

ชื่องานวิจัย : การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการพูดไม่สุภาพในเวลาเรียน วิชาลูกคำสัมพันธ์ของนักเรียน
 ปวช.3/2 โดยใช้วิธีให้คำแนะนำ-ชี้แจงด้วยเหตุและผล
 ชื่อผู้ทำวิจัย : ว่าที่ร้อยตรีภาณุพงศ์ บุสมาน
 ตำแหน่ง : ครูผู้สอนสาขาการตลาด
 วุฒิการศึกษา : ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเกริก
 สถานศึกษาที่ติดต่อ : วิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนบริหารธุรกิจ
 ปีที่ทำงานวิจัย : พ.ศ.2566
 ประเภทงานวิจัย : ประเภทที่ 1 วิจัยการเรียนการสอน (ชั้นเรียน)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการพูดไม่สุภาพในเวลาเรียนของนักเรียน ปวช. 3/2 โดยใช้วิธีให้คำแนะนำ-ชี้แจงด้วยเหตุและผล รายวิชาลูกคำสัมพันธ์ ผ่านเกณฑ์การวัดและประเมินผลที่กำหนดร้อยละ 80
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการพูดไม่สุภาพในเวลาเรียนของนักเรียนปวช.3/2 รายวิชาลูกคำสัมพันธ์

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

นักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพ ระดับชั้นปวช. 3/2 สาขาการตลาด ที่มีปัญหาเรื่องการพูดไม่สุภาพในเวลาเรียน จำนวน 15 คน ลงทะเบียนเรียนรายวิชาลูกคำสัมพันธ์ สาขาการตลาด ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 วิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนบริหารธุรกิจ

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ได้แก่ แบบบันทึกการสังเกตการคำพูดไม่สุภาพในระหว่างการเรียนรู้รายวิชา รายวิชาลูกคำสัมพันธ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ แบบบันทึกการสังเกตการพูดไม่สุภาพในระหว่างการเรียนรู้

ผลการวิจัย

การแก้ไขปัญหพฤติกรรมการพูดไม่สุภาพในเวลาเรียน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3/2 สาขาการตลาด จำนวน 15 คน รายวิชาลูกคำสัมพันธ์ มีนักเรียนผ่านเกณฑ์ของการพูดสุภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ โดยใช้วิธีให้คำแนะนำ-ชี้แจงด้วยเหตุและผล พบว่ามีนักเรียนผ่านเกณฑ์ คือ ร้อยละ 80 จำนวน 11 คน ได้แก่ นางสาวนริศรา ผลจัด นางสาวกวิณิดา งามชื่น นายณพล สอาดศรี นางสาวชลดา ทรงศิริ นางสาววิพร ยี่มิน นางสาววิรุณฯ สีทับทิม นางสาวนุชบา บัวกริม นางสาวอัจฉริยา มะลิวรรณ นางสาวพิรญาณ์ ภูทองอ่อน นายชินพัฒน์ มาลาเกษสุวรรณ นางสาวสรลีย์ จันทบุญ นายภูเบศ อิมทองดี นายวรรณลิต มะล่อินทร์ นายอัฟฟาน เจ๊ะมะสาแล และนายณัฐพล วันหวั่ง จำนวน 4 คนได้แก่นางสาววิพร ยี่มิน นางสาววิรุณฯ สีทับทิม นางสาวนุชบา บัวกริม ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด สำหรับนางสาววิรุณฯ สีทับทิม ซึ่งมีพฤติกรรมตรงข้ามกับประชากรกลุ่มแรกอย่างชัดเจน ควรที่ต้องทำการศึกษาให้นักเรียนดังกล่าวในเชิงลึกต่อไป

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งระบุไว้ชัดเจนให้มีการจัดการเรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ เพราะถือว่าเป็นวิธีการจัดการเรียนการสอนที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่แท้จริงและยั่งยืน (สมภพ สุวรรณรัฐ, มปป. : 1)

วิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนบริหารธุรกิจ มุ่งพัฒนาผู้เรียนทุกคนซึ่งเป็นกำลังของชาติให้เป็นมนุษย์ที่มีความสมดุลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ คุณธรรม มีจิตสำนึกในความเป็นพลเมืองไทยและพลโลก ยึดมั่นในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีความรู้และทักษะพื้นฐานรวมทั้งเจตคติที่จำเป็นต่อการศึกษา การประกอบอาชีพและการศึกษาตลอดชีวิต โดยมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญบนพื้นฐานความเชื่อว่า ทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ (หลักสูตรอิสลามศึกษา ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551:3) จึงได้จัดการจัดการเรียนการสอน สำหรับนักเรียนระดับชั้น ปวช.3/2 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 รายวิชาลูกค้าสัมพันธ์ วิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนบริหารธุรกิจ จำนวน 23 คน ในการปฐมนิเทศรายวิชา ได้ดำเนินการชี้แจงต่อนักเรียนทั้งหมดตามบัญชีรายชื่อถึงวิธีการเรียนการสอน และรวมถึงการเก็บคะแนนต่าง ๆ ในการเรียน ตำรา และอุปกรณ์ในการเรียน กิจกรรมระหว่างการสอน ส่งเสริมผลักดันให้นักเรียนฝึกทักษะ ร่วมกันฟัง ชักถาม คิด พุด วิเคราะห์ภายในกลุ่ม แลกเปลี่ยนเรียนรู้และหาบทสรุปกลุ่ม สืบค้นหาคำตอบ/แก้ไขปัญหายากกลุ่มและข้ามกลุ่มอย่างอิสระ เปิดโอกาสให้นักเรียนแสดงทัศนะ แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือนำไปสู่การแก้ปัญหา และหาทางออกในแต่ละกิจกรรมงานมอบหมาย และที่กำหนดให้ กำหนดรูปแบบการจัดการเรียนการสอน และการประเมินผลของผู้เรียน ในสัปดาห์ที่ 1-2 ปรากฏพบว่า นักเรียน ในรายวิชาลูกค้าสัมพันธ์ คือนางสาวนริศรา ผลจัด นางสาวกวิณิดา งามชื่น นายนवल สอาดศรี นางสาวชลลดา ทรงศิริ นางสาวสิพร ยี่มิน นางสาววิรุณ สีสัททิมน นางสาวนุชบา บัวกริม นางสาวอัจฉริยา มะลิวรรณ นางสาวพิรญาณ์ ภูทองอ่อน นายชินพัฒน์ มาลาเกษสุวรรณ นางสาวสรลาลี จันทบุญ นายภูเบศ อิมทองดี นายวรรณลิต มะสำอินทร์ นายอัฟฟาน เจ๊ะมะสาแล และนายณัฐพล วันหวัง นักเรียนดังกล่าวข้างต้น ซึ่งลงทะเบียนเรียนรายวิชาลูกค้าสัมพันธ์ สาขาการตลาด มีพฤติกรรมกำกวมที่ไม่สุภาพ เช่น ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า “กู” ใช้สรรพนามแทนคู่สนทนาด้วยว่า “มึง” ในเวลาเรียนตลอดแทบจะทุกคาบที่ได้ทำการสอน และในแต่ละคาบ ขาดความละเอียด และขาดความตระหนัก และจะส่งผลในภายภาคหน้า ในการเข้าสังคมส่วนรวมและในการทำงานต่าง ๆ และอาจส่งผลต่อการดำเนินชีวิตในอนาคตได้

ดังนั้น เพื่อแก้ปัญหาพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้น งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาหาสาเหตุ และหาทางแก้ไขปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นของกลุ่มนักเรียนชาย/หญิง จำนวน 15 คน ได้แก่ นางสาวนริศรา ผลจัด นางสาวกวิณิดา งามชื่น นายนवल สอาดศรี นางสาวชลลดา ทรงศิริ นางสาวสิพร ยี่มิน นางสาววิรุณ สีสัททิมน นางสาวนุชบา บัวกริม นางสาวอัจฉริยา มะลิวรรณ นางสาวพิรญาณ์ ภูทองอ่อน นาย

ชินพัฒน์ มาลาเกษสุวรรณ นางสาวสรลีย์ จุ่นบุญ นายภูเบศ อิ่มทองดี นายวรรณลิต มะสำอินทร์ นายอัฟฟาน เจ๊ะมะสาแล และนายณัฐพล วันหวั่ง สาขาการตลาด ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 ซึ่งเป็นสมาชิกของการร่วมเรียนในห้องเรียน ในการเรียนอย่างมีเป้าหมาย มีเหตุผลและอยู่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในสังคมห้องเรียนได้ด้วยวิธีการใช้การลงมือปฏิบัติจริง ในระหว่างการสอน

คำถามการวิจัย

1. เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกาพูดไม่สุภาพในเวลาเรียนของนักเรียน ปวช.3/2 รายวิชาลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้วิธีให้คำแนะนำ-ชี้แจงด้วยเหตุและผล ให้ผ่านเกณฑ์การวัดประเมินผลที่กำหนด ร้อยละ 80
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกาใช้ภาษาสนทนาของนักเรียนต่อสาเหตุที่มาของพฤติกรรมกาพูดไม่สุภาพ และเหมาะสมในเวลาเรียนของนักเรียน ปวช.3/2 รายวิชาลูกค้าสัมพันธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้คำแนะนำ-ชี้แจงด้วยเหตุและผล หมายถึง แนะนำ แนะนำ ชี้ให้เห็น แสดงออกถึงทางเลือก ข้อมูล ข้อเท็จจริง ฯลฯ เพื่อให้ผู้ที่มาขอคำปรึกษาได้เป็นแนวทางในการตัดสินใจด้วยตนเอง การแนะนำ ไม่ใช่การตัดสินใจแทน ไม่ใช่การยุยงส่งเสริมให้เลือกแต่เพียงแค่ทำให้เห็นทางเลือก

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำการแสดงออก คำพูด อากัปกิริยา รวมถึงลักษณะสีหน้าท่าทาง ซึ่งบ่งบอกถึงความรู้สึกภายในความชอบหรือไม่ชอบของบุคคล

คำพูดไม่สุภาพ หมายถึง คำพูดที่สื่อความความหมายในแง่ที่ไม่ดี หรือ ฟังไม่ไพเราะ ซึ่งรวมถึงคำที่สื่อเรื่องเพศ การด่าทอ การดูหมิ่น โดยมารยาททางสังคม การใช้คำหยาบเป็นสิ่งที่น่ารังเกียจสังคมส่วนใหญ่ไม่ยอมรับ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพ ระดับชั้นปีที่ 3/2 สาขาการตลาด ที่มีปัญหาเรื่องพฤติกรรมกาพูดไม่สุภาพและไม่เหมาะสมในเวลาเรียน จำนวน 15 คน ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาลูกค้าสัมพันธ์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 วิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนบริหารธุรกิจ

2. ตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คำพูดไม่สุภาพในเวลาเรียน รายวิชาลูกค้าสัมพันธ์ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาการตลาด

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมกาพูดที่เหมาะสม ในระหว่างการเรียนรายวิชาลูกค้าสัมพันธ์ และในสังคม

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกาพูดไม่สุภาพในเวลาเรียน วิชาลูกคำสัมพันธ์
ของนักเรียนปวช.3/2

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและได้ทำการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัย ดังนี้

1. การพูดมีความหมาย

การพูดที่ดี คือ การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง รวมทั้งกิริยาอาการอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามจรรยา มารยาท และประเพณีนิยมของสังคม เพื่อถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ประสบการณ์ และความ ต้องการที่เป็นคุณประโยชน์แก่ผู้ฟัง เพื่อให้เกิดการรับรู้และเกิดผลการตอบสนองอย่างสัมฤทธิ์ผล ตามความมุ่ง หมายของผู้พูด

1.1 ความหมายของการพูด มีนักการศึกษาทั้งไทย และต่างประเทศหลายท่าน ได้ให้ความหมายของ การพูดไว้ ดังนี้ รัตนา ศิริลักษณ์ (2540 : 40) กล่าวว่าทักษะการฟัง-พูด เป็นการสื่อสารทางวาจาของบุคคล ตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งต่างมีจุดประสงค์ที่จะสื่อสารของตนเอง ผู้ฟังจะต้องตีความในสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อ ความหมายและสามารถโต้ตอบได้ด้วยภาษาที่ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ตรงกับความต้องการในการสื่อความหมาย ของผู้พูด เบิร์น (Byrne 1986 : 36) กล่าวว่า การพูดเป็นกระบวนการสื่อสารสองทิศทางที่เกี่ยวข้อง กัน ระหว่างทักษะการรับสารของผู้ฟังและทักษะการผลิตสารของผู้พูด ผู้พูดจะทำหน้าที่ส่งรหัสเพื่อสื่อถึงเจตนา และความ ต้องการ ส่วนผู้ฟังจะเป็นผู้ถอดรหัสของสารนั้น ทั้งนี้โดยอาศัยความรู้ ในเรื่องระบบภาษา เช่น เสียง หนักเบาในคำ ตลอดจนความเข้าใจภาษาท่าทางของผู้พูดเป็นเครื่องช่วยให้การตีความสารนั้น ตรงตามเจตนา ของผู้สื่อ หรืออาจกล่าวสรุปได้ว่าในความเป็นจริง ความสามารถในการพูดเกี่ยวข้องกับการฟังโดยตรง โดยผู้ พุดจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งข้อมูลให้กับผู้ฟัง เป็นลักษณะการสื่อสารแบบ 2 ทาง โดยมีการแลกเปลี่ยนบทบาทกัน เป็นผู้พูดและผู้ฟัง ฟินอคคิโอโร และบรัมฟิต (Finochiaro and Brumfit 1983 : 140) กล่าวว่า การพูดเป็น ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างสิ่งที่พูด สถานการณ์ของการพูด การปรับเปลี่ยนอวัยวะ ในการพูดได้ ถูกต้องเหมาะสม การใช้คำพูด กฎเกณฑ์ด้านไวยากรณ์ ความหมายและวัฒนธรรม ให้เหมาะสมรวมทั้งความไว ต่อการรับรู้การเปลี่ยนแปลงของคู่สนทนา ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้ เป็นปฏิบัติการที่สัมพันธ์กันทั้งทางด้านสมอง และร่างกายซึ่งจะต้องเกิดขึ้นอย่างทันทีและพร้อมกัน ในการพูดนั้น ผู้พูดต้องส่งสารโดยใช้ภาษาที่เหมาะสม มี การเน้นเสียง การออกเสียงสูงต่ำ รวมทั้งแสดงสีหน้าท่าทางเป็นเครื่องช่วย ในการแสดงความหมายของสิ่งที่พูด ถึงผู้ฟัง จะสามารถเข้าใจสารที่ผู้พูดส่ง และในบางครั้งภาษาพูดอาจจะขาดความสมบูรณ์หรือไม่ เป็นไปตาม กฎเกณฑ์ไวยากรณ์ ซึ่งตรงกันข้ามกับภาษาที่ใช้ในการเขียนที่ประโยคต่างๆ ต้องสมบูรณ์ถูกต้อง ผู้อ่านจึงจะ เข้าใจได้ กล่าวได้ว่า ทักษะการพูดและการพูดเป็นทักษะที่ต่างก็มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน สรุปได้ว่า การพูด หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ผู้พูดต้องใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง รวมถึง กิริยาท่าทางที่ถูกต้อง และสื่อความหมายให้ผู้ฟังเข้าใจ ถึงเนื้อหาและจุดประสงค์ของผู้พูด ว่าต้องการที่จะสื่อ

ให้ผู้ฟังทราบในเรื่องใดจนเป็นที่เข้าใจตรงกัน การพูดจึงจะมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้น การพูดภาษาอังกฤษ จึงหมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีการเลือกใช้สำนวน ถ้อยคำ ภาษา ถูกต้องตามหลักภาษา สามารถสื่อความได้ถูกต้อง เหมาะสมกับสถานการณ์และวัตถุประสงค์ในการสนทนา

1.2 องค์ประกอบของการพูด ออลเลอร์ (Oller 1979: 320-326) แบ่งองค์ประกอบของการพูดออกเป็น 5 ด้าน คือ 1. สำเนียง 2. ศัพท์ 3. ไวยากรณ์ 4. ความคล่องแคล่ว 5. สามารถเข้าใจคำพูดผู้อื่น

รูปทอง กว้างสวาสดี (2545 : 18) ได้แยกองค์ประกอบความสามารถทางการสื่อสาร คือ

1. ความสามารถทางด้านไวยากรณ์หรือโครงสร้าง (Grammatical Competence) หมายถึง ความรู้ทางด้านไวยากรณ์หรือโครงสร้างทางด้านภาษา ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์โครงสร้างของคำประโยค ตลอดจนการสะกดและการออกเสียง

2. ความสามารถทางด้านสังคม (Socio-linguistic Competence) หมายถึง การใช้คำและโครงสร้างประโยคได้เหมาะสมตามบริบทของสังคม เช่น การขอโทษ การขอบคุณ การถาม ทิศทางและข้อมูลต่างๆ และการใช้ประโยคคำสั่ง เป็นต้น

3.ความสามารถในการใช้โครงสร้างภาษา เพื่อสื่อความหมายด้านการพูด และเขียน (Discourse Competence) หมายถึง ความสามารถในการเชื่อมระหว่างโครงสร้างภาษา (Grammatical Form) กับความหมาย (Meaning) ในการพูดและการเขียนตามรูปแบบ และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

4. ความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย (Strategic Competence) หมายถึง การใช้เทคนิคเพื่อให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะการสื่อสารด้านการพูด ถ้าผู้พูดมีกลวิธีในการที่จะไม่ทำให้การสนทนานั้นหยุดลงกลางคัน เช่น การใช้ภาษาท่าทาง (Body Language) การขยายความโดยใช้คำศัพท์คำอื่นที่ผู้พูดนึกไม่ออก เป็นต้น กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของการพูดเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการที่จะทำให้การพูดมีประสิทธิภาพ จากองค์ประกอบหลายด้านดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้เกณฑ์ของ ออลเลอร์ (Oller 1979 : 320-326) มาเป็นแนวทางในการแบ่งองค์ประกอบของการพูด โดยแบ่ง ออกเป็น

5 ด้าน คือ 1) การออกเสียง 2) คำศัพท์ 3) ไวยากรณ์

4) ความคล่องแคล่ว 5) ความเข้าใจ

ทั้งนี้การพูดที่มีประสิทธิภาพนั้นนอกจากต้องอาศัยองค์ประกอบต่างๆ แล้วผู้พูดควรพูดสื่อความหมายให้เหมาะสมกับสถานการณ์และให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการสนทนา

1.3 การพัฒนาทักษะการพูด การพัฒนาทักษะทางการพูดเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่จะต้องฝึกฝน ดังที่ เบิร์น (Byrne 1986 : 10-11) กล่าวว่า การสอนการพูดจำเป็นต้องฝึกผู้เรียน 2 อย่าง คือ

1. ฝึกในการใช้ส่วนที่คงที่ของภาษา ได้แก่ เสียงและรูปแบบไวยากรณ์และ คำศัพท์

2. โอกาสสำหรับแต่ละคนได้แสดงออก ผู้สอนต้องให้ความสนใจในเรื่องความถูกต้อง และความคล่องแคล่วในขั้นที่แตกต่างกันของระดับการเรียนรู้ ในขั้นต้นควรเน้นความถูกต้อง ส่วนในขั้นสูงควรเน้น

ความคล่องแคล่ว การพัฒนาความสามารถในการพูดเป็นบ่อเกิดที่ดีของแรงจูงใจสำหรับผู้เรียน สิ่งที่คุณสอนควรคำนึง คือ

1.พยายามหาวิธีแสดงต่อผู้เรียนว่าพวกเขากำลังพัฒนาภาษาตลอดเวลา โดยการจัดกิจกรรมต่างๆเป็นครั้งคราว เช่น เกม หรือการอภิปราย เพื่อให้พวกเขาเห็นว่าพวกเขาสามารถใช้ภาษาได้ มากแค่ไหน

2.ในการฝึกควบคุมนั้นผู้สอนจะต้องเลือกกิจกรรมและแก้ไขข้อผิดพลาดในโอกาสที่เหมาะสมให้ผู้เรียนได้รับการดลใจอยู่เสมอ

3.แสดงให้ผู้เรียนรู้ว่าจะได้สิ่งที่พวกเขารู้เพียงเล็กน้อยได้อย่างไร บางครั้งพวกเขาไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้เพราะว่าไม่มีภาษาที่แม่นยำอยู่ในใจ จึงจำเป็นต้องใช้การถอดความ และการแสดงออกที่เปลี่ยนแปลง สรุปว่า การพัฒนาทักษะการพูดเป็นสิ่งสำคัญที่คุณสอนควรพัฒนาทักษะด้านนี้ให้เกิดแก่ ผู้เรียน โดยฝึกให้ผู้เรียนมีทักษะด้านการออกเสียง การใช้คำศัพท์และไวยากรณ์ให้ถูกต้อง และใน ขั้นตอนผู้สอนควรเน้นผู้เรียน ในเรื่องของความถูกต้องในการใช้ภาษา ส่วนในขั้นสูงขึ้นไปนั้นผู้สอน ควรให้ผู้เรียนเน้นในเรื่องของความคล่องแคล่วในการสนทนาและให้ผู้เรียนทราบว่าจะต้องมีการพัฒนาทางภาษาอยู่ตลอดเวลา

2. ทฤษฎีแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงการกระทำอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere”(Kidd, 1973 : 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุก ๆ วงการ

โลเวลล์ (Lovell, 1980 : 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า”เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ” ไมเคิล คอมแจน (Domjan 1996 : 199) อธิบายว่า การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า โดยจูงใจให้กระทำหรือตื่นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นประจำ การตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดิกคินสัน (Dickinson, 1994) ได้กล่าวว่า ภาษาพูด (Orality) ภาษาที่สามารถโน้มน้าวใจได้คือ ภาษาที่มีลักษณะความเป็นภาษาพูดสูง ดิกคินสันศึกษาถึงลักษณะความเป็นภาษาพูดในงานเขียนของ ชนพื้นเมืองทั่วโลก เขาพบว่าทุกวัฒนธรรมใช้การเล่าเรื่องเพื่อโน้มน้าวใจ และเชื่อว่าการเล่าเรื่องมี ส่วนสำคัญที่ทำให้การโน้มน้าว

น่าพอใจประสบความสำเร็จ เนื่องจากการเล่าเรื่องมีส่วนทำให้ผู้คนสนใจและ ติดตามเรื่องนั้น ๆ Ref. code: 25605606032331AEZ26 จากการศึกษาของดิกคินสัน สามารถสรุปได้ว่า การเล่าเรื่องเป็นส่วนสำคัญใน การ โนม์น่าพอใจ ซึ่งในการเล่าเรื่องนั้นใช้ความเป็นภาษาพูดสูง หรือกล่าวได้ว่าความเป็นภาษาพูดเป็น ลักษณะที่สำคัญของการโนมน้าวใจ ทั้งนี้ความคิดของดิกคินสันที่ได้เสนอไว้สอดคล้องกับอง (Ong, 1982, p.37) ที่กล่าวว่า ภาษาที่มีความเป็นภาษาพูดใช้ในการโนมน้าวใจได้ดี เมื่อใดที่จะมีการโนมน้าวใจภาษาต้องมีความเป็น ภาษาพูดสูง เมื่อใดก็ตามที่ภาษามีความเป็นภาษาพูดมากก็จะมี พลังในการโนมน้าวใจมากตามไปด้วย จาก ทรรศนะของดิกคินสัน และอง ในข้างต้นทำให้เห็นว่า ภาษาเป็น องค์ประกอบที่สำคัญในการโนมน้าวใจ ไม่ ว่าจะเป็นการโนมน้าวใจด้วยการพูดหรือการโนมน้าวใจด้วย การเขียนก็จำเป็นต้องใช้ภาษาในการถ่ายทอด เนื้อหา ดังนั้นการศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของ ภาษาจึงมีความสำคัญ ในสังคมวิชาการได้มีการศึกษาเรื่อง ภาษาพูดและภาษาเขียนในมุมมองที่แตกต่างกัน กล่าวคือ มีการศึกษาลักษณะของภาษาพูดและภาษาเขียน โดยมองในด้านวิธีการสื่อสาร คือมองว่าสื่อเป็นตัวกำหนดลักษณะภาษาทำให้แบ่งภาษาออกเป็นภาษาที่ใช้เสียง เป็นสื่อ “ภาษาพูด” และภาษาที่ใช้ตัวอักษรเป็นสื่อ “ภาษาเขียน” และอีกมุมมองหนึ่ง คือการมองในด้านวจน ลีลา กล่าวคือ ภาษาพูด คือวจนลีลาแบบพูด และภาษาเขียน คือวจนลีลาแบบเขียน การแบ่งภาษาตาม ลักษณะวจนลีลาทำให้เห็นว่าไม่ว่าภาษาจะใช้เสียงหรือตัวอักษรเป็นสื่อก็สามารถแสดงวจนลีลา แบบพูดหรือ วจนลีลา แบบเขียนได้

ในด้านวิธีการสื่อสาร การมองในแง่วิธีการสื่อสารเป็นการมองว่าภาษาพูดคือภาษาที่สื่อโดย การพูด และภาษาเขียน คือภาษาที่สื่อโดยการเขียน ดังเช่นทรรศนะของ Kay (1977) และคริสตัล (2006) ดังนี้ เคย์ (Kay, 1977 อ้างถึงในจิตติมา มณฑาศวิน, 2537, น.39) ได้กล่าวถึง ภาษาพูดว่าเป็นภาษาที่ไม่มีเอกภาพใน ตนเอง (Non Autonomous Language) กล่าวคือ การที่เราจะเข้าใจภาษาพูดได้ ต้องอาศัยความรู้ร่วมกัน ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง และผู้ฟังต้องเข้าใจน้ำเสียง ท่าทาง ของผู้พูด จึงจะเข้าใจความหมายทั้งหมดได้ แต่ สำหรับภาษาเขียน ตัวภาษาเป็นสิ่งที่สื่อความหมายของผู้เขียน ฉะนั้นแม้ว่าผู้อ่านจะไม่ได้อยู่ในสถานการณ์ เดียวกันกับผู้เขียนแต่ก็สามารถเข้าใจ ความหมายได้ ภาษาเขียนจึงเรียกว่าเป็นภาษาที่มีเอกภาพในตัวเอง (Autonomous Language) ความแตกต่างข้อนี้เกี่ยวเนื่องกับความแตกต่างระหว่างสภาวะของการพูด และ สภาวะของการเขียน กล่าวคือ ผู้เขียนและผู้อ่านมักอยู่ห่างไกลกัน และอาจไม่ได้อยู่ร่วมสมัยกัน ฉะนั้นผู้เขียน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสื่อความหมายทางสำนวนภาษาให้ชัดเจน Ref. code: 25605606032331AEZ27 จะเห็นได้ว่า เคย์มองภาษาพูดและภาษาเขียนในแง่ของวิธีการสื่อสารเช่นเดียวกัน ได้กล่าวถึงภาษาพูดว่า เป็น การใช้ภาษาที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง แต่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาคือไม่คริสตัล (Crystal, อ้างถึงใน ฉายสิริ พัฒนถาวร, 2551, น.16) คงทน แต่จะไม่มีเวลาล่าช้า ภาษาพูดมีโครงสร้างประโยคที่ไม่สมบูรณ์ มักใช้ ภาษาที่ไม่เป็นทางการ มีการใช้คำย่อ คำสแลง และเนื่องจากการสนทนาที่เห็นหน้ากัน จึงมีการใช้ภาษา ท่าทาง น้ำเสียง ระดับเสียง มีจังหวะในการพูด มีช่วงที่หยุดพูด ซึ่งไม่พบในภาษาเขียน ในส่วนของภาษาเขียน คริสตัลกล่าวว่า เป็นการใช้ภาษาโดยมีพื้นที่ที่จำกัด มีความคงทนถาวร แม้ว่าจะมีความล่าช้าในเรื่องของเวลา ระหว่างการเขียนและการรับรู้ แต่ก็สามารถอ่านซ้ำอย่างละเอียดได้ ผู้เขียนไม่ทราบที่ผู้อ่านเป็นใครหรือ

บางครั้งอาจคาดเดาได้ ภาษาเขียนเป็นการใช้ภาษาที่ผู้เขียน และผู้อ่านไม่สามารถมองเห็นกันได้ ผู้เขียนจึงมักใช้ภาษาอย่างเป็นทางการ ใช้โครงสร้างประโยคซับซ้อนกว่าภาษาพูด

ในด้านวจนลีลา การศึกษาภาษาพูดและภาษาเขียนในมุมมองของวจนลีลา จะมองว่าภาษาเขียนคือวจนลีลาแบบเขียน และภาษาพูดคือวจนลีลาแบบพูด โดยไม่ยึดติดกับวิธีการสื่อสาร ผู้ที่มองภาษาพูดและภาษาเขียนในมุมมองของวจนลีลา เช่น ดิกคินสัน (Dickinson, 1994), ออง (Ong, 1982), บราวน์และยูล (Brown and Yule, 1983), อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (1988) และสุตาพร ลักษณะียนาวิน (2000) ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ดิกคินสัน (Dickinson, 1994) ได้กล่าวถึงความเป็นภาษาพูด (Orality) ในงานเขียนว่า ในงานเขียนมีทั้งความเป็นภาษาพูดและความเป็นภาษาเขียน แสดงให้เห็นว่าเราสามารถพูดได้ด้วยการใช้ลักษณะของความเป็นภาษาพูดหรือลักษณะของความเป็นภาษาเขียน และเราก็สามารถเขียนได้ด้วยการใช้ลักษณะของความเป็นภาษาเขียนหรือลักษณะของความเป็นภาษาพูด ดิกคินสันชี้ให้เห็นว่าในการศึกษาเกี่ยวกับความเป็นภาษาพูด (Orality) และความเป็นภาษาเขียน (Literacy) นั้น “คำศัพท์” ถือเป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากคำศัพท์เป็นสิ่งที่สะท้อนความรู้แล้วยังสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรม ค่านิยมทางด้านวัฒนธรรมและทำให้เห็นเกี่ยวกับคนมากมาย และสิ่งหนึ่งที่แสดง ถึงความเป็นภาษาพูดคือการเล่าเรื่อง ซึ่งถือว่าเป็นจุดเด่นของความเป็นภาษาพูด ออง (Ong, 1982) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของความคิด และลักษณะภาษาในยุควัฒนธรรมการสื่อสารแบบพูดในช่วงแรกเริ่ม ซึ่งทำให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่าง ความเป็นภาษาพูดและความเป็นภาษาเขียน โดยให้ลักษณะของความเป็นภาษาพูดไว้ดังนี้ Ref. code: 25605606032331AEZ28

1. สำนวนภาษาจะมีลักษณะเพิ่มข้อมูลเข้าไปโดยใช้ประโยคสั้นๆมากกว่าที่จะใช้อนุประโยคขยายประโยคให้ยาวออกไป
2. การเสนอความคิดจะเป็นลักษณะให้เห็นภาพรวมมากกว่าการคิดในเชิงวิเคราะห์
3. ลักษณะความคิดจะเป็นแบบกระจัดกระจายมากกว่ามีการเรียบเรียงที่เป็นระบบ
4. การแสดงความคิดจะเป็นไปในลักษณะอนุรักษนิยม
5. สิ่งที่น่าเสนอใกล้ชิดกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์
6. ถ้อยคำมีน้ำเสียงแสดงออกทางอารมณ์
7. มีลักษณะเน้นย้ำและเน้นการมีส่วนร่วมมากกว่าการให้ข้อมูลแบบ ตรงไปตรงมา
8. ความหมายของถ้อยคำมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ต่าง ๆ
9. เกี่ยวข้องกับเรื่องใกล้ตัวที่เป็นสถานการณ์จริงมากกว่าเรื่องไกลตัวที่เป็นนามธรรม บราวน์และยูล (Brown and Yule, 1983) ได้อธิบายลักษณะของภาษา พูดและภาษาเขียน โดยแสดงลักษณะ
10. ประการที่มักพบในภาษาพูด เช่น ภาษาพูดจะมีโครงสร้าง ประโยคซับซ้อนน้อยกว่าภาษาเขียน มักละคำเชื่อมประโยค ไม่ใช้คำขยายมาก มีการเรียบเรียง ประโยคแบบไม่ต่อเนื่อง มีการใช้รูปภาษาคันความหลายครั้ง และมักใช้คำซ้ำบ่อย ๆ นอกจากนี้ ภาษาพูดยังสามารถสื่อสารโดยใช้วจนลีลา ในขณะที่ภาษาเขียนจะมีโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่ สมบูรณ์และค่อนข้างซับซ้อน มีการเรียบเรียงประโยคอย่างถูกต้องสมบูรณ์ และมีการใช้เครื่องหมาย วรรคตอนต่าง ๆ ที่ไม่มีในภาษาพูด เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

นักเรียนชาย/หญิง ระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช. 3/2 รายวิชาลูกค้าสัมพันธ์ ที่ลงทะเบียนเรียน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 วิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนบริหารธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่าง

นักเรียนชาย/หญิง ระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช. 3/2 รายวิชาลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 15 คน ได้แก่ นางสาวนริศรา ผลจิต นางสาวกวิณิดา งามชื่น นายนवल สอาดศรี นางสาวชลลดา ทรงศิริ นางสาวสิพร ยี่มิน นางสาววีรณัฐ สีทับทิม นางสาวนุชบา บัวกริม นางสาวอัจฉริยา มะลิวรรณ นางสาวพิรญาณ์ ภูทองอ่อน นายชินพัฒน์ มาลาเกษสุวรรณ นางสาวสรลีย์ จันทบุญ นายภูเบศ อิ่มทองดี นายวรรณลิต มะสำอินทร์ นายอัฟฟาน เจ๊ะมะสาแล และนายณัฐพล วันหวั่ง สาขาการตลาด ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 วิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนบริหารธุรกิจ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

1. แบบบันทึกพฤติกรรม การพูด
2. เจ็อนไซ
3. ร้อยละ

วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. การสร้างแบบบันทึกการพูด/สนทนา
2. สร้างแบบการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษานักเรียน เพื่อพัฒนาผู้เรียน โดยการให้คำแนะนำที่หลากหลายที่หลากหลาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้
 - 2.1 แบบบันทึกการพูด
 - 2.2 แบบบันทึกการการอบรม/การให้คำแนะนำ

รูปแบบในการทำการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในชั้นเรียน การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การพูดในเวลาเรียน และนอกเวลาเรียน โดยใช้วิธีการให้คำแนะนำ-ชี้แจงด้วยเหตุและผล ในระหว่างการเรียนรู้ด้วยความภาคภูมิใจในตัวเอง การกับภาษาที่สนทนาระหว่างเพื่อน และวิธีการประเมินผลงาน ตามเงื่อนไขที่กำหนด ในนักศึกษาจำนวน 15 คน ได้แก่ นางสาวนริศรา ผลจิต นางสาวกวิณิดา งามชื่น นายนवल สอาดศรี นางสาวชลลดา

ทรงศิริ นางสาวสิพร ยี่มิน นางสาววีรณัฐ สีสัฒติ นางสาวนุชบา บัวกริม นางสาวอัจฉริยา มะลิวรรณ นางสาวพิชญ์ ภูทองอ่อน นายชินพัฒน์ มาลาเกษสุวรรณ นางสาวสรลีย์ จันทบุญ นายภูเบศ อิมทองดี นายวรรณลิต มะสำอินทร์ นายอัฟฟาน เจ๊ะมะสาแล และนายณัฐพล วันหวั่ง สาขาการตลาด ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 มีการใช้เกณฑ์ร้อยละประเมิน โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ชี้แจงให้นักเรียนทราบ
2. บอกเหตุผลความจำเป็นและความสำคัญของการใช้ภาษา คำพูดให้แต่ละคน
3. สังเกตและบันทึกพฤติกรรม
4. สืบค้นหาคำตอบ/แก้ไขปัญหา
5. ผู้สอนเข้าช่วยเหลือ แก้ปัญหาและหาทางออกให้ คำแนะนำหรือช่วยเหลือนำไปสู่การแก้ปัญหา
6. สร้างเครื่องมือเพื่อวัดผลในการทำวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย
 - แบบบันทึกการสังเกต/แบบบันทึกการให้คำแนะนำ
 - ร้อยละ
7. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผล เพื่อสรุปและเขียนรายงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการให้คำแนะนำ-ชี้แจง-บอกกล่าวด้วยเหตุและผลให้แก่ นักเรียน จำนวน 15 คน ในสัปดาห์ที่ 3 -10 ตั้งแต่วันที่ 25 พ.ย.66 -17 ม.ค.67 ของภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 ซึ่งประชากรแต่ละคนจะถูกเฝ้าสังเกตพฤติกรรม การพูดในระหว่างทำการวิจัย และจะได้รับการให้คำแนะนำ-ชี้แจงด้วยเหตุและผล ในแต่ละครั้งที่เข้าเรียน ได้แก่ นางสาวนริศรา ผลจิต นางสาวกวิณธิดา งามชื่น นายนพพล สอาดศรี นางสาวชลลดา ทรงศิริ นางสาวสิพร ยี่มิน นางสาววีรณัฐ สีสัฒติ นางสาวนุชบา บัวกริม นางสาวอัจฉริยา มะลิวรรณ นางสาวพิชญ์ ภูทองอ่อน นายชินพัฒน์ มาลาเกษสุวรรณ นางสาวสรลีย์ จันทบุญ นายภูเบศ อิมทองดี นายวรรณลิต มะสำอินทร์ นายอัฟฟาน เจ๊ะมะสาแล และนายณัฐพล วันหวั่ง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัย ได้ดำเนินการดังนี้

1. การหาค่าสถิติพื้นฐาน คือร้อยละ ของการบันทึกที่ได้จากการในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 คิดจากจำนวนนักเรียนที่แสดงคำพูดตามระยะเวลาที่กำหนด โดยคิดคำนวณเป็นร้อยละของการแสดงพฤติกรรมในเวลาระหว่างการเรียนรู้ตามกำหนดระยะเวลา และนอกห้องเรียน

1.2 นำค่าสถิติร้อยละ ในการพูดแต่ละสัปดาห์ มาวิเคราะห์ผลของผู้เรียนที่ใช้ภาษาตามเวลาว่ามีการพัฒนาพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น หรือไม่ มีผลการสนทนาดีขึ้นหรือไม่ โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

2. สูตรการคำนวณร้อยละ (หาค่าแต่ละสัปดาห์)

สามารถคำนวณได้จากสูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนข้อมูลบันทึกได้} \times 100}{\text{จำนวนตัวอย่าง}}$$

การคำนวณเพื่อเปรียบเทียบ ในแต่ละครั้งมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของนักเรียนไปในทางที่ดีขึ้น คิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์/ ครั้ง โดยการใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = n / N \times 100$$

เมื่อ n คือ จำนวนที่ต้องการเปรียบเทียบ

เมื่อ N คือ จำนวน ข้อมูลทั้งหมด

สูตรการคำนวณค่าเฉลี่ย (หาค่าแต่ละสัปดาห์)

สามารถคำนวณได้จากสูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

3. การคำนวณ เพื่อเปรียบเทียบในแต่ละครั้งนักเรียนมีผลเฉลี่ยของคะแนนจากการส่งงานเพิ่มขึ้นหรือไม่คิดคะแนนเฉลี่ยเป็นกี่คะแนน/ครั้ง โดยการใช้สูตรคำนวณดังนี้

เมื่อ $\bar{x}$ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum x$ คือ ผลบวกของข้อมูลทุกค่า

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ตารางแสดง บันทึกพฤติกรรมการพูดไม่สุภาพ

ที่	ชื่อ สกุล	ครั้งที่	ครั้งที่	ครั้งที่	ครั้งที่	ครั้งที่	ครั้งที่	ครั้งที่	ครั้งที่	ร้อยละ
		1	2	3	4	5	6	7	8	
		24 พ.ย.66	1 ธ.ค.66	8 ธ.ค.66	15 ธ.ค.66	22 ธ.ค.66	29 ธ.ค.66	5 ม.ค.67	12 ม.ค.67	
1	นางสาวนริศรา ผลจัด				/					12.50
2	นางสาววลีพร ยี่มิน		/	/	/	/	/	/	/	87.50
3	นางสาวนุชบา บัวกริม	/	/	/	/	/	/	/		87.50
4	นางสาวกวิณิดา งามชื่น				/					12.50
5	นางสาววิรุณ สีสัทิม	/	/	/	/	/	/	/	/	100.00
6	นายณพล สอาดศรี				/					12.50
7	นางสาวชลลดา ทรงศิริ			/						12.50
8	นางสาวพิรญาณ์ ภูทองอ่อน			/				/		25.00
9	นายชินพัฒน์ มาลาเกษสุวรรณ				/				/	25.50
10	นางสาวสรลีย์ จันทบุญ	/		/				/		37.50
11	นางสาวอัจฉริยา มะลิวรรณ		/	/	/	/	/	/	/	87.50
12	นายภูเบศ อิมทองดี							/	/	25.00
13	นายอัฟฟาน เจ๊ะมะสาแล			/						12.50
14	นายณัฐพล วันหวัง	/		/				/		37.50
15	นางสาวกวิณิดา งามชื่น	/		/				/		37.50
	รวม	5	4	10	8	4	4	9	5	
	ร้อยละ	33.3	26.5	66.6	53.0	26.5	26.5	60.0	33.3	

จากตาราง บันทึกพฤติกรรมการพูดไม่สุภาพของนักเรียนชาย/หญิง โดยใช้วิธีการให้คำแนะนำ-ชี้แจงด้วยเหตุและผล ในการใช้ภาษาของนักเรียนระหว่างในคาบเรียน เพื่อค้นหาสาเหตุ เพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการพูดที่ไม่สุภาพในระหว่างเรียน และไม่เหมาะสม รายวิชาลูกคำสัมพันธ์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 วิทยาลัยอาชีวศึกษาศสนบริหารธุรกิจ ระหว่างการดำเนินการทำการวิจัย สัปดาห์ที่ 3 - สัปดาห์ที่ 10 ปรากฏดังนี้

นักเรียนเข้าเรียน มีจำนวน 15 คน พฤติกรรมการคำพูดไม่สุภาพในเวลาเรียน ได้ปรับเปลี่ยนไปในทางที่พึงพอใจ ในรายวิชาลูกคำสัมพันธ์ ผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนด ร้อยละ 80 จำนวน 11 คน นักเรียนจำนวน 4 คน ได้แก่ นางสาววลีพร ยี่มิน นางสาววิรุณ สีสัทิม นางสาวนุชบา บัวกริม และนางสาวอัจฉริยา มะลิวรรณ มีผลประเมินค่าได้ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 80 มีพฤติกรรมการพูดที่ไม่สุภาพ และ

ท่าทางอาการเหมือนไม่ใส่ใจต่อการให้คำแนะนำ ชี้แจงบอกกล่าวด้วยเหตุและผล เหมือนจะรับฟัง และยังมีพฤติกรรมคงเดิม คือ นางสาววิรัช สีสัทิม มีพฤติกรรมเปลี่ยนไปในทางที่เป็นลบ ไม่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด เกณฑ์การประเมิน ร้อยละ 80

บันทึกการให้คำแนะนำ-ชี้แจงด้วยเหตุและผล
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 (สัปดาห์)

ที่	ชื่อ สกุล	ที่ 1 10 พ.ย.	ที่ 2 17 พ.ย.	ที่ 3 24 พ.ย.	ที่ 4 1 ธ.ค.	ที่ 5 8 ธ.ค.	ที่ 6 15 ธ.ค.	ที่ 7 22 ธ.ค.	ที่ 8 29 ธ.ค.	ที่ 9 5 ม.ค.	ที่ 10 12 ม.ค.
1	นางสาวนริศรา ผลจัด	/	/				/				
2	นางสาวสิพร ยีมิน	/	/		/	/	/	/	/	/	/
3	นางสาวนุชชา บัวกริม	/		/	/	/	/	/	/	/	
4	นางสาวกนิษฐา งามชื่น	/	/				/				
5	นางสาววิรัช สีสัทิม			/	/	/	/	/	/	/	/
6	นายณพล สอาดศรี	/	/				/				
7	นางสาวชลลดา ทรงศิริ		/			/					
8	นางสาวพิชญ์ ภูทองอ่อน					/				/	
9	นายชินพัฒน์ มาลาเกษสุวรรณ		/				/				/
10	นางสาวสรลีย์ จันทบุญ	/	/	/		/				/	
11	นางสาวอัจฉริยา มะลิวรรณ	/			/	/	/	/	/	/	/
12	นายภูเบศ อิมทองดี	/	/							/	/
13	นายอัฟฟาน เจ๊ะมะสาแล	/	/			/					
14	นายณัฐพล วันหวัง	/	/	/		/				/	
15	นางสาวกนิษฐา งามชื่น			/		/				/	

จากตาราง บันทึกการพูดไม่สุภาพในระหว่างเรียน พบว่าปัญหาการพูดที่ไม่สุภาพในเวลาระหว่างการเรียน ในรายวิชาลูกค้าสัมพันธ์ ของนักเรียนชาย/หญิง โดยใช้วิธีให้คำแนะนำ-ชี้แจงด้วยเหตุและผล ในการสนทนาของนักเรียน พูดคุย ให้โอกาส เวลา เพื่อค้นหาสาเหตุ เพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การพูดที่ไม่สุภาพในเวลาระหว่างเรียน ในรายวิชาลูกค้าสัมพันธ์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 วิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนบริหารธุรกิจ ระหว่างการดำเนินการวิจัย สัปดาห์ที่ 3 – 10 สามารถระบุสาเหตุที่ของปัญหาดังนี้

1. นักเรียน มีความเคยชินในการพูดไม่สุภาพในกลุ่มเพื่อนอยู่เป็นประจำ
2. นักเรียน ขาดความตระหนักต่อการพูดไม่สุภาพ ในเวลาและสถานที่ที่ต่างกัน
3. นักเรียนไม่สนใจว่าใครจะคิดอย่างไร
4. ไม่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเดิมๆ

จากสาเหตุข้างต้นใช้วิธีการเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมคือ

1. ให้คำปรึกษากับนักเรียน นางสาววีรณัฐ สีสัททิม นางสาวสิพร ยี่มิน นางสาวนุชบา บัวกริม และ นางสาวอัจฉริยา มะลิวรรณ เพื่อหาทางออกของปัญหา
2. แนะนำนางสาววีรณัฐ สีสัททิม นางสาวสิพร ยี่มิน นางสาวนุชบา บัวกริม และนางสาวอัจฉริยา มะลิวรรณ และบอกกล่าวเพื่อชี้แจงแจ้งเรื่องผลเสียต่อการพูดที่ไม่สุภาพในคาบ รายวิชาลูกคำสัมพันธ์ให้นักเรียนทราบ
3. สังเกต/บันทึก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย มีนักเรียนผ่านเกณฑ์ของการใช้ภาษาพูด สุภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ โดยใช้วิธีการให้คำแนะนำ-ชี้แจงด้วยเหตุและผล พบว่ามีนักเรียนผ่านเกณฑ์ คือ ร้อยละ 80 จำนวน 11 คน ได้แก่ นางสาวนริศรา ผลจัด นางสาวกวิณิดา งามชื่น นายนพล สอาดศรี นางสาวชลลดา ทรงศิริ นางสาวพิรญาณ์ ภูทองอ่อน นายชินพัฒน์ มาลาเกษสุวรรณ นางสาวสรลีย์ จุ่นบุญ นายภูเบศ อิ่มทองดี นายอัฟฟาน เจ๊ะมะสาแล และนายณัฐพล วันหวัง พบว่ามีนักเรียนผ่านเกณฑ์ คือ ร้อยละ 80 จำนวน 4 คน ทั้งนี้เนื่องจากนักเรียนในจำนวนดังกล่าวข้างต้น ขาดความกระหนก ใส่ใจต่อการมีมารยาททางสังคม มิได้ให้ความสำคัญกับสายตา ความรู้สึกของคนที่ใช้ชีวิตในสังคมร่วมกัน ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทั้งที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำตามขั้นตอนเดียวกัน ส่วนกลุ่มนักเรียนไม่ผ่านเกณฑ์ดังกล่าว ได้แก่ นางสาวสิพร ยี่มิน นางสาววีรณัฐ สีสัททิม นางสาวนุชบา บัวกริม นางสาวอัจฉริยา มะลิวรรณ และนายวรรณลิต มะสำอินทร์ ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด และต้องได้รับการพัฒนาบุคลิกภาพด้านพฤติกรรมในการพูดในสังคมต่อไป สำหรับนางสาววีรณัฐ สีสัททิม ซึ่งมีพฤติกรรมตรงข้ามกับประชากรกลุ่มแรกอย่างชัดเจน ซึ่งมีพฤติกรรมกริยาแปลกๆ นำติดตามอย่างใกล้ชิด บางครั้งมีลักษณะเหมือนไม่เข้าใจในคำแนะนำ ชี้แจงด้วยเหตุและผล สังเกตจากการสนทนาหรือขณะให้คำปรึกษาและแนะนำ ผู้ทำการวิจัยต้องใช้ความพยายามเกินปกติหรืออาจมีเวลาทำการวิจัยในเวลาที่น้อยไป มีบางสิ่งบางอย่างที่ต้องทำการศึกษาให้นักเรียนดังกล่าวในเชิงลึกต่อไป

งานวิจัยการแก้ปัญหาพฤติกรรมในการพูดไม่สุภาพในเวลาเรียนของนักเรียน ปวช. 3/2 โดยใช้วิธีให้คำแนะนำ-ชี้แจงด้วยเหตุและผล ในรายวิชาลูกคำสัมพันธ์ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของนักเรียน ปวช. 3/2 โดยใช้วิธีการให้คำแนะนำ-ชี้แจงด้วยเหตุและผล ฉบับนี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้นักเรียน สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การพูดไม่สุภาพในเวลาเรียนของนักเรียน ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ระดับชั้นปีที่ 3/2 สาขาการตลาดร่วมชั้นเรียนด้วยความภาคภูมิใจของนักเรียน การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ มีอาจสำเร็จลุล่วงไปได้ หากปราศจากความร่วมมือจากนักเรียน และวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนบริหารธุรกิจ งานวิจัยการแก้ปัญหาพฤติกรรมในการพูดไม่สุภาพในเวลาเรียนของนักเรียน ปวช. 3/2 โดยใช้วิธีให้คำแนะนำ-ชี้แจงด้วยเหตุและผล

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ที่ปรึกษาควรติดตามปัญหาของนักเรียนในความปกครองของตนด้วยความกระตือรือร้นและเร่งด่วน คือ นางสาวสิพร ยี่มิน นางสาววีรณัฐ สีทับทิม นางสาวนุชบา บัวกริม นางสาวอัจฉริยา มะลิวรรณ และนายวรรณลิต มะสำอินทร์
2. ควรประสานผู้ปกครองโดยด่วนเพื่อเร่งรับหาทางแก้ไขปัญหา
3. สังเกตในเชิงลึกสืบค้น เพื่อต้องการค้นพบปัจจัยอื่นๆ อันส่งผลให้นางสาวสิพร ยี่มิน นางสาววีรณัฐ สีทับทิม นางสาวนุชบา บัวกริม นางสาวอัจฉริยา มะลิวรรณ และนายวรรณลิต มะสำอินทร์ มีพฤติกรรมตรงกันข้ามกับร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่างทำวิจัย
4. ควรจัดให้มีการส่งต่อเพื่อการแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม
5. ติดตามผลอย่างใกล้ชิด
6. กระทำการศึกษาในเชิงลึกเพื่อพัฒนาพฤติกรรมของนักเรียนที่พึงประสงค์ของสังคมต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ค้นหาสาเหตุที่จริงของปัญหา
2. ควรพัฒนาบุคลิกภาพในภาพรวมของสถานศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม
3. ขยายเวลาในการทำวิจัย
4. ทุกฝ่ายร่วมมือแก้ไขปัญหาย่างจริงจัง

บรรณานุกรม

ดิกคินสัน (Dickinson, 1994)

คริสตัล (Crystal, อ้างถึงในฉายสิริ พัฒนาการ, 2555, น.16)

ตารางแสดง บันทึกการให้คำแนะนำ-ชี้แจง-บอกกล่าวด้วยเหตุและผล
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 (สัปดาห์)

[illegible]

บันทึกพฤติกรรมคำพูดไม่สุภาพในเวลาเรียน รายวิชาลูกคำสัมพันธ์
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566

[illegible]