘ ข้อ	ให้ทำแบบฝึกหัดที่เหลือใน ชั่วโมงเรียน
นางสาวอรชา นอสูงเนิน	ขาดเรียนจึงฝาก เพื่อนไปบอกถึง กำหนดการส่งงานใน ชั่วโมงต่อไปให้ เรียบร้อย	ทำครบทุกข้อแต่ทำ แบบฝึกหัดไม่ถูกต้อง ๒ ข้อให้กลับไปแก้ไขและ ส่งในครั้งต่อไป	ทำส่งครบและถูกต้อง

นางสาวนันท์นภัส งามเลิศ	ขาดเรียนจึงฝากเพื่อนไปบอกถึงกำหนดการส่งงานในชั่วโมงต่อไปให้เรียบร้อย	ทำแบบฝึกหัดเสร็จตามที่ครูสั่ง	
-------------------------	--	-------------------------------	--

ตารางที่ ๓ แบบบันทึกผลการส่งงาน เรื่อง การบวก

รายชื่อนักเรียน	การส่งงานท้ายชั่วโมง	การติดตามงานครั้งที่ ๒	การติดตามงานครั้งที่ ๓
นางสาวดารรัตน์ ปล่องกระโทก	ขาดเรียนจึงฝากเพื่อนไปบอกถึงกำหนดการส่งงานในชั่วโมงต่อไปให้เรียบร้อย	ปฏิบัติงานครบตามคำสั่งที่ครูกำหนดในใบงาน	ปฏิบัติงานครบตามคำสั่งที่ครูกำหนดในแบบฝึกหัด
นางสาวอรชา นอสูงเนิน	ขาดเรียนจึงฝากเพื่อนไปบอกถึงกำหนดการส่งงานในชั่วโมงต่อไปให้เรียบร้อย	ขาดเรียนในสัปดาห์ถัดมาจึงได้ฝากเพื่อนไปบอกถึงกำหนดการส่งงานในชั่วโมงต่อไปให้เรียบร้อย	ปฏิบัติงานครบตามคำสั่งที่ครูกำหนดในแบบฝึกหัด
นางสาวนันท์นภัส งามเลิศ	ขาดเรียนจึงฝากเพื่อนไปบอกถึงกำหนดการส่งงานในชั่วโมงต่อไปให้เรียบร้อย	ปฏิบัติงานครบตามคำสั่งที่ครูกำหนดในใบงาน	

ตารางที่ ๔ แบบบันทึกผลการส่งงาน เรื่อง การลบ

รายชื่อนักเรียน	การส่งงานท้าย ชั่วโมง	การติดตามงาน ครั้งที่ ๒	การติดตามงาน ครั้งที่ ๓
นางสาวดารัตน์ ปล่องกระ โทก	ปฏิบัติงานครบตาม คำสั่งที่ครูกำหนด แบบฝึกหัด	ปฏิบัติงานครบตามคำสั่ง ที่ครูกำหนดใน แบบฝึกหัด	
นางสาวอรชา นอสูงเนิน	ขาดเรียนจึงฝาก เพื่อนไปบอกถึง กำหนดการส่งงานใน ชั่วโมงต่อไปให้ เรียบร้อย	ปฏิบัติงานครบตามคำสั่ง ที่ครูกำหนดใน แบบฝึกหัด	
นางสาวนันท์นภัส งามเลิศ	ปฏิบัติงานครบตาม คำสั่งที่ครูกำหนดใน ใบงาน	ปฏิบัติงานครบตามคำสั่ง ที่ครูกำหนดในใบงาน	

ตารางที่ ๕ แบบบันทึกผลการส่งงาน เรื่อง การคูณ

รายชื่อนักเรียน	การส่งงานท้าย ชั่วโมง	การติดตามงาน ครั้งที่ ๒	การติดตามงาน ครั้งที่ ๓
นางสาวดารัตน์ ปล่องกระ โทก	ขาดเรียนจึงฝาก เพื่อนไปบอกถึง กำหนดการส่งงานใน ชั่วโมงต่อไปให้ เรียบร้อย	ปฏิบัติงานครบตามคำสั่ง ที่ครูกำหนดใน แบบฝึกหัด	
นางสาวอรชา นอสูงเนิน	ปฏิบัติงานครบตาม คำสั่งที่ครูกำหนดใน ใบงาน	ปฏิบัติงานครบตามคำสั่ง ที่ครูกำหนดใน แบบฝึกหัด	
นางสาวนันท์นภัส งามเลิศ	ขาดเรียนจึงฝาก เพื่อนไปบอกถึง กำหนดการส่งงานใน ชั่วโมงต่อไปให้ครบ	ปฏิบัติงานครบตามคำสั่ง ที่ครูกำหนดใน แบบฝึกหัด	

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผลการศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผลการวิจัย ดังนี้

ระยะที่ ๑ : เป็นระยะเส้นฐานพฤติกรรม ซึ่งยังไม่มี การเสริมด้วยการให้ ★ และผู้ที่ถูกสังเกตยังไม่รู้ตัว ใช้เวลา ๒ สัปดาห์นักเรียนจึงมีพฤติกรรมขาดความรับผิดชอบในการทำงาน โดยเฉพาะ

ตารางที่ ๖ แบบบันทึกสภาพปัญหาและการปรับพฤติกรรม

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	สภาพปัญหา	การปรับพฤติกรรม
๑	นางสาวดารัตน์ ปล่องกระโทก	ไม่ทำการบ้านมาส่ง	เรียกมาตักเตือนหลายครั้ง คอยกระตุ้นให้ทำงานอยู่ตลอดเวลา
๒	นางสาวอรชา นอสูงเนิน	ไม่ทำการบ้านมาส่ง	คอยกระตุ้นให้ทำงานอยู่ตลอดเวลา
๓	นางสวานันท์นภัส งามเลิศ	ไม่ทำการบ้านมาส่ง ขาดเรียนบ่อย	ตักเตือนหลายครั้ง คอยกระตุ้นให้ทำงานอยู่ตลอดเวลา

ระยะที่ ๒ : เป็นระยะที่เริ่มใช้ ★ ในการปรับพฤติกรรมเป็นเวลา ๓ สัปดาห์ โดยแจ้งเงื่อนไขให้ผู้รับการปรับพฤติกรรมได้รับทราบว่าจะมีการให้ ★ และจะให้ ★ ในแต่ละวันที่นักเรียนรับผิดชอบในการทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด โดยมีแบบบันทึกพฤติกรรมติดบนกระดานในห้องเรียน ถ้านักเรียนคนใดได้ ★ มากที่สุดเมื่อถึงเวลาที่กำหนดจะได้รับรางวัลตามกติกาที่กำหนดไว้ จากการสังเกตนักเรียนมีความพึงพอใจกับการได้รับแรงเสริมเป็น ★ ทั้ง ๓ คน มีความกระตือรือร้นและรับผิดชอบในการทำงานเสร็จตามกำหนดเวลาของแต่ละวัน แต่บางวันนักเรียน บางคนขาดความรับผิดชอบในการทำงาน แต่พอเห็นเพื่อนได้ ★ ก็มีความรับผิดชอบในการทำงานดีขึ้น

ระยะที่ ๓ : เป็นสัปดาห์ที่ ๕ ขอการปรับพฤติกรรม และระยะนี้จะงดการให้ ★ แต่จะให้แรงเสริมทางสังคมแทนโดยการกล่าวคำชมเชย การสัมผัส และการพยักหน้า นักเรียนมีความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้นและสามารถทำงานได้เสร็จตามที่กำหนดเวลา

ตารางที่ ๘ แบบบันทึกพฤติกรรมความรับผิดชอบในการทำงาน
วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๕ – วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

ชื่อ เวลา	นางสาวดารัตน์ ปล่องกระ โทก	นางสาวอรชา นอสูงเนิน	นางสาวนันท์นภัส งาม เลิศ
สัปดาห์ที่ ๑ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๕	★	×	×
สัปดาห์ที่ ๒ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๕	×	✓	★
สัปดาห์ที่ ๓ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๕๕	✓	×	✓
สัปดาห์ที่ ๔ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๕	★	✓	✓
สัปดาห์ที่ ๕ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๕	✓	★	✓

×	ขาดความรับผิดชอบในการทำงาน
★	มีความรับผิดชอบในการทำงาน
✓	ให้คำชมเชย

บทที่ ๕

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การให้แรงเสริมทางบวกคือ การให้ดาวสามารถลดพฤติกรรมการขาดความรับผิดชอบในการทำงานของนักเรียนทั้ง ๓ คน ได้เป็นอย่างดี เพราะนักเรียนมีความพึงพอใจที่ได้รับดาวเป็นแรงเสริม มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น เพื่อจะได้รางวัลหรือคำชมเชยจึงสามารถนำวิธีการนี้ไปใช้กับการปรับพฤติกรรมของนักเรียนคนอื่นๆได้ต่อไป

อภิปรายผล

จากผลของงานวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ๒ ประการ ดังนี้

1. จะเห็นได้ว่าการที่ครูให้การเสริมแรงด้วยการเรียนในรายวิชาการบริการลูกค้า มีกำลังใจและทำคะแนนได้ดีขึ้นและสามารถลดพฤติกรรมการขาดความรับผิดชอบในการทำงานได้อย่างดี
2. จากแนวคิดและวิธีการให้แรงเสริมทางบวกในงานวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ และปรับปรุงเพื่อใช้ในรายวิชาอื่นๆได้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสำรวจการส่งงานในทุกรายวิชาที่เปิดสอนในระดับชั้น ปวส ๑ สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีกค้า
2. เพิ่มวิธีการแก้ปัญหาและหาสาเหตุหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งงานล่าช้าหรือไม่ส่งงานเลย
3. ควรส่งรายชื่อผู้เรียนที่มีปัญหาเรื่องการส่งงานให้ครูในระดับชั้น ปวส ๑. สาขาวิชาการบริการลูกค้าเพื่อดำเนินการแก้ปัญหาในลำดับต่อไป
4. ควรจะมีการสำรวจการส่งงานในรายวิชาอื่นๆ
5. ควรมีการเปรียบเทียบสภาพปัญหา
6. ควรประเมินผลการเรียนที่สะท้อนความรู้ความสามารถของผู้เรียนได้ตรงตามจุดประสงค์ที่กำหนด และนำผลการประเมินมาดำเนินการแก้ไขด้วยการวิจัยในชั้นเรียนอย่างต่อเนื่อง
7. ควรจัดการทำวิจัยในชั้นเรียนเพราะเป็นหัวใจของการจัดการเรียนรู้ที่ครูต้องทำเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- กฤษณา ศักดิ์ศรี. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร :สำนักพิมพ์นิยมวิทยา, 2530.
- กาญจนา วังมายุ. การวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน, 2544.
- ประวดี เอราวรรณ. การวิจัยในชั้นเรียน กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ดอกหญ้าวิชาการ จำกัด, 2542
- พรณิส ดาราสว่าง(2545), การสร้างบรรยากาศในห้องเรียนที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สุวิมล ว่องวาณิช .(2525) . การวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียน กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย