

การปรับพฤติกรรม การมาทำงานตรงเวลา

**"มาทำงานงานสายอีกแล้ว !!
จะทำอย่างไรดี...."**

การมาทำงานตรงเวลาเป็นคุณสมบัติหนึ่งของพนักงานในองค์กรในเรื่องของการรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานหากมีพฤติกรรมการมาทำงานตรงต่อเวลาย่อมทำให้มีนิสัยรับผิดชอบต่อหน้าที่ หนักเอาเบาสู้จริงจัง มีความซื่อตรงต่อตนเอง มีความกระตือรือร้น และส่งผลต่อหน้าที่การงาน ในการวางแผน และจัดการงานต่าง ๆ ให้ลุล่วง

พฤติกรรมที่เป็นปัญหาของกรณีศึกษา (Single Case) คือ พนักงานหญิงท่านหนึ่งในองค์กร มาทำงานไม่ตรงเวลาเลยเป็นเวลาหลายเดือน ทุกเช้าควรต้องมาทำงานให้ตรงเวลา 9.30 น. แต่มาทำงานประมาณ 10.00 น. ด้วยหน้าที่รับผิดชอบในองค์กรคือประจำอยู่ร้านแบ่งปัน เป็นร้านขายของระดมทุนนำเงินเข้าองค์กร ทุก ๆ เช้าก่อนเปิดร้านแบ่งปันพนักงานหญิงท่านนี้ต้องตรวจตราและเช็คความเรียบร้อยของสินค้าก่อนเปิดร้าน แต่บ่อยครั้งที่พนักงานหญิงท่านนี้มาทำงานไม่ตรงเวลาติดต่อกัน ทำให้เปิดร้านแบ่งปันล่าช้า ลูกค้านาน สร้างความไม่ประทับใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อยอดระดมทุน มีปัญหาต่อตัวเองในเรื่องวินัยการเอาใจใส่ ตลอดจนการปรับขึ้นเงินเดือน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานองค์กร

พนักงานหญิงท่านนี้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการมาทำงานไม่ตรงเวลาจึงอยากเข้าร่วมการปรับ

พฤติกรรม "การมาทำงานตรงเวลา" ดังนั้นในบทความนี้จึงนำเสนอเทคนิคการปรับพฤติกรรมการมาทำงานตรงเวลาของพนักงานหญิง ด้วย **เทคนิคการควบคุมตนเอง (Self Control)**

เทคนิคที่ใช้ปรับพฤติกรรม

เทคนิคที่ใช้ในการปรับพฤติกรรมคือ **เทคนิคการควบคุมตนเอง (Self-Control)** เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้วิธีการหนึ่งวิธีใดหรือหลายวิธีรวมกัน เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง จากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยที่บุคคลเป็นคนกำหนดพฤติกรรมเป้าหมายและกระบวนการที่จะนำไปสู่เป้าหมายของตนเอง

จากเทคนิคการปรับพฤติกรรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์คือการมาทำงานสาย ให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์คือการมาทำงานตรงเวลา โดยใช้ปัญหาของพนักงานหญิงในองค์กรในการดำเนินปรับพฤติกรรม และพนักงานหญิงมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง โดยเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมและกระบวนการที่จะนำไปสู่เป้าหมายและการจัดการผลกรรมด้วยตนเอง



การตั้งเป้าหมายโดยผู้ถูกปรับพฤติกรรม

การใช้เทคนิคการควบคุมตนเอง เพื่อปรับพฤติกรรมโดยจะค่อย ๆ ลดอิทธิพลจากภายนอกลง ให้พนักงานหญิงเป็นผู้กระทำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้วยตนเองเพิ่มขึ้น โดยใช้การควบคุมตนเองที่ผลกรรมใน 4 ขั้นตอน คือการตั้งเป้าหมาย การเตือนตนเอง

การประเมินตนเอง และการเสริมแรงตนเอง มีการตั้งเป้าหมายร่วมกันระหว่างผู้ปรับพฤติกรรมและผู้ถูกปรับพฤติกรรม คือ การมาทำงานตรงเวลา 9.30 น. หากมา 9.31 เป็นต้นไปถือว่ามาทำงานสาย เป็นเวลา 1 เดือน (30 วัน) โดยให้มีพฤติกรรมมาทำงานตรงเวลา 50 % ของระยะเวลาที่กำหนด และผู้ถูกปรับพฤติกรรมเป็นคนบันทึกพฤติกรรมเอง โดยตกลง

1.ขั้นการตั้งเป้าหมายของผู้ถูกปรับพฤติกรรม เป็นขั้นตอนที่พนักงานหญิงเป็นผู้กำหนดเป้าหมายในการปรับพฤติกรรมด้วยตนเอง

2.ขั้นตอนการเตือนตนเอง พนักงานหญิงทำการสังเกตและบันทึกพฤติกรรมด้วยตนเองตามความจริงในแต่ละวัน แล้วจดบันทึกลงในแบบบันทึกพฤติกรรม โดยกำหนดผลการทำงานตรงเวลา 9.30 บันทึกเป็น 1 ครั้ง มาทำงานเกินเวลา 9.30 ถือว่ามาทำงานสายบันทึกเป็น 0 ครั้ง

3.ขั้นการประเมินตนเอง พนักงานหญิงทำการประเมินตนเอง โดยนำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกพฤติกรรมของตนเองในแต่ละวัน มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์เป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อพิจารณาตนเองสามารถทำพฤติกรรมได้หรือทำพฤติกรรมไม่ได้ตามเป้าหมายนั้น

4.ขั้นตอนการเสริมแรงตนเอง พนักงานหญิงกำหนดเงื่อนไขในการเสริมแรงตนเอง และจัดผลกรรมที่เป็นแรงเสริมให้แก่ตนเอง หลังจากประเมินพฤติกรรม ทำพฤติกรรมได้หรือทำพฤติกรรมไม่ได้ ในการทำงานตรงเวลา

นิยามพฤติกรรมการทำงานตรงเวลา

การมาทำงานตรงเวลา หมายถึงการแสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหญิง การเข้างานที่ตรงเวลา 9.00 น. แต่มาสายได้ไม่เกิน 30 นาที ดังนั้น หากเข้าทำงานเกิน 9.30 น. ถือว่ามาทำงานสาย ที่มาตามระเบียบขององค์กรกำหนดเวลาในการปรับพฤติกรรม 30 วัน โดยให้มีการมาทำงานตรงเวลา 50 % ของจำนวนวันทั้งหมด



เครื่องมือที่นำมาใช้ในการปรับพฤติกรรม

ช่วงระยะฐาน (Base Line) :

แบบบันทึกความถี่ของพฤติกรรมการทำงานตรงเวลา

ผู้รายงาน (พนักงานหญิง) ผู้ปรับพฤติกรรม

ครั้งที่	วันที่	เวลาเข้างาน	ช่วงเวลาที่เกินเวลาเข้างานตรงเวลา (9.30)	ผลของการมาทำงานตรงเวลา	
				0	1
1	5 สิงหาคม 2556	10.00 น.	30 นาที	0	-

กำหนดให้ : ผลของการมาทำงานตรงเวลา = 1 และ ผลของการมาทำงานสาย = 0

ช่วงดำเนินการปรับพฤติกรรม (Treatment) :

แบบบันทึกความถี่ของพฤติกรรมการทำงานตรงเวลา

ผู้รายงาน (พนักงานหญิง)

วันที่เริ่มเก็บ 26 ตุลาคม 2556 วันที่สิ้นสุดเก็บข้อมูล 4 ตุลาคม 2556

ครั้งที่	วันที่	เวลาเข้างาน	ช่วงเวลาที่เกินเวลาเข้างานตรงเวลา (9.30)	ผลของการมาทำงานตรงเวลา	
				0	1
1	26 สิงหาคม 2556	09.32 น.	2 นาที	0	-

กำหนดให้ : ผลของการมาทำงานตรงเวลา = 1 และ ผลของการมาทำงานสาย = 0

แบบแผนการปรับพฤติกรรม

แบบแผนการปรับพฤติกรรมเป็นแบบแผนการวิเคราะห์รายบุคคล (Single Case) ได้ใช้รูปแบบการทดลองแบบ ABF ซึ่งมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. **ระยะเส้นฐาน (Base Line or A)** เป็นระยะการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานก่อนที่จะเริ่มใช้โปรแกรมหรือเทคนิคการปรับพฤติกรรม ซึ่งระยะเส้นฐานนี้ผู้ปรับพฤติกรรมจะเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมเป้าหมายติดต่อกัน 7 – 10 ครั้ง หรือจนเห็นว่าพฤติกรรมเป้าหมายนั้นคงที่สม่ำเสมอ จึงเริ่มเข้าสู่ระยะทดลองโดยใช้เทคนิคการปรับพฤติกรรมต่อไป ซึ่งระยะเส้นฐานนี้จะใช้เป็นพื้นฐานในการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป้าหมายระยะทดลอง
2. **ระยะการใช้โปรแกรมการปรับพฤติกรรม (Treatment or B)** เป็นระยะดำเนินการใช้เทคนิคการปรับพฤติกรรมตามที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง จนพบว่าพฤติกรรมเป้าหมายเปลี่ยนแปลงไปจนระดับหนึ่ง และคงที่แล้ว ถึงเข้าสู่ระยะถดถอย หรือยุติการใช้โปรแกรมการทดลอง
3. **ระยะติดตามผล (Follow up or F)** เป็นระยะติดตามผลของเทคนิคปรับพฤติกรรม

แบบแผนการปรับพฤติกรรมของพนักงานหญิง

กลุ่มตัวอย่าง	ระยะที่ 1 (Base Line or A)	ระยะที่ 2 (Treatment or B)	ระยะที่ 3 (Follow up or F)
ผู้ถูกปรับพฤติกรรม จำนวน 1 คน (พนักงานหญิง)	เข้าสู่เส้นฐาน เป็น ระยะเก็บรวบรวม ข้อมูล	การดำเนินการปรับ พฤติกรรม เป็นระยะ ดำเนินการใช้เทคนิค	ระยะติดตามผล
	กำหนดไว้ 10 วัน	กำหนดไว้ 30 วัน	กำหนดไว้ 5 วัน



เริ่มปรับพฤติกรรม มาทำงานตรงเวลา กันเถอะ !!

1. การตั้งเป้าหมายของผู้ถูกปรับพฤติกรรม เป็นขั้นตอนที่พนักงานหญิงเป็นผู้กำหนดเป้าหมายในการปรับพฤติกรรมด้วยตนเอง

2. ขั้นตอนการเตือนตนเอง พนักงานหญิงทำการสังเกตและบันทึกพฤติกรรมด้วยตนเองตามความจริงในแต่ละวัน แล้วจดบันทึกลงในแบบบันทึกพฤติกรรม โดยกำหนดผลการมาทำงานตรงเวลา 9.30 บันทึกเป็น 1 ครั้ง มาทำงานเกินเวลา 9.30 ถือว่ามาทำงานสายบันทึกเป็น 0 ครั้ง

3. ขั้นตอนการประเมินตนเอง พนักงานหญิงทำการประเมินตนเอง โดยนำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกพฤติกรรมของตนเองในแต่ละวัน มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์เป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อพิจารณาตนเองสามารถทำพฤติกรรมได้หรือทำพฤติกรรมไม่ได้ ตามเป้าหมายนั้น

4. ขั้นตอนการเสริมแรงตนเอง พนักงานหญิงกำหนดเงื่อนไขในการเสริมแรงตนเอง และจัดผลกรรมที่เป็นแรงเสริมให้แก่ตนเอง หลังจากประเมินพฤติกรรม ทำพฤติกรรมได้หรือทำพฤติกรรมไม่ได้ ในการมาทำงานตรงเวลา โดยเทคนิคที่นำมาเสริมแรงตนเองของพนักงานหญิงนั้นแบ่งออกเป็น 3 เทคนิค ได้แก่

4.1 เทคนิคการเสริมแรงด้วยอาหาร หากผู้ปรับ

พฤติกรรมมีพฤติกรรมมาทำงานตรงเวลาตามรายละเอียดที่ตั้งเป้าหมายด้วยตนเองโดยได้ตั้งเงื่อนไขไว้ดังนี้

✚ มาทำงานตรงเวลา 1 วัน จะสามารถ

รับประทานโดนัทได้ 1 ชิ้น



✚ มาทำงานตรงเวลา 3 วัน จะสามารถ

รับประทานข้าวขาหมูมือเย็นได้ 1 วัน/กล่อง

✚ มาทำงานตรงเวลา 5 วัน จะสามารถ

รับประทานหมูกระทะได้ 1 มื้อ

✚ มาทำงานตรงเวลา 10 วัน จะสามารถซื้อ

Case Ipad ใหม่ 1 ชิ้น

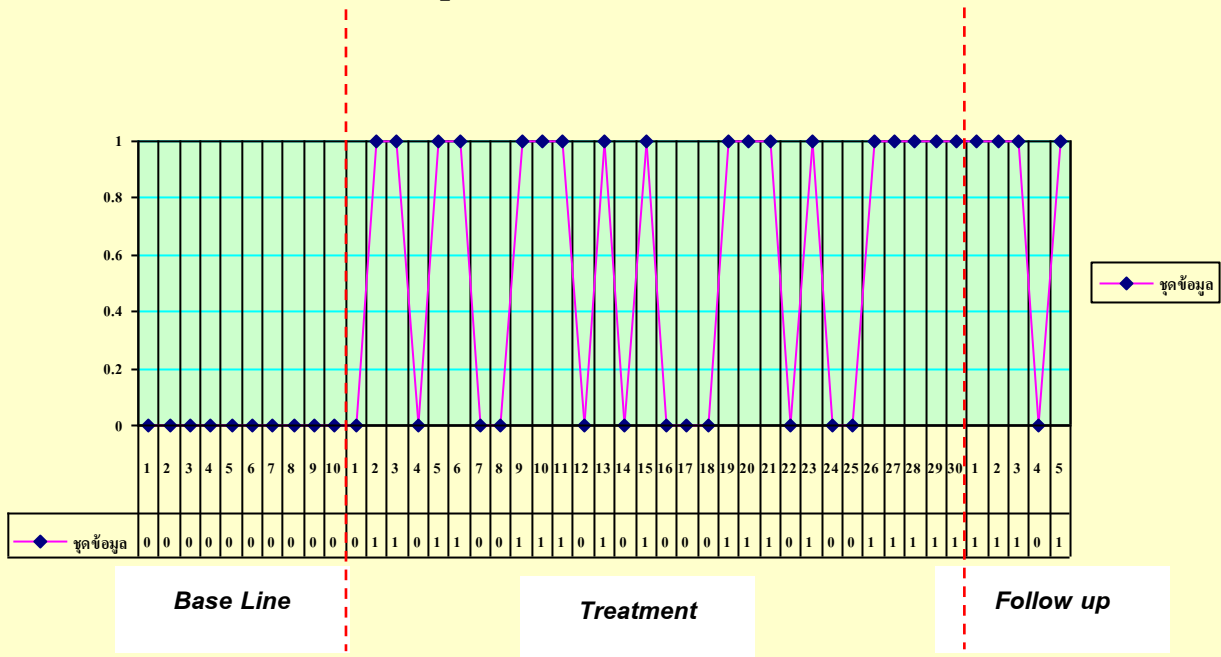
4.2 การเสริมแรงด้วยกิจกรรม หรือหลักการของฟรีแม็ค เป็นการใช้กิจกรรมที่ชอบมากที่สุด หรือสิทธิพิเศษหลังจากที่ผู้ถูกปรับพฤติกรรมแสดงพฤติกรรมเป้าหมายโดยผู้ถูกปรับพฤติกรรมได้ตั้งเงื่อนไขไว้ดังนี้

✚ หากมาทำงานตรงเวลาทุกวันติดต่อกัน 5 ครั้ง จะสามารถไปเดินเที่ยวดูของที่ตลาดนัดสวนรถไฟได้ 1 ครั้ง

4.3 การเสริมแรงทางสังคม การแสดงออกโดยคำพูดหรือท่าทางกับผู้ถูกปรับพฤติกรรมหลังจากที่ผู้ถูกปรับพฤติกรรมแสดงพฤติกรรมเป้าหมายได้ โดยการได้รับคำชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานในองค์กรด้วยความจริงใจ



กราฟแสดงข้อมูลจากการสังเกตและบันทึกพฤติกรรม



ภาพที่ 1 แสดงให้เห็นถึงความถี่ของการแสดงพฤติกรรมการมาทำงานตรงเวลา ในช่วงข้อมูลพื้นฐาน ช่วงของการดำเนินการปรับพฤติกรรม และระยะติดตามผล

อภิปรายผลการปรับพฤติกรรม การมาทำงานตรง

- ❖ การปรับพฤติกรรมการมาทำงานตรงเวลาของพนักงานหญิงในองค์กร การปรับพฤติกรรมสำเร็จ จากที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้คือ การมาทำงานตรงเวลา 9.30 น. ในระยะเวลา 1 เดือน (30 วัน) โดยให้มีพฤติกรรมมาทำงานตรงเวลา คิดเป็น 60 % ของระยะเวลาทั้งหมด จากที่ตั้งไว้ให้มีพฤติกรรมมาทำงานตรงเวลา 50 % ของระยะเวลาที่กำหนด เครื่องมือที่นำมาใช้มีการจดบันทึกความถี่พฤติกรรมการมาทำงานตรงเวลาของผู้ถูกปรับพฤติกรรม มีการจด บันทึกความถี่พฤติกรรมด้วยตนเอง ทั้งจัดการผลกรรมด้วยตนเองโดยการเลือกสิ่งที่ชอบกิน อดอยากได้ และการสถานที่อดอยากไปอย่างแท้จริง และในการปรับพฤติกรรมเป้าหมายผู้ถูกปรับพฤติกรรมมีความตระหนักในพฤติกรรมที่ต้องปรับของตนเอง และเพื่อให้การปรับพฤติกรรมมีความคงอยู่ ผู้ถูกปรับพฤติกรรมค่อย ๆ เพิ่มพฤติกรรมการมาทำงานตรงเวลาขึ้นจากน้อยไปมาก เพื่อจะได้มีกำลังใจแก่ตนเอง
- ❖ พฤติกรรมมาทำงานตรงเวลาของผู้ถูกปรับพฤติกรรมแม้จะไม่มี ความคงที่ของพฤติกรรมเป้าหมายแต่ผู้ถูกปรับพฤติกรรมได้พยายามทำจนสำเร็จตามที่ตั้งเป้าไว้
- ❖ ได้นำผลข้อมูลความถี่พฤติกรรมมาทำงานตรงเวลาของผู้ถูกปรับพฤติกรรมมา feedback ร่วมกันและมีการกล่าวชมเมื่อผู้ถูกปรับพฤติกรรมทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
- ❖ ช่วงเวลาที่มาทำงานสายได้ลดลงจากเมื่อก่อน 15-45 นาที มาอยู่ที่ 2-20 นาที ของเวลาที่เกินจากเวลาเข้างาน 9.30 น.
- ❖ นอกจากความตระหนักของผู้ถูกปรับพฤติกรรมแล้วโปรแกรมจะสำเร็จด้วยความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานในองค์กรที่ให้คำชื่นชม ซึ่งมีผลต่อผู้ถูกปรับพฤติกรรมด้วยทำให้ผู้ถูกปรับพฤติกรรมรู้สึกดีใจ ภูมิใจที่ทำพฤติกรรมเป้าหมายได้



ข้อเสนอแนะ การมาทำงานตรงเวลา ครึ่งนี้

- ❖ ในการปรับพฤติกรรมที่ใช้เทคนิคของการควบคุมตัวเอง (Self Control) ผู้ปรับพฤติกรรมต้องทำให้ชัดว่าผู้ถูกปรับพฤติกรรมมีความตระหนักจริงหรือไม่ในพฤติกรรมที่ต้องการปรับ
- ❖ ก่อนการปรับพฤติกรรมการมาทำงานสาย ให้มาทำงานตรงเวลานั้น ควรวิเคราะห์ปัญหาให้ชัดของการมาทำงานสาย เพื่อที่จะได้ปรับพฤติกรรมที่ตรงกับปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น
- ❖ เกณฑ์ในการปรับพฤติกรรมการมาทำงานตรงเวลา ควรทำให้ชัดเจนในเรื่องของเงื่อนไขการให้การเสริมแรง เช่น หากมาทำงานตรงเวลา 1 วันให้มารับการเสริมแรงที่ผู้ปรับพฤติกรรม หรือเพิ่มเกณฑ์ที่สอดคล้องให้การปรับพฤติกรรมมีประสิทธิภาพขึ้น
- ❖ การเก็บ Base Line ควรให้มีความชัดเจนในเรื่องของการเก็บสังเกตและบันทึกข้อมูล
- ❖ ปัญหาของพฤติกรรมมาทำงานสาย ปรับให้มาทำงานตรงเวลานั้น เป็นการบันทึกพฤติกรรมว่าทำได้ หรือไม่ได้ควรกำหนดเกณฑ์ให้สูงเพราะมีโอกาสทำได้ เกณฑ์ที่กำหนดควรอยู่ที่ 80 %
- ❖ การเสริมแรงที่ใช้เทคนิคต่าง ๆ มีความ Strong ในการเสริมแรงจริงหรือไม่ ในลักษณะการปรับพฤติกรรม การมาทำงานสายให้เป็นการมาทำงานตรงเวลา ควรเพิ่มการลงโทษเข้าไปด้วย จะช่วยทำให้มีการปรับพฤติกรรมสูงขึ้น

นางสาวกรวิกา ก้อนแก้ว 55199130431

ป.โท นอกเวลาราชการ รุ่นที่ 11

เอกสารอ้างอิง

ประทีป จินฉ่ำ. (2540). เอกสารประกอบการสอนวิชา การวิเคราะห์พฤติกรรมและการปรับพฤติกรรม
กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ