



รายงานผลการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาสภาพการณ์และแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ : กรณีกระบวนการ  
บัตรประจำตัวประชาชน

The Study of Condition and Direction of Reinforcement for Public Organization Workers in  
The Desirable Condition : A Case of Public Identity Card Service Process

โดย

ผศ. จุฬศักดิ์ ชาญณรงค์

รายงานผลการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2551

ชื่อเรื่อง : การศึกษาสภาพการณ์และแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ : กรณี  
กระบวนการบัตรประจำตัวประชาชน

ผู้วิจัย : ผศ.จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ สถาบัน : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปีที่พิมพ์ : พุทธศักราช 2552 สถานที่พิมพ์ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

แหล่งที่เก็บรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ : ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

จำนวนหน้างานวิจัย : 95 หน้า ลิขสิทธิ์ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

คำสำคัญ : การเสริมแรงบุคลากรภาครัฐ , กระบวนการบัตรประจำตัวประชาชน

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการคือ (1)เพื่อต้องการทราบสภาพการณ์การเสริมแรง  
ภายในองค์การของหน่วยงานภาครัฐกรณีกระบวนการบัตรประจำตัวประชาชน(2)เพื่อต้องการ  
ทราบทัศนคติเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัว  
ประชาชนและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าวทั้งในเรื่องรูปแบบและวิธีการ (3)เพื่อต้องการ  
เปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัว  
ประชาชนที่ต่างระดับกัน ได้แก่ระดับเทศบาลนคร เทศบาลเมือง ที่ว่าการอำเภอ และ สำนักงานเขต  
และ (4)เพื่อทราบข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนประเด็นการเสริมแรง  
ที่พึงประสงค์ภายในหน่วยงานภาครัฐ โดยมีประชากรแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก ประกอบด้วย หัวหน้า  
ฝ่ายทะเบียน (หัวหน้างานทะเบียนราษฎร)ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่อยู่ในหน่วยงาน  
ราชการที่มีบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 151 คน และ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน  
ส่วนงานดังกล่าวจำนวน 302 คน รวมกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ คือ 453 คน

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

(1) สถานะภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก หัวหน้าส่วนงาน  
บัตรประจำตัวประชาชน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 40-49 ปี และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี  
ส่วนที่สอง ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-39 ปี และมีการศึกษา  
ในระดับปริญญาตรี

(2) สภาพการณ์การเสริมแรงภายในองค์การ(รูปแบบและวิธีการการเสริมแรง)ของ  
หน่วยงานภาครัฐกรณีกระบวนการบัตรประจำตัวประชาชน สำหรับประเด็นรูปแบบของการ  
เสริมแรง ทั้งหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว โดยรวม

ใช้การเสริมแรงเชิงบวกมากที่สุด สำหรับประเด็นวิธีการการเสริมแรง ทั้งหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว โดยรวมใช้การเสริมแรงทุกครั้งมากที่สุด

(3) ทักษะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว สำหรับประเด็นรูปแบบของการเสริมแรง ทั้งหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว โดยรวมเห็นว่าควรใช้การเสริมแรงเชิงบวกมากที่สุด ส่วนประเด็นวิธีการการเสริมแรง ทั้งหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว โดยรวมเห็นว่าควรใช้การเสริมแรงทุกครั้งมากที่สุด

(4) การเปรียบเทียบทักษะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน ได้แก่ระดับเทศบาลนคร เทศบาลเมือง ที่ว่าการอำเภอ และสำนักงานเขต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการเสริมแรงที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน

(5) ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนประเด็นการเสริมแรงที่พึงประสงค์ภายในหน่วยงานภาครัฐ หัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน เสนอว่า ไม่ควรยึดติดกับการเสริมแรงแต่ให้ถือว่างานเป็นงานในหน้าที่ ในขณะที่ ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว เสนอว่า ควรยึดหลักที่ว่า “การเอาใจเขามาใส่ใจเรา”

**Title** : The Study of Condition and Direction of Reinforcement for Public Organization Workers in The Desirable Condition : A Case of Public Identity Card Service Process

**Researcher** : Assist Prof . Chulasak Channarong . **Institution** : Dhurakijpundit University .

**Year of Publication** : 2009.

**Publisher** : Dhurakijpundit University .

**Sources** : Dhurakijpundit University Research Center .

**Number of Pages** : 95 Pages

**Copyright** : Dhurakijpundit University .

**Keyword** : Reinforcement for Public Organization Workers , Public Identity Card Service Process

#### Abstract

This research has 4 objectivities which were (1) to study the condition of reinforcement for public organization workers . case study : public identity card service process (2) to study the attitude about reinforcement direction for public organization workers (both of head officer and follower ) in desirable condition ( both of type and schedule) (3) to compare the attitude about reinforcement direction of 4 different public organization levels : municipality , city municipality, amphoe and district office and (4) to know the suggestion of public organization workers about desirable reinforcement condition , with 453 sample (151 head officers and 302 followers).

The results indicated that (1) personal background of samples : most of head officer are male , their ages are ranging from 40-49 year old and graduated in bachelor degrees , and about the follower , most of them are female , their ages are ranging from 30-39 years old and graduated in bachelor degrees . (2) the condition of reinforcement (both type and schedule)of public organization workers : both of them are defined by a change in response by type of positive reinforcement and schedules of continuous reinforcement. (3) the desirable condition of public organization worker : both of them are defined by a change in response by type of positive reinforcement and schedules of continuous reinforcement. (4) there were non-significant differences behaviors among the 4 groups of sample (5)there are both sides of the matters for consideration about reinforcement direction of public organization . Head officers propose that there are no need to hold on reinforcement condition but on the duty of public service job. Meanwhile, the followers propose the principle of “put yourself in the other person’s shoes”.

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้ทั้งนี้เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลาย ๆ ฝ่ายด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าไม่สามารถระบุได้ทั้งหมด แต่ท่านที่สำคัญที่ถือได้ว่ามีส่วนช่วยผลักดันให้ งานวิจัยชิ้นนี้เกิดขึ้นรวมทั้งติดตามงานของผู้วิจัยทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร. สรชัย พิศาลบุตร ผู้เป็นครูวิจัยคนแรกและคนปัจจุบันของผู้วิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรภาครัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ได้ให้ข้อมูลอันมีประโยชน์ และท้ายที่สุดผู้วิจัยขอกล่าวถึงกำลังสำคัญในการทำงานคือ ครอบครัวของผู้วิจัยที่ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจ และกำลังกายทำงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

จตุศักดิ์ ชาญณรงค์

กุมภาพันธ์ 2552

(1)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	(1)
สารบัญตาราง	(5)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 ภูมิหลังของประเด็นการเสริมแรง	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมแรง	11
2.2.1 รูปแบบการเสริมแรง	11
2.2.2 วิธีการเสริมแรง	15
2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน	17
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

- |                                |    |
|--------------------------------|----|
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง    | 34 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 37 |
| 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล         | 39 |

### บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- |   |    |
|---|----|
| 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง  | 42 |
| 4.2 สภาวะการณ์การเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ   | 45 |
| 4.2.1 สภาวะการณ์ประเด็นรูปแบบการเสริมแรงภายในองค์กร<br>ของหน่วยงานภาครัฐ  | 45 |
| 4.2.1.1 สภาวะการณ์ประเด็นรูปแบบการเสริมแรงภายใน<br>ในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐในทัศนะของ<br>หัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน           | 45 |
| 4.2.1.2 สภาวะการณ์ประเด็นรูปแบบการเสริมแรงภายใน<br>ในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐในทัศนะของ<br>ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน  | 47 |
| 4.2.2 สภาวะการณ์ประเด็นวิธีการการเสริมแรงภายในองค์กร<br>ของหน่วยงานภาครัฐ   | 49 |
| 4.2.2.1 สภาวะการณ์ประเด็นวิธีการการเสริมแรงภายใน<br>ในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐในทัศนะของ<br>หัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน          | 49 |
| 4.2.2.2 สภาวะการณ์ประเด็นวิธีการการเสริมแรงภายใน<br>ในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐในทัศนะของ<br>ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน | 50 |

4.3	ทักษะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์	
4.3.1	แนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ในองค์การ	
	ประเด็นรูปแบบการเสริมแรงของหน่วยงานภาครัฐ	51
4.3.1.1	แนวทางการเสริมแรงประเด็นรูปแบบ	
	การเสริมแรงที่พึงประสงค์ในทักษะของ	
	หัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	52
4.3.1.2	แนวทางการเสริมแรงประเด็นรูปแบบ	
	การเสริมแรงที่พึงประสงค์ในทักษะของ	
	ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	54
4.3.2	แนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ในองค์การ	
	ประเด็นวิธีการการเสริมแรงของหน่วยงานภาครัฐ	56
4.3.2.1	แนวทางการเสริมแรงประเด็นวิธีการ	
	การเสริมแรงที่พึงประสงค์ในทักษะของ	
	หัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	56
4.3.2.2	แนวทางการเสริมแรงประเด็นวิธีการ	
	การเสริมแรงที่พึงประสงค์ในทักษะของ	
	ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	57
4.4	การเปรียบเทียบทักษะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรง(รูปแบบและ	
	วิธีการการเสริมแรง)ที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงาน	
	บัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน	58
4.4.1	การทดสอบความแตกต่างระหว่างหัวหน้างาน	
	ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกันที่มีต่อ	
	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการเสริมแรง	58
4.4.2	การทดสอบความแตกต่างระหว่างหัวหน้างาน	
	ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกันที่มีต่อ	
	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของวิธีการการเสริมแรง	61



4.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการเสริมแรง บุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์	62
4.5.1 แนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ ในทัศนะของหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	62
4.5.2 แนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ ในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	64
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	67
5.2 อภิปรายผล	69
5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย	72
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก 1 จดหมายขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามงานวิจัย	76
ภาคผนวก 2 แบบสอบถามงานวิจัย	77
ภาคผนวก 3 ประวัติผู้วิจัย	83

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	44
2 แสดงสภาวะการณ์ประเด็นรูปแบบการเสริมแรงภายในองค์กร ของหน่วยงานภาครัฐในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	46
3 แสดงสภาวะการณ์ประเด็นรูปแบบการเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงาน ภาครัฐในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	48
4 แสดงสภาวะการณ์ประเด็นวิธีการการเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงาน ภาครัฐในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	50
5 แสดงสภาวะการณ์ประเด็นวิธีการการเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงาน ภาครัฐในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	51
6 แสดงแนวทางการเสริมแรงประเด็นรูปแบบการเสริมแรงที่พึงประสงค์ ในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	53
7 แสดงแนวทางการเสริมแรงประเด็นรูปแบบการเสริมแรงที่พึงประสงค์ ในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	55
8 แสดงแนวทางการเสริมแรงประเด็นวิธีการการเสริมแรงที่พึงประสงค์ ในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	57
9 แสดงแนวทางการเสริมแรงประเด็นวิธีการการเสริมแรงที่พึงประสงค์ ในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	58
10 แสดงค่าผลการทดสอบค่า Sig. จาก Test of Homogeneity of variances เกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการเสริมแรงหัวหน้างานส่วนงาน บัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน	59
11 แสดงค่าผลการทดสอบค่า Sig. จาก F-Test ในตาราง ANOVA เกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการเสริมแรงหัวหน้างาน ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน	61

(6)

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
12 แสดงค่า Chi – Square Test ทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของวิธีการการเสริมแรงของหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน	62
13 แสดงแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ในทัศนะของหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	63
14 แสดงแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน	64

<http://www.gcc.go.th/>

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111

(Government Contact Center)

ภายใต้การดำเนินงานของ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและภาครัฐ

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการศึกษาดูงานสำนักงานทะเบียนเขตหลักสี่ ในกระบวนการงานทำบัตรประจำตัวประชาชน อันมีเหตุจูงใจสำคัญ 2 ประการ คือ (1) เป็นกระบวนการงานการบริการสาธารณะ ในกลุ่มบริการเชิงบังคับ ซึ่งเป็นกลุ่มบริการที่ประชาชนทุกคนต้องเข้ารับบริการจากรัฐ (การจัดกลุ่มการบริการสาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชนมีทั้งหมด 8 กลุ่ม เช่น กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น, คุราชละเอียดยุทธศาสตร์ สวรรณมาลา , 2539) ซึ่งภายใต้กลุ่มบริการดังกล่าว บริการที่ถือว่าประชาชนต้องเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องมากที่สุด คือ บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน และ (2) กระบวนการดังกล่าวเป็นกระบวนการที่มีผลต่อทั้งประชาชนผู้รับบริการและผู้ให้บริการ คือ ข้าราชการ หรือ เจ้าหน้าที่ของภาครัฐ มากเป็นลำดับต้น ๆ เพราะเป็นกระบวนการที่มีการดำเนินการเชิงรุกในเรื่องการลดขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะการลดเวลาการทำงานจากที่มากถึง 45 วันเป็น มากที่สุด 2 ชั่วโมงในกรณีที่มีผู้ใช้บริการมาก และน้อยที่สุดเพียง 15 นาทีในกรณีที่มีผู้ใช้บริการน้อย ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องระยะเวลาที่มากที่สุด ในกระบวนการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนของภาครัฐก็ว่าได้ นอกจากนี้ กระบวนการดังกล่าวยังมีการเปลี่ยนแปลงบัตรประจำตัวประชาชนที่มีมาแต่เดิมเป็นบัตรประจำตัวประชาชนไอที ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับบัตรเครดิตมีแถบแม่เหล็กบันทึกข้อมูลเจ้าของบัตรและผลิตด้วยคอมพิวเตอร์ทั้งระบบจนถึงขนาดมีวลีว่า “อยู่เมืองไทยพกบัตรไปเดี๋ยวก็พอ” จากนั้นด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเป็นเวลาประมาณ 4 เดือน ได้ข้อสรุปที่น่าสนใจเกี่ยวกับปัญหาที่ย่อมต้องเกิดขึ้นติดตามมาจากการเปลี่ยนแปลงอย่างมหาศาลดังอธิบายข้างต้น เช่น การได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีอย่างไม่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้รับบริการที่สูงขึ้น สถานการณ์ให้บริการมีข้อจำกัดในเรื่องพื้นที่การให้บริการที่สะดวกและเพียงพอ ทั้งนี้ดูเหมือนว่าปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมิได้มีสาเหตุจากผู้ใช้บริการโดยตรง แต่ผู้ใช้บริการกลับต้องแบกรับภาระที่เกิดจากการประชาสัมพันธ์เกินจริงของภาครัฐ ที่ทำให้ประชาชนมีความคาดหวังที่สูงขึ้นกับการทำงานหรือธุรกิจธุรกรรมทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับองค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะการบริการประชาชน

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งมีอยู่ 2 ส่วนสำคัญพบว่า ในส่วนของผู้บริหาร จำต้องพยายามสร้างแรงจูงใจเชิงบวกกับเจ้าหน้าที่เป็นอันมาก ไม่ว่าจะเป็นวจนภาษาหรืออังกฤษ เช่น การยิ้มให้เมื่อเข้าไปดูการทำงาน การทบทวนเพื่อแสดงความเห็นอกเห็นใจ จากสาเหตุที่การบริการประชาชนในส่วนงานนี้มีความหลากหลายต่อความเบื่อนายต่องานจึงสูงจากภาวะซ้ำซากจำเจของงาน ในขณะที่ผู้ให้บริการโดยตรง (เจ้าพนักงาน) ก็ต้องการได้รับการตอบสนองจากผู้บริหาร รวมถึงผู้ร่วมงานเพราะการจะคาดหวังการได้รับการตอบสนองที่ดีจากผู้มารับบริการย่อมเป็นเรื่องที่คาดการณ์ไม่ได้ ทั้งนี้การรอคอยการแก้ไขปัญหาในเชิงระบบหรือเชิงนโยบายแม้จะเป็นเรื่องที่ควรกระทำอย่างยิ่งแต่ในปัจจุบันน่าจะเป็นเรื่องที่ค่อนข้างห่างไกลมากกับความเป็นจริง เพราะองค์การภาครัฐเพิ่งผ่านการปฏิรูปมาไม่นานนัก การจะให้เพิ่มศักยภาพด้านต่าง ๆ อาทิ การพัฒนาด้านเทคโนโลยี หรือขยายขนาดกำลังคน เพื่อแก้ไขปัญหาจึงเหมือนการรอคอยที่ไม่พยายามช่วยเหลือตนเองของบุคลากรภาครัฐ และก็ดูเหมือนว่าทั้งผู้บังคับบัญชา และเจ้าพนักงานก็มิได้มีความประสงค์ที่จะรอคอยความช่วยเหลือในลักษณะดังกล่าวมากนัก เนื่องด้วยรู้กฎระเบียบและภาวะที่เกิดขึ้นในระบบราชการเป็นอย่างดี การแก้ไขปัญหาในระดับองค์การจึงเกิดขึ้น และควรได้รับความสนใจอย่างจริงจังในเบื้องต้น (จุลศักดิ์ ชาญณรงค์, 2549) อย่างไรก็ตามปัญหาที่เกิดขึ้นจึงย่อมมิใช่ปัญหาความขัดแย้งระหว่าง “ลูกพี่-ลูกน้อง” แต่เป็นปัญหาที่ลูกพี่หรือผู้บังคับบัญชาต้องปรับบทบาทของตนใหม่โดยต้องพยายามทำความเข้าใจลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ตามเงื่อนไขของการปรับตัวให้เข้ากับภาวการณ์ใหม่ขององค์การภาครัฐที่ต้องการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (ประชาชน) มากขึ้นดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้การปรับบทบาทโดยพยายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ (ในที่นี้คือลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา) ให้เป็นไปในทางที่ถูกต้องและดีกว่าเดิมคือการพยายามสร้าง “การเรียนรู้” ให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องประสงค์นั่นเอง

สำหรับการที่คนเราจะเรียนรู้ได้อย่างไรนั้นตามแนวคิดหรือทฤษฎีอาจเกิดจากการหยั่งรู้ได้ด้วยตนเอง(ทฤษฎีความรู้)หรือการเรียนรู้โดยอาศัยกระบวนการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม (ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม) จึงดูเหมือนว่าการเรียนรู้ในระดับองค์การถูกอธิบายโดยทฤษฎีหลังมากกว่า และน่าจะมีความเหมาะสมกับการตอบปัญหาที่กล่าวถึงก่อนหน้านี้ คือ การที่ผู้บังคับบัญชาจะทำอะไรให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ปฏิบัติงานระดับเจ้าหน้าที่ มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์โดยเฉพาะความสามารถในการตอบสนองความต้องการทั้งผู้รับบริการพร้อมทั้งมีสภาวะจิตใจที่มุ่งมั่น และลดความคับข้องใจจากความซ้ำซากของงาน และความคาดหวังที่สูงของผู้มารับบริการ ทั้งนี้จากทฤษฎีการเรียนรู้ของกลุ่มทฤษฎีพฤติกรรมนิยม คนจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับ การเสริมแรง (reinforcement) และมีแรงจูงใจที่แสดงพฤติกรรมเช่นนั้นอีก สำหรับองค์การ แนวคิด

การเสริมแรงมักถูกนำมาปรับใช้ในนามของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior Modification) โดยความสนใจของการนำวิธีการดังกล่าว ไปใช้ในการบริหาร มักอ้างอิงแนวคิดของ Fred Luthans (1973) และที่กล่าวถึงขั้นตอนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากงานของ Luthans ร่วมกับ Robert Kreitner (1975) ซึ่งมีอยู่ 5 ขั้นตอน คือ การระบุพฤติกรรม การวัด การวิเคราะห์ การสอดแทรก และการประเมินผล (จุลศักดิ์ ชาญณรงค์, 2546) ทั้งนี้ ขั้นตอนดังกล่าว มีไว้เพื่อตอบสนองการแก้ไขพฤติกรรมวิกฤต (เป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้โดยตรง และมีผลกระทบต่องานเท่านั้น) ดังนั้นผู้ที่สามารถศึกษาจึงต้องเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การและกระบวนการปรับเปลี่ยนนั้นโดยตรง สำหรับงานวิจัยด้านองค์การ ที่นำแนวคิดนี้มาปรับใช้จึงมักมุ่งพิจารณาขั้นตอนที่สี่หรือการใช้กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือที่เรียกว่าการเสริมแรงในองค์การเท่านั้น ทั้งนี้โดยทั่วไปการเสริมแรง คือ การทำให้พฤติกรรมใด ๆ ของอินทรีย์เพิ่มขึ้น อันเป็นผลเนื่องมาจากการได้รับผลกระทบภายหลังแสดงพฤติกรรมนั้น (ประเทือง ภูมิภัทราคม , 2540) การเลือกสิ่งที่จะนำมาใช้เป็นตัวเสริมแรงจึงต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ซึ่งตัวเสริมแรงเหล่านั้น จึงมีหลายองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างศักยภาพให้กับตัวเสริมแรงนั้น ๆ ที่นิยมศึกษากันโดยทั่วไปมี 2 ลักษณะ คือ (1)รูปแบบของการเสริมแรง (สุพานี สฤกษ์วานิช , 2549 - กล่าวว่า มีรูปแบบการเสริมแรง 4 วิธีใหญ่ ๆ คือ การเสริมแรงเชิงบวก การเสริมแรงเชิงลบ การดับสูญ และการลงโทษ) และ (2) วิธีการเสริมแรง (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2531 - แบ่งวิธีการเสริมแรงเป็น 2 วิธี คือ การเสริมแรงทุกครั้ง และการเสริมแรงเป็นครั้งคราว ซึ่งอาจแบ่งแยกประเภทย่อยได้อีก 5 ประเภท เช่น การเสริมแรงตามเวลาแน่นอน การเสริมแรงตามอัตราส่วนแน่นอน) ทั้งนี้สำหรับงานวิจัยฉบับนี้จึงจะศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง 2 ลักษณะ เพื่อให้เกิดความครอบคลุมด้านเนื้อหาของการเสริมแรงเพราะมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งเป็นหน่วยศึกษาทั้งสิ้น โดยจะศึกษาสภาพการณ์และแนวทางของการเสริมแรงที่พึงประสงค์จากทัศนคติของผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำบัตรประจำตัวประชาชนทั้งในระดับหัวหน้าส่วนงานและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อต้องการทราบสภาพการณ์การเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐกรณีกระบวนการงานบัตรประจำตัวประชาชน
2. เพื่อต้องการทราบทัศนคติเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าวทั้งในเรื่องรูปแบบและวิธีการ
3. เพื่อต้องการเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน ได้แก่ระดับเทศบาลนคร เทศบาลเมือง ที่ว่าการอำเภอ และ สำนักงานเขต
4. เพื่อทราบข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนประเด็นการเสริมแรงที่พึงประสงค์ภายในหน่วยงานภาครัฐ

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาการเสริมแรงในบริบทของรูปแบบ และ วิธีการการเสริมแรงตามแนวทางของทฤษฎีการเรียนรู้และทฤษฎีการปรับพฤติกรรม
2. ศึกษาแนวทางการเสริมแรงสำหรับหน่วยงานภาครัฐจากกระบวนการงานบัตรประจำตัวประชาชน

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานภาครัฐ โดยเฉพาะในกระบวนการงานบัตรประจำตัวประชาชน
2. เพื่อกระตุ้นผู้บริหารองค์กรภาครัฐมีความสนใจเรื่องการเสริมแรงภายในองค์กรมากขึ้น
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแนวทางการเสริมแรงภายในองค์กรภาครัฐให้มีความเหมาะสมมากขึ้น



## 1.5 นิยามศัพท์

- 1.การเสริมแรง หมายถึง การกระทำด้วยวิธีการใดๆที่ทำให้พฤติกรรมมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์
- 2.แนวทางการเสริมแรง หมายถึง รูปแบบ และ วิธีการเสริมแรง
- 3.รูปแบบการเสริมแรง หมายถึง ชนิดของการเสริมแรงที่มี 4 ประเภท คือ การเสริมแรงเชิงบวก การเสริมแรงเชิงลบ การหยุดยั้ง และการลงโทษ
- 4.การเสริมแรงเชิงบวก หมายถึง การให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่พึงปรารถนาแก่ผู้แสดงพฤติกรรมอันเป็นผลให้พฤติกรรมนั้นมีความถี่เพิ่มขึ้น
- 5.การเสริมแรงเชิงลบ หมายถึง การให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ไม่พึงปรารถนาแก่ผู้แสดงพฤติกรรมอันเป็นผลให้พฤติกรรมนั้นมีความถี่เพิ่มขึ้น
- 6.การหยุดยั้ง หมายถึง การยุติการให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่พึงปรารถนาแก่ผู้แสดงพฤติกรรมอันเป็นผลให้พฤติกรรมนั้นมีความถี่ลดลง หรือ ยุติลง
- 7.การลงโทษ หมายถึง การให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ไม่พึงปรารถนาหรือถอดถอนสิ่งที่ผู้แสดงพฤติกรรมพึงปรารถนาอันเป็นผลให้พฤติกรรมนั้นมีความถี่ลดลง หรือ ยุติลง
- 8.วิธีการเสริมแรง หมายถึง การเสริมแรงพฤติกรรมโดยการใช้จำนวนครั้งและระยะเวลาในการเสริมแรงเป็นเงื่อนไขในการเสริมแรง ซึ่งมี 5 ประเภท คือ การเสริมแรงตามเวลาแน่นอน การเสริมแรงตามเวลาไม่แน่นอน การเสริมแรงตามอัตราส่วนแน่นอน การเสริมแรงตามอัตราส่วนไม่แน่นอน และ การเสริมแรงทุกครั้ง
- 9.การเสริมแรงตามเวลาแน่นอน หมายถึง การเสริมแรงโดยกำหนดระยะเวลาที่จะให้การเสริมแรงไว้แน่นอน
- 10.การเสริมแรงตามเวลาไม่แน่นอน หมายถึง การเสริมแรงโดยกำหนดระยะเวลาที่จะให้การเสริมแรงไว้แน่นอน แต่ช่วงเวลาที่จะให้ไม่แน่นอน
- 11.การเสริมแรงตามอัตราส่วนแน่นอน หมายถึง การเสริมแรงตามจำนวนครั้งของพฤติกรรม
- 12.การเสริมแรงตามอัตราส่วนไม่แน่นอน หมายถึง การเสริมแรงตามจำนวนครั้งของพฤติกรรมแต่ที่ครั้งหนึ่งจะได้รับการเสริมแรงไม่ได้กำหนดไว้แน่นอนบางทีก็มากครั้งบางทีก็น้อยครั้ง
13. การเสริมแรงทุกครั้ง หมายถึง การให้การเสริมแรงทุกครั้งที่พฤติกรรมเกิดขึ้น
- 14.สภาพการณ์การเสริมแรง หมายถึง การเสริมแรงทั้งรูปแบบ และ วิธีการเสริมแรง ที่ถูกนำมาปฏิบัติในกระบวนการงานบัตรประชาชนในปัจจุบัน

15. ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง กลุ่มงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งครอบคลุมทั้งรูปแบบเทศบาลนคร เทศบาลเมือง อำเภอ และ เขต

16. บุคลากรภาครัฐ หมายถึง เจ้าพนักงานของรัฐที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในที่นี้คือ เจ้าพนักงานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนทั้งในระดับหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว

17. หัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง ผู้บริหารของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนตามข้อกำหนดซึ่งมีชื่อเรียกแตกต่างกันตามรูปแบบที่กรมการปกครองกำหนด ประกอบด้วย เทศบาลนคร (หัวหน้าส่วนงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล) เทศบาลเมือง(หัวหน้าส่วนงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล) ที่ว่าการอำเภอ (หัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน สังกัด ฝ่ายทะเบียนและบัตร) และ สำนักงานเขต (หัวหน้าส่วนงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน สังกัดฝ่ายทะเบียน)

18. ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงภายในส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยชิ้นนี้ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นการเสริมแรง สำหรับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงมุ่งเน้นการทำความเข้าใจแนวคิดดังกล่าวเป็นสำคัญ โดยจะเริ่มพิจารณาที่ ความหมาย ขอบเขต และที่มาของแนวคิดเป็นอันดับแรก จากนั้นเนื่องด้วยงานวิจัยชิ้นนี้ได้นำแนวคิด ดังกล่าวมาปรับใช้กับองค์การซึ่งมักเกี่ยวข้องกับ รูปแบบ และ วิธีการเสริมแรง จึงได้กล่าวถึงในส่วน ต่อไป จากนั้นเนื่องด้วยนำแนวคิดการเสริมแรงมาปรับใช้กับกระบวนการบริหารประจำตัวประชาชนจึง ได้กล่าวถึงงานของกระบวนการดังกล่าวไว้รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ในส่วนสุดท้าย

#### 2.1 ภูมิหลังของประเด็นการเสริมแรง

ประเด็นการเสริมแรงเป็นประเด็นที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้จากแนวคิดของกลุ่มพฤติกรรมนิยมที่มี เป้าหมายสำคัญเพื่อแก้ไขและ/หรือ พัฒนาพฤติกรรมบุคคลให้ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง สำหรับสาเหตุที่ทำให้ประเด็นการศึกษานี้มีความสำคัญมากเพราะการศึกษาพฤติกรรมย่อมมิใช่แค่เพียง การศึกษาบุคคลในลักษณะผิวเผินเท่านั้น แต่พฤติกรรมซึ่งอาจกล่าวได้ว่าหมายถึงกิจกรรมหรืออาการ การกระทำต่าง ๆ ของสิ่งมีชีวิตทั้งที่เป็นพฤติกรรมภายนอก เช่น การเดิน การพูด และพฤติกรรม ภายใน เช่น การฝัน การคิด (ศิริโสภาค บุรพาเดชะ, 2527) อันเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความเข้าใจ “มนุษย์” ได้เป็นอย่างดี ซึ่งแน่นอนว่าความเข้าใจดังกล่าวย่อมสามารถคาดการณ์ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่ เกิดจากมนุษย์ได้ในระดับหนึ่ง และสำหรับพฤติกรรมมนุษย์ของกลุ่มพฤติกรรมนิยมนั้นเกิดจากการ เรียนรู้ (ศรีเรือน แก้วกังวาล , ในจิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณะ , 2544 - สำหรับการที่เชื่อว่าแนวคิด กลุ่มพฤติกรรมนิยมมีความเหมาะสมกับการศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ เพราะแนวคิดของกลุ่มนี้เน้น การศึกษาพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ ซึ่งการศึกษารับรู้ซึ่งเป็นเหตุที่ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ ใน พฤติกรรมมนุษย์ที่อยู่ในองค์การย่อมพิจารณาได้เฉพาะพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้เท่านั้น การศึกษา ประเด็นการเรียนรู้จากทฤษฎีดังกล่าวจึงมีความเหมาะสมกับงานวิจัยฉบับนี้เป็นอย่างยิ่ง)

จิราภา เต็งไตรรัตน์ (ในจิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณะ , เพิ่งอ้าง : 123) กล่าวว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรซึ่งเป็นผลเนื่องจากประสบการณ์และการฝึกหัด การเรียนรู้จึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่จะช่วยให้สามารถกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมที่จะแสดงออกให้ถูกต้องเหมาะสมได้ และเป็นแนวทางพื้นฐานที่จะใช้เพื่อปรับพฤติกรรมคนอื่นเพื่อให้เป็นไปอย่างที่ต้องการ สำหรับคำว่า “คนอื่น” ในองค์กรนั้นก็คือพนักงาน ซึ่งไม่ว่าจะเป็นพนักงานในระดับใดหรือปฏิบัติงานในหน้าที่ใดก็ตาม พนักงานก็จำเป็นต้องมีการเรียนรู้เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ ทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ ของการเรียนรู้จะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการจัดการหรืออย่างน้อย การทำความเข้าใจในเรื่องการเรียนรู้จะช่วยเพิ่มความสามารถในการจูงใจพนักงาน การบังคับบัญชาและการมอบหมายงานให้สำเร็จลงได้ นอกจากนี้ผู้บริหารยังมีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน และให้รางวัลตอบแทนการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความเหมาะสมด้วย (สุพานี สฤกษ์วานิช, อ้างแล้ว : 45 )

คนเราจะสามารถเรียนรู้ได้หลายวิธีด้วยกัน การที่จะเข้าใจว่าคนเราเรียนรู้ได้อย่างไรนั้นควรจะเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจในทฤษฎีที่เกี่ยวข้องก่อน ศิริบูรณี ศรีสุวรรณ และคณะ (มปป.) กล่าวว่า ทฤษฎีการเรียนรู้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ ทฤษฎีเชื่อมโยง (Association Theory) ซึ่งมีแนวคิดว่าการเชื่อมโยงมีกฎอยู่ 3 ประการ คือ การเชื่อมโยงด้วยความคล้ายคลึงกัน การเชื่อมโยงด้วยความแตกต่างที่ตรงกันข้ามและการเชื่อมโยงด้วยความต่อเนื่องกัน ต่อมาจึงมีการนำกฎดังกล่าวมาอธิบายเกี่ยวกับความจำ การเรียนรู้และเหตุผล โดยหลักการนี้หมายถึงว่าเมื่อขบวนการทางจิตตั้งแต่ 2 อย่างเกิดขึ้นพร้อมกัน ขบวนการเหล่านั้นจะเชื่อมโยงกันและเมื่อเวลาผ่านไปถ้าขบวนการหนึ่งถูกระตุ้นก็มักจะมีแนวโน้มที่จะกระตุ้นอีกขบวนการหนึ่งด้วย ในทัศนะของนักเชื่อมโยงแล้ว ความรู้ พฤติกรรม และบุคลิกภาพต่างก็เป็นระบบหลาย ๆ ระบบของข้อต่อ และการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองแต่ละอันเป็นส่วนย่อย ๆ ของหน่วยรวมทั้งหมด และดังนั้นการเรียนรู้จึงเป็นเสมือนขบวนการสร้างการเชื่อมโยงใหม่ขึ้นมา และจัดเข้ารูปไปให้เป็นระบบ ความคิดในเรื่องการเรียนรู้จึงเกี่ยวข้องกับความคิดที่ว่าส่วนรวมทั้งหมดได้พัฒนามาจากหน่วยย่อย ๆ รวมกัน การเรียนรู้จึงเป็นขบวนการรวมเอาหน่วยเล็ก ๆ เข้าด้วยกันเพื่อสร้างประสบการณ์ทั้งหมดและแบบอันสลับซับซ้อนของพฤติกรรม และทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Theory) ซึ่งเน้นที่ว่า การเรียนรู้เป็นขบวนการหนึ่งของการค้นพบและเข้าใจความสัมพันธ์ต่าง ๆ รวมทั้งการจัดรูปและการค้นหาความสำคัญของประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าหรือ สถานการณ์ภายนอก แต่การเรียนรู้จะเกิดขึ้นโดยการมองเห็นช่องทาง (insight) ซึ่งหมายถึงการแก้ปัญหาโดยการที่มีให้เห็นหรือรับรู้ความสัมพันธ์

ของสิ่งต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นรูปของปัญหานั้นและสามารถแก้ปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้การเรียนรู้จะต้องศึกษาโดยทฤษฎีใดนั้น มิได้ขึ้นอยู่กับมุมมองว่าทฤษฎีใดเหมาะสมกว่ากัน แต่กลับขึ้นอยู่กับมุมมองว่าทฤษฎีการเรียนรู้คืออะไรมากกว่าดังที่ กุญชรีย์ คำชาย (2544) ได้กล่าววาทฤษฎีเป็นชุดของความคิดรวบยอดเชิงนามธรรม ซึ่งถูกสร้างขึ้นมาให้อยู่ในรูปของระบบความเชื่อหรือความเห็นเพื่อใช้อธิบายถึงกลุ่มของปรากฏการณ์ ทฤษฎีการเรียนรู้จึงหมายถึงระบบความเชื่อหรือความเห็นซึ่งถูกจัดเรียบเรียงไว้เพื่อใช้อธิบายปรากฏการณ์ในการเรียนรู้ การให้ความหมายว่าทฤษฎีเป็นระบบความเชื่อหรือความเห็นนี้เองทำให้เห็นได้ว่าทฤษฎีเป็นสิ่งที่นักวิชาการสร้างขึ้นเพื่อทำความเข้าใจถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งและแม้ว่าปรากฏการณ์นั้นจะเป็นสิ่งเดียวกันแต่นักทฤษฎีอาจสร้างระบบความเชื่อหรือความเห็นในการทำความเข้าใจแตกต่างกันออกไป จนกระทั่งทำให้มีทฤษฎีการเรียนรู้หลายทฤษฎี

ดังนั้นจะพบว่าทฤษฎีการเรียนรู้จึงปรากฏว่ามีแนวคิดที่นักวิชาการเสนอไว้อย่างหลากหลายสำหรับในที่นี้นอกจากที่กล่าวถึงแนวคิดของศิริบุรณ์ ศรีสุวรรณ และคณะไปแล้วว่าแบ่งเป็น 2 กลุ่มทฤษฎีใหญ่ ๆ นอกจากนี้กุญชรีย์ คำชาย (เพ็ญอ้าง : 77-108) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีการเรียนรู้ที่นับว่าแพร่หลายมากมาจากแนวคิดของนักจิตวิทยา 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มพฤติกรรมนิยม ซึ่งมองว่าการเรียนรู้เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง หรือมีความเห็นว่าการพฤติกรรมมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้โดยอาศัยกระบวนการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เป้าหมายหลักของนักพฤติกรรมนิยมคือการค้นหาและการระบุถึงกฎที่ควบคุมการเรียนรู้ นักทฤษฎีกลุ่มนี้จึงให้ความสนใจเป็นพิเศษกับสิ่งเร้าและการตอบสนอง ซึ่งแนวคิดของกลุ่มนี้สามารถจำแนกออกเป็น 3 ทฤษฎีย่อย ได้แก่ ทฤษฎีการเรียนรู้แบบต่อเนื่อง (ตามทฤษฎีของธอร์นไคด์ การเรียนรู้เป็นลำดับของการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองที่ต่อเนื่องกัน และการเชื่อมโยงนั้น อาจทำให้แน่นแฟ้นขึ้นหรืออ่อนกำลังลงได้) ทฤษฎีการเรียนรู้แบบวางเงื่อนไข (ตามแนวคิดนี้พัฒนาการของการตอบสนองที่มีต่อสิ่งเร้าจะเกิดขึ้นด้วยการวางเงื่อนไข 2 ประเภท คือ การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก ซึ่งเป็นกระบวนการที่พฤติกรรมซึ่งเกิดขึ้นตามหลังเหตุการณ์ชนิดหนึ่งถูกทำให้เกิดตามหลังเหตุการณ์อีกชนิดหนึ่งซึ่งต่างออกไปจากเหตุการณ์ชนิดแรก เช่น จากงานของพาฟลอฟ ของวัตสันและเรเนอร์ และการวางเงื่อนไขอีกประการหนึ่งที่เรียกว่าการวางเงื่อนไขแบบปฏิบัติการ ซึ่งต่างจากการวางเงื่อนไขแบบแรกตรงที่การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก สิ่งเร้าจะมาก่อนและถูกกำหนดว่าเป็นสาเหตุของพฤติกรรม แต่การวางเงื่อนไขแบบปฏิบัติการ ปฏิกริยาตอบสนองจะเกิดก่อนและตามด้วยตัวเสริมแรง ตัวเสริมแรงนี้จะมีลักษณะเป็นสิ่งเร้าซึ่งกระตุ้นให้เกิดปฏิกริยาตอบสนองเหมือนครั้งแรก เช่นงานของสกินเนอร์) และ ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (ทฤษฎีนี้มีความเห็นว่าการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ด้วยการเลียนแบบหรือการ

สังเกตการณ์กระทำของผู้อื่น เช่นในงานของ แบนคูรา) (2) ทฤษฎีการเรียนรู้ตามแนวปัญญานิยม (นักจิตวิทยากลุ่มนี้ให้ความสนใจในกระบวนการภายในที่เรียกว่าความรู้ความเข้าใจของมนุษย์ เช่น การเรียนรู้ความจำ วิจรณญาณ โดยเชื่อว่าการเรียนรู้จะอธิบายได้ดีที่สุดหากเราสามารถเข้าใจกระบวนการภายในซึ่งถือเป็นตัวกลางระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง เช่น งานของกลุ่มเกสต์สท์ที่เห็นว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการของการเรียบเรียงประสบการณ์ และข้อสนเทศและการจัดให้เป็นรูปร่างหรือโครงสร้างที่มีความหมายแล้วจึงแสดงอาการตอบสนอง ซึ่งการตอบสนองใหม่ที่เกิดขึ้นก็คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ได้จากการเรียนรู้ โดยนักจิตวิทยากลุ่มนี้เรียกว่าได้เกิดการหยั่งเห็น – insight – ขึ้นมา) และ (3) ทฤษฎีการเรียนรู้ตามแนวมานุษยนิยม (ทฤษฎีก่อนหน้านี้ล้วนอธิบายว่าคนเราหาทักษะ และความรู้ทั้งหลายมาได้อย่างไร แต่แนวคิดของกลุ่มนี้ซึ่งมีรากฐานจากจิตวิทยาสังคมกลับสนใจอารมณ์ และความรู้สึกเท่า ๆ กับการเรียนรู้ และพัฒนาการทางสังคม)

จากการกล่าวถึงทฤษฎีต่าง ๆ ข้างต้นย่อมไม่สามารถระบุหรือชี้ชัดลงไปได้ว่าการเรียนรู้เกิดขึ้นตามแนวคิดหรือทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งหรืออาจเกิดจากส่วนผสมใดส่วนผสมหนึ่ง อย่างไรก็ดีด้วยการพิจารณาอย่างหลวม ๆ ของผู้วิจัย เห็นว่าในการพยายามศึกษาการเรียนรู้ โดยเฉพาะในองค์การที่พอจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ น่าจะมีเพียงทฤษฎีของกลุ่มพฤติกรรมนิยม เพราะถ้าพิจารณาจาก 3 ทฤษฎีข้างต้น อีก 2 ทฤษฎีย่อมเกี่ยวข้องกับระยะเวลาของการเกิดการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะในฐานะที่มีใช้ปฏิบัติงานในองค์การกล่าวคือถึงแม้การเรียนรู้ของแต่ละบุคคลย่อมอาจเกิดจากวิธีการใดวิธีการหนึ่งที่ย่อมต้องกินระยะเวลาสะสมด้วยเงื่อนไขหนึ่ง ๆ แต่เมื่อเข้ามาอยู่ในองค์การแล้วบุคคลแต่ละคนนั้นย่อมต้องเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ในระดับหนึ่งนั่นก็คือในระดับขององค์การ ซึ่งดูเหมือนว่าทฤษฎีพฤติกรรมนิยมที่เน้นว่าพฤติกรรมเกิดจากกระบวนการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม จึงค่อนข้างตรงกับการศึกษาขององค์การที่มีการเน้นที่กรณีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์การ จึงส่งผลให้ทฤษฎีพฤติกรรมนิยมน่าจะตอบสนองการทำความเข้าใจดังกล่าวได้ดีกว่าทฤษฎีอื่น ๆ นอกจากนี้ในเชิงวิชาการที่มีวิชาพฤติกรรมองค์การ ซึ่งเป็นตัวแทนของการศึกษาขององค์การ ในแง่มุมของ “คนในองค์การ” ก็มักอ้างอิง แนวคิดของกลุ่มทฤษฎีนี้มาใช้มากที่สุด

สำหรับในกลุ่มของทฤษฎีพฤติกรรมนิยม เนื่องด้วยงานวิจัยชิ้นนี้ต้องการศึกษา “วิธีการ” ที่ผู้บังคับบัญชาจะทำอย่างไรให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ ทฤษฎีการเรียนรู้แบบการวางเงื่อนไขเชิงปฏิบัติการโดยเฉพาะวิธีการของ “การเสริมแรง” น่าจะเข้ามามีบทบาทในการศึกษาหรือสามารถนำมาปรับใช้ได้ดีที่สุด

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมแรง

ศิริบุรณ์ ศรีสุวรรณและคณะ (อ้างแล้ว : 145 – 146) ได้อธิบายว่าสำหรับการเสริมแรง (reinforcement) หมายถึงวิธีการในการใช้ตัวเสริมแรง (rein forcer) ซึ่งหมายถึงสิ่งเร้าที่ให้ในเวลาที่เหมาะสมกับการตอบสนองแล้วจะช่วยเพิ่มพลังการตอบสนองหรือทำให้การตอบสนองนั้นคงอยู่ต่อไป ดังนั้นด้วยเงื่อนไขดังกล่าวการเสริมแรงจึงมีหลายองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างศักยภาพให้กับตัวเสริมแรงนั้น ๆ ซึ่งจากการรวบรวมของผู้วิจัยพบว่ามีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ รูปแบบการเสริมแรง และ วิธีการเสริมแรง ดังมีรายละเอียดดังนี้

### 2.2.1 รูปแบบการเสริมแรง

กาญจรี คำชาย (อ้างแล้ว : 83) กล่าวว่าโดยทั่วไป การเสริมแรงหมายถึงการให้สิ่งเร้าตามหลังการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต้องการ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นอีก การเสริมแรงอาจแยกออกได้เป็นสองประเภท คือ การเสริมแรงบวก และการเสริมแรงลบ ทั้งนี้ นักวิชาการท่านอื่น ๆ ก็กล่าวไว้ในทำนองเดียวกัน เช่น จิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณะ (อ้างแล้ว : 130) กล่าวว่า การให้การเสริมแรง สกินเนอร์ (ผู้บุกเบิกแนวคิดการเรียนรู้โดยการวางเงื่อนไขแบบกระทำการ – ผู้วิจัย) แบ่งเป็น 2 ชนิดคือ สิ่งเสริมแรงบวก (positive rein forcer) หมายถึงสิ่งเร้าเมื่อให้แล้วทำให้เกิดความพอใจ (เช่น อาหาร คำชมเชย เงิน ฯลฯ) และทำให้เพิ่มแนวโน้มของการตอบสนองเพิ่มขึ้นเป็นผลเนื่องมาจากผลของพฤติกรรมนั้น เช่น หลังจากนายแดงขยันทำการบ้านแล้วมีคนชม ซึ่งจะมีผลทำให้พฤติกรรมขยันทำการบ้านของนายแดงเพิ่มขึ้น และสิ่งเสริมแรงลบ (negative rein forcer) หมายถึงการเปลี่ยนสถานการณ์หรือเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมที่จะช่วยให้ความถี่ของพฤติกรรมเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลเนื่องจากพฤติกรรมที่อินทรีย์แสดงออก สามารถหลีกเลี่ยงหรือยับยั้งสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจได้ (aversive stimulus) เช่น การที่นักเรียนกลัวว่าจะถูกครูดุเนื่องจากทำการบ้านไม่เสร็จทำให้นักเรียนทำการบ้านให้เสร็จ เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงหรือลดโอกาสการถูกครูดุซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่พึงพอใจ

นอกจากนี้ สุพานี สฤณภูวนิช (อ้างแล้ว : 65 – 66) ได้กล่าวถึงวิธีการเสริมแรงโดยใช้ชื่อเรียกว่ารูปแบบหรือชนิดของการเสริมแรงในองค์การว่าอาจแบ่งเป็น 4 วิธีใหญ่ ๆ คือ การเสริมแรงเชิงบวก (positive reinforcement) การเสริมแรงเชิงลบหรือการหลีกเลี่ยง (negative reinforcement หรือ

avoidance) การดับสูญ (extinction – สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้เรียกว่า การหยุดยั้ง) และการลงโทษ (punishment) สำหรับในรายละเอียดของการเสริมแรงในแต่ละรูปแบบขอกล่าวถึงไว้ดังนี้

(1) การเสริมแรงเชิงบวก คือการเพิ่มความถี่ของพฤติกรรมอันเป็นผลเนื่องมาจากการให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังพฤติกรรมนั้น ทั้งนี้ประเทือง ภูมิภัทราคม (อ้างแล้ว : 131 – 150) ได้นำแนวคิดของ Rimm และ Masters และของ Kazdin ซึ่งกล่าวว่าตัวเสริมแรงทางบวกอาจแบ่งออกได้เป็น 6 ประเภทคือ

(1.1) อาหารและสิ่งเสพติดได้ อาหารมีคุณสมบัติเป็นตัวเสริมแรงปฐมภูมิ ทั้งนี้เพราะอาหารมีอำนาจในการเสริมแรงโดยธรรมชาติไม่ต้องเรียนรู้ แม้ว่าบุคคลจะเรียนรู้ที่จะชอบอาหารชนิดหนึ่งมากกว่าอาหารอีกชนิดหนึ่งก็ตาม แต่ถ้าร่างกายขาดอาหารหรือหิวเมื่อใด อาหารก็จะมีอำนาจในการเป็นตัวเสริมแรงเมื่อนั้น สำหรับสิ่งเสพติดได้ที่ไม่ใช่อาหารที่นำมาใช้เป็นตัวเสริมแรงมีหลายชนิดด้วยกันเช่น บุหรี่ สุรา เป็นต้น เนื่องจากตัวเสริมแรงดังกล่าวไม่ได้เป็นตัวเสริมแรงปฐมภูมิ จึงมีอำนาจในการเป็นตัวเสริมแรงที่มีพลังต่อบุคคลเพียงบางคนเท่านั้น อย่างไรก็ตามแม้ว่าสิ่งเสพติดได้ที่ไม่ใช่อาหารจะเป็นตัวเสริมแรงทุติยภูมิ แต่ถ้าร่างกายขาดก็จะเกิดความต้องการได้เช่นเดียวกับอาหารดังพบได้ในบุคคลที่ติดบุหรี่ เป็นต้น

(1.2) การเสริมแรงทางสังคม เป็นตัวเสริมแรงที่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งโดยตัวของมันเองไม่มีคุณสมบัติเป็นตัวเสริมแรงต้องอาศัยการเรียนรู้หรือการวางเงื่อนไข แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ การเสริมแรงด้วยวาจา ซึ่งได้แก่คำพูดต่าง ๆ เช่น คำชม คำยกย่อง คำพูดแสดงความพอใจ คำพูดที่แสดงการยอมรับ เป็นต้น และการเสริมแรงด้วยกิริยาท่าทาง ซึ่งได้แก่การเสริมแรงด้วยการแสดงออกทางสีหน้าที่บ่งบอกถึงความพอใจหรือยอมรับ การแสดงความสนใจ การเข้าใกล้ การสัมผัสหรือแตะต้องตัว การพยักหน้ายอมรับ การรับฟังด้วยความสนใจ เป็นต้น

(1.3) ตัวเสริมแรงที่เป็นวัตถุหรือสิ่งของ ได้แก่ วัตถุหรือสิ่งของที่บุคคลต้องการหรือประสงค์จะได้ทั้งหลาย

(1.4) หลักของฟรีแมคหรือพฤติกรรมที่บุคคลชอบกระทำบ่อยครั้ง คือ การนำกิจกรรมที่บุคคลชอบ หรือพฤติกรรมที่บุคคลกระทำบ่อยครั้งมาใช้เสริมแรงพฤติกรรมที่บุคคลกระทำน้อย โดยบุคคลจะต้องกระทำพฤติกรรมเป้าหมายก่อน จึงมีโอกาสได้เลือกกิจกรรมที่ตนชอบหรือต้องการกระทำภายหลัง เช่น การให้พักก่อนหมดเวลาเรียนตอนท้ายชั่วโมง

(1.5) การให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลของการกระทำของบุคคล ซึ่งต้องใช้ควบคู่กับตัวเสริมแรงอื่น ๆ และการเสริมแรงชนิดดังกล่าวโดยแท้จริงแล้วแฝงอยู่ในการใช้



ตัวเสริมแรงอื่น ๆ อยู่แล้วเพราะการเสริมแรงด้วยตัวเสริมแรงต่าง ๆ จำเป็นต้องระบุให้บุคคลทราบว่า พฤติกรรมใดเหมาะสมหรือเป็นที่พึงปรารถนาและสมควรได้รับการเสริมแรง

(1.6) เบี้ยอรรถกร มีหลายชนิดอยู่ในลักษณะต่าง ๆ เช่น เหริยญ ดาว คะแนน เบี้ย ฎปอง และสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้สามารถนำไปแลกตัวเสริมแรงชนิดอื่น ๆ ได้ด้วย อาจเป็นอาหารและสิ่ง เสพติดได้ ตัวเสริมแรงทางสังคม กิจกรรม หรือสิทธิพิเศษ

(2) การเสริมแรงเชิงลบ คือ การเพิ่มความถี่ของพฤติกรรมอันเป็นผลเนื่องมาจากการแสดง พฤติกรรมนั้นแล้วสามารถถอดถอน หรือหลีกเลี่ยงหนีพ้นจากสิ่งเร้าที่ไม่พึงปรารถนาได้ ซึ่งจุดเน้น อยู่ที่ว่าสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจจะเป็นตัวเสริมแรงทางลบได้ต่อเมื่อพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อถอดถอนสิ่ง เร้าที่ไม่พึงพอใจนั้นเพิ่มขึ้น ดังนั้นสิ่งที่ไม่พึงพอใจ ไม่พึงปรารถนาหรือสิ่งที่รบกวนบุคคลต่าง ๆ ไม่ จำเป็นที่จะต้องเป็นตัวเสริมแรงทางลบเสมอไป นอกเสียจากว่ามันจะทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกแล้ว สามารถถอดถอนสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจได้นั้นมีความถี่เพิ่มขึ้น สมโภชน์ เอี่ยมสุภายิต(อ้างแล้ว : 34-35) กล่าวว่าการเสริมแรงเชิงลบจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมใน 2 ลักษณะ คือ

(2.1) พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงหนีนั้นคือ เมื่อต้องเผชิญกับสภาพการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ก็ สามารถที่จะแสดงพฤติกรรมอื่น เพื่อที่จะถอดถอนสภาพการณ์ที่ไม่พึงพอใจนั้น พฤติกรรมอื่นที่ แสดงออกนั้นเรียกว่า พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงหนี ถ้าพฤติกรรมอื่นที่แสดงออกนั้นเกิดขึ้นบ่อยครั้งขึ้น เมื่อ ต้องเผชิญกับสภาพการณ์ที่ไม่พึงพอใจ สภาพการณ์ที่ไม่พึงพอใจนั้นจะทำหน้าที่เป็นตัวเสริมแรงเชิง ลบทันที

(2.2) พฤติกรรมการหลีกเลี่ยง เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการได้รับสัญญาณว่า เหตุการณ์ที่ไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้นซึ่งบุคคลจะสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจนั้นได้ โดยการ แสดงพฤติกรรมในลักษณะอื่นแทน

อย่างไรก็ดีประเทือง ภูมิภัทราคม (อ้างแล้ว : 153 - 154) กล่าวว่าการเสริมแรงทางลบไม่เป็นที่ นิยมนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายด้วยเหตุผลต่าง ๆ เช่น การใช้เหตุการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา มักจะ ก่อให้เกิดผลข้างเคียงตามมาหลายประการ รวมทั้งการเสริมแรงทางลบยุ่งยากแก่การปฏิบัติ ซึ่งการใช้ สิ่งเร้าที่ไม่พึงปรารถนาจะต้องควบคุมดูแลอย่างดี เมื่อพฤติกรรมเกิดขึ้นอาจต้องยุติการใช้สิ่งเร้าที่ไม่พึง ปรารถนาทันทีทันใด หรือบางครั้งจะต้องใช้เครื่องมือเฉพาะ จึงเป็นสิ่งที่ยุ่งยากในการใช้

(3) การหยุดยั้ง (extinction) การหยุดยั้งการเสริมแรงเป็นวิธีการลดความถี่ของการเกิด พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ โดยที่พฤติกรรมซึ่งเคยได้รับการเสริมแรงไม่ได้รับการเสริมแรงอีกต่อไป

ผลของการหยุดยั้งการให้การเสริมแรงแก่พฤติกรรมที่เคยได้รับการเสริมแรงทำให้ความถี่ในการแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ลดลง สำหรับวิธีการใช้การหยุดยั้งการให้การเสริมแรงอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อทราบว่าพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์คือพฤติกรรมอะไรแล้วจะต้องพิจารณาต่อไปว่า การเกิดของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์นั้นได้รับแรงเสริมอะไรและได้รับการเสริมแรงจากบุคคลใดบ้างและ/หรือสภาพแวดล้อมใดบ้างที่ช่วยเสริมแรงให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์นั้น และเมื่อทราบว่าพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์คือพฤติกรรมอะไรและทราบแหล่งเสริมแรงที่ทำให้เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ แล้วจะต้องหยุดยั้งการให้การเสริมแรงของแหล่งที่ให้การเสริมแรงทันทีเมื่อให้ความถี่ของการเกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์นั้นค่อย ๆ ลดลงและยุติในที่สุด และจะต้องพิจารณาว่าจะหยุดยั้งการให้การเสริมแรงเป็นระยะเวลาานเพียงใดจึงจะทำให้ความถี่ของการเกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลดลงและยุติในที่สุด (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2536) อย่างไรก็ตามสำหรับการหยุดยั้งนั้นมักจะทำให้พฤติกรรมค่อยๆลดลงตามลำดับโดยจะไม่ทำให้พฤติกรรมหยุดทันที ดังนั้นจึงไม่ควรใช้การหยุดยั้งกับพฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อตัวเองและต่อผู้อื่น , การใช้การหยุดยั้งกับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในระยะต้นๆนั้นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์มักจะเพิ่มขึ้นแต่จะลดลงเรื่อยๆดังนั้นผู้ที่ใช้วิธีการนี้ต้องมีความอดทนและต้องเตรียมใจไว้ล่วงหน้า , พฤติกรรมที่ยุติลงด้วยวิธีการนี้มักกลับมาอีกครั้ง และ การใช้วิธีการนี้มักจะก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์เพราะการหยุดยั้งเป็นวิธีการที่บอกให้รู้ว่าสิ่งใดควรและไม่ควรทำเท่านั้นแต่ไม่ได้บอกว่าจะควรทำอย่างไร ดังนั้นจึงควรใช้วิธีการอื่นๆควบคู่กันไปด้วย

(4) การลงโทษ (punishment) สำหรับการลงโทษ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (เพ็ญอ้าง : 123 – 124) กล่าวว่าหมายถึงการแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งแล้วได้รับสิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งเร้าที่น่ารังเกียจ ซึ่งเป็นผลทำให้การแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ของบุคคลลดลงหรือความถี่ในการแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ลดลง โดยการลงโทษนี้แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ การลงโทษทางบวก หมายถึงการให้สิ่งที่ไม่พึงพอใจแก่บุคคลหลังจากที่บุคคลแสดงพฤติกรรมหนึ่งและผลจากที่บุคคลได้รับสิ่งที่ไม่พึงพอใจทำให้การแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ลดลงหรือความถี่ในการแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ต่ำลง และ การลงโทษทางลบ หมายถึงการนำสิ่งที่บุคคลพึงพอใจหรือสิ่งเร้าทางบวกออกไปภายหลังที่บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ลดลงหรือความถี่ในการแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ต่ำลง อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นการลงโทษประเภทใดการเสริมแรงประเภทดังกล่าวก็มีจุดเน้นที่การลดความถี่ของการเกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ทั้งสิ้น (แตกต่างจากเสริมแรงเชิงลบ เพราะเป็นการทำให้พฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงที่ไม่พึงพอใจ)

สำหรับวิธีการลงโทษ ประเทือง ภูมิภัทราคม (อ้างแล้ว : 185-186) กล่าวว่า มี 3 วิธีใหญ่ ๆ คือ การให้ผลกรรมที่บุคคลไม่ปรารถนา , การถอดถอนผลกรรมทางบวก และ ผลกรรมที่เป็นการลงโทษโดยให้ทำงานหรือใช้ความพยายามมากกว่าปกติ และในแต่ละวิธีหลักก็มีวิธีการย่อย ๆ เช่น การให้ผลกรรมที่บุคคลไม่ปรารถนา จะมีวิธีการย่อย ๆ 4 วิธี คือ การลงโทษโดยวาจา, การเขียนตี, การช็อตด้วยไฟฟ้า และลักษณะอื่น ๆ อย่างไรก็ตามก็ผู้วิจัยเห็นว่า การอธิบายของสมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (อ้างแล้ว : 218 – 234) มีลักษณะที่ง่ายต่อความเข้าใจมากกว่าจึงขอใช้แนวคิดของนักวิชาการท่านดังกล่าวเป็นพื้นฐาน กล่าวคือได้แบ่งเทคนิคและวิธีการลงโทษเป็น 5 วิธีคือ

- (4.1) การลงโทษโดยทำให้เกิดความเจ็บปวดทางร่างกาย
- (4.2) การตำหนิ
- (4.3) การใช้เวลานอก
- (4.4) การปรับสินไหม และ
- (4.5) การแก้ไขให้ถูกต้องเกินกว่าที่ทำผิด

อย่างไรก็ดีการลงโทษอาจมีผลข้างเคียงที่เกิดขึ้นได้ เช่น ปัญหาทางอารมณ์ เป็นต้นว่าเกิดความกลัว ความวิตกกังวล ความเครียด ซึ่งก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของบุคคล , การลงโทษก่อให้เกิดการหลีกเลี่ยงสภาพการที่ถูกลงโทษหรือผู้ลงโทษหรือสิ่งเร้าอื่นซึ่งเชื่อมโยงกับสิ่งเร้าที่มาจาก การลงโทษ , การลงโทษมักก่อให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวและต่อต้านต่อผู้ลงโทษและผู้อื่น , การลงโทษมักทำให้ผู้ที่ได้รับวิธีการดังกล่าวนำไปใช้กับผู้อื่นซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อไปได้ และการลงโทษมักจะทำให้ผู้ถูกลงโทษเสียนิสัย คือต้องได้รับวิธีการลงโทษจึงจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (ประเทือง ภูมิภัทราคม , อ้างแล้ว : 200)

## 2.2.2 วิธีการเสริมแรง

วิธีการเสริมแรง หรือที่บางตำราใช้คำว่า การกำหนดการเสริมแรงหรือตารางการเสริมแรง ทั้งนี้ในการให้การเสริมแรงต่อพฤติกรรมนั้น สามารถที่จะให้การเสริมแรงตามจำนวนครั้ง (ratio)ของการเกิดพฤติกรรมหรือให้ตามช่วงเวลา (interval) ของการเกิดพฤติกรรมได้ นอกจากนี้ยังสามารถที่จะให้ทุกครั้งที่ทำให้พฤติกรรมหรือให้เป็นครั้งคราวก็ได้ ซึ่งการให้การเสริมแรงแบบทุกครั้ง (continuous) และการเสริมแรงแบบครั้งคราว (intermittent) ย่อมมีผลที่แตกต่างกันต่อการคงอยู่ของพฤติกรรม และการต้านทานต่อการหยุดยั้งด้วย (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, อ้างแล้ว : 35) ทั้งนี้อาจแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (1) การให้การเสริมแรงทุกครั้ง และ (2) การให้การเสริมแรงเป็นครั้ง

คราวโดยการเสริมแรงเป็นครั้งคราวยังอาจเป็นอีก 5 ประเภทย่อย ๆ ทั้งนี้สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงได้แบ่งการกำหนดการเสริมแรงเป็น 6 ประเภท เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจน ประกอบด้วย

(1) การเสริมแรงทุกครั้ง (continuous reinforcement) เป็นการให้การเสริมแรงทุกครั้งที่พฤติกรรมเป้าหมายเกิดขึ้น เช่น ทุกครั้งที่นักเรียนทำการบ้านส่งครู ครูจะให้การชมเชย โดยจะให้การชมเชยหรือเสริมแรงด้วยวิธีการใด ๆ ทุกครั้งที่นักเรียนทำการบ้านส่ง ซึ่งการเสริมแรงรูปแบบนี้มักจะ เป็นประโยชน์มากในการสร้างหรือพัฒนาพฤติกรรมใหม่ขึ้นมา เพราะจะทำให้พฤติกรรมใหม่นั้น เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

(2) การเสริมแรงตามเวลาแน่นอน (fixed interval) เป็นการให้การเสริมแรงโดยกำหนดระยะเวลาที่จะให้การเสริมแรงไว้แน่นอน เช่น ถ้าเกิดพฤติกรรมหลังจากเวลาผ่านไปแล้ว 3 ชั่วโมง พฤติกรรมนั้นจึงจะได้รับการเสริมแรง หากเกิดก่อน 3 ชั่วโมงก็จะไม่ได้รับ ตัวอย่างได้แก่ การให้นมเด็กเล็ก เมื่อให้นมแล้วครั้งหนึ่งจะต้องคอยเวลา 3 ชั่วโมง จึงจะให้อีกครั้งหนึ่ง หากยังไม่ถึง 3 ชั่วโมง แม้เด็กจะทำท่าอยากกินนมก็จะไม่ให้กิน แต่ถ้าถึง 3 ชั่วโมงแล้วจะให้นมทันที

(3) การเสริมแรงตามเวลาไม่แน่นอน (variable interval) คล้ายกับเงื่อนไขการเสริมแรงตามเวลาแน่นอน แต่แตกต่างกันที่ช่วงเวลาไม่กำหนดแน่นอน เช่น บางทีก็ 3 ชั่วโมง บางทีก็ 2 ชั่วโมงครั้ง บางทีก็มากกว่า 3 ชั่วโมง จึงให้การเสริมแรงครั้งหนึ่งเป็นต้น

(4) การเสริมแรงตามอัตราส่วนแน่นอน (fixed ratio) เป็นการเสริมแรงตามจำนวนครั้งของพฤติกรรม เช่น ถ้าแสดงพฤติกรรม 5 ครั้งก็จะให้การเสริมแรง 1 ครั้ง ตัวอย่าง คือ การให้การเสริมแรงแก่ผู้บริจจาคโลหิตซึ่งมีการกำหนดว่าหากบริจจาคจำนวนครั้งที่กำหนดจะได้รับสิ่งตอบแทนอย่างใดอย่างหนึ่ง

(5) การเสริมแรงตามอัตราส่วนไม่แน่นอน (variable ratio) เป็นการเสริมแรงตามจำนวนครั้งของพฤติกรรม แต่ที่ครั้งหนึ่งจะได้รับการเสริมแรงไม่ได้กำหนดไว้แน่นอน บางทีก็มากครั้ง บางทีก็น้อยครั้ง แต่สามารถประมาณได้คร่าว ๆ ว่ากี่ครั้ง เงื่อนไขเช่นนี้มีมากที่สุดในชีวิตประจำวัน ตัวอย่างการขายประกันชีวิตได้รับการเสริมแรงประเภทนี้ ตัวอย่างอื่นเช่น การขายพวงมาลัยของเด็กตามสี่แยก การเรียกคนให้แวะซื้อของของแม่ค้า การตกปลา เป็นต้น

(6) การเสริมแรงแบบสุ่ม (Random) เป็นการเสริมแรงที่ไม่มีแบบแผนแน่นอน บางครั้งก็ได้รับการเสริมแรง บางครั้งก็ไม่ได้รับ และเมื่อไรจะได้รับก็ไม่สามารถคาดคะเนได้

โดยสรุปวิธีการเสริมแรงจึงอาจกล่าวได้ว่ามี 6 วิธี อย่างไรก็ตามก็ดีสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยเห็นว่าวิธีการสุดท้ายหรือการเสริมแรงแบบสุ่มไม่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้เนื่องด้วยผู้วิจัยเชื่อว่า แท้จริงแล้วกลุ่มตัวอย่างย่อมต้องใช้วิธีการเสริมแรงแบบใดแบบหนึ่งข้างต้นแต่อาจตอบว่าวิธีการเสริมแรงของตนใช้วิธีการเสริมแรงแบบสุ่มทั้งหมด ซึ่งย่อมทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกิดความคลาดเคลื่อน

### 2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน

"บัตรประจำตัวประชาชน" เป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย เพื่อใช้พิสูจน์ทราบและยืนยันตัวตนบุคคล สำหรับประเทศไทยเริ่มมีการใช้หนังสือยืนยันตัวตนบุคคลในพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยในมาตรา 90 บัญญัติว่า "กรรมการอำเภอเป็นพนักงานทำหนังสือเดินทางสำหรับราษฎรในท้องที่อำเภอนั้นจะนำไปมาค้าขายในท้องที่อื่น" วัตถุประสงค์ของการออกหนังสือเดินทางรับรองราษฎรดังกล่าวเพื่อประโยชน์ของราษฎรโดยตรง เพราะการมีหนังสือเดินทางของทางราชการไว้แสดงตัวบุคคลว่า ตัวเขาเป็นใคร มาจากแห่งหนตำบลใด ย่อมทำให้การเดินทางในต่างท้องที่เป็นไปด้วยความสะดวกและหากเจ้าหน้าที่เกิดความสงสัยขอตรวจค้นตัวก็สามารถใช้หนังสือเดินทางที่ออกให้เป็นหลักฐานยืนยันและพิสูจน์ได้ว่าเป็นคนบริสุทธิ์ที่ทางราชการรับรองแล้วไม่ได้เป็นพวกมิจฉาชีพหรือพวกโจรแต่อย่างใด หนังสือดังกล่าวจึงเป็นที่รู้จักกันแพร่หลายในสมัยนั้นและเหมาะสมกับสภาพการเวลาของสังคม ความสำคัญของหนังสือเดินทางตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ จึงไม่แตกต่างไปจากความสำคัญของบัตรประจำตัวประชาชนในปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่าต้นกำเนิดของบัตรประจำตัวประชาชนมีที่มาจากหนังสือเดินทางสำหรับราษฎรเพื่อใช้เดินทางไปท้องที่อื่นสำหรับการค้าขายติดต่อกัน โดยมีกรรมการอำเภอ (หรือนายอำเภอปัจจุบัน) เป็นพนักงานทำหนังสือดังกล่าว ต่อมาในปี พ.ศ. 2486 รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล รัชกาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี ได้เสนอออกกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชนขึ้นมาบังคับใช้เป็นการเฉพาะครั้งแรก เรียกว่า "พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชนพุทธศักราช 2486" นับเป็นกฎหมายฉบับแรกที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่คนไทย แต่ประกาศและบังคับใช้เฉพาะราษฎรในสองจังหวัดเท่านั้น คือ จังหวัดพระนคร และจังหวัดธนบุรี (กรุงเทพมหานครในปัจจุบัน)

บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นแรก มีลักษณะเป็นบัตรรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า พับเป็น 4 ตอนคล้ายบัตรขี้มหนังสือของห้องสมุดมีทั้งหมด 8 หน้า แต่ละตอนกว้าง 4 นิ้ว ยาว 3 นิ้ว ตัวบัตรใช้ได้ทั้ง 2 ด้าน ด้านหน้า(ปกหน้า)จะมีรูปครุฑและคำว่า "บัตรประจำตัวประชาชน" พร้อมเลขทะเบียนที่ออกบัตร ด้านหลัง (ปกหลัง) เป็นคำเตือนสำหรับผู้ถือบัตรให้ระลึกรถึงหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน เช่น ต้องพกบัตรติดตัวและแสดงต่อเจ้าหน้าที่ที่ได้สมควรต้องขอเปลี่ยนบัตรเมื่อบัตรหมดอายุ ต้องแจ้งขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในบัตรเมื่อมีการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือที่อยู่ เป็นต้น บัตรประจำตัวประชาชนตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ มีอายุการใช้ 10 ปี เมื่อบัตรหมดอายุแล้ว ต้องทำคำร้องขอเปลี่ยนบัตรโดยเสียค่าธรรมเนียมไม่เกิน 25 สตางค์ ส่วนบุคคลซึ่งจะต้องมีบัตรตามกฎหมาย คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีบริบูรณ์จนถึง 70 ปีบริบูรณ์ และกำหนดให้ยื่นคำร้อง ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ผู้นั้นต้องมีบัตรตามพระราชบัญญัตินี้

อย่างไรก็ดีบัตรประจำตัวประชาชนรุ่นแรกมีจุดอ่อนในด้านการพกพา ทั้งนี้เนื่องจากมีลักษณะใหญ่เกินไปทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อผู้ใช้ที่จะต้องนำพกพาติดตัวไปด้วยเสมอ ประกอบกับลักษณะของบัตร หลักการ และวิธีการทางกฎหมายในเรื่องการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนล้าสมัยรัฐบาลในสมัย จอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรี จึงได้มอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชนให้เหมาะสมยิ่งขึ้นและให้สามารถบังคับใช้กับประชาชนคนไทยทั่วประเทศ ในที่สุดจึงได้ออก "พ.ร.บ.บัตรประจำตัวประชาชนพ.ศ.2505" ซึ่งให้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2506 เป็นต้นมา โดยการออกบัตรจะมี "กรมการปกครอง" เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการออกบัตรประจำตัวประชาชนทั่วประเทศ สาระสำคัญที่แตกต่างไปฉบับปี พ.ศ. 2486 มีหลายประการ อาทิ เช่น กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า ผู้ที่ต้องมีบัตรต้องเป็นผู้มีสัญชาติไทย อายุระหว่าง 17 ปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกิน 70 ปีบริบูรณ์ บัตรมีอายุ 6 ปี กำหนดค่าธรรมเนียมในการออกบัตรหรือเปลี่ยนบัตรไว้ฉบับละ 5 บาท และให้ยกเลิกบัตรประจำตัวประชาชนรุ่นแรกเปลี่ยนมาใช้บัตรรุ่นใหม่แทน ลักษณะของบัตรรุ่นที่สองเป็นบัตรรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขนาดกว้าง 6 เซนติเมตร ยาว 9 เซนติเมตร ด้านหน้าเป็นรูปตราครุฑอยู่ตรงกลาง มีข้อความ "สำนักงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนกระทรวงมหาดไทย" วันที่ออกบัตรและวันบัตรหมดอายุด้านหลังจะเป็นรายการของผู้ถือบัตร ประกอบด้วย รูปถ่ายที่มีเส้นบอกส่วนสูงเป็นนิ้วฟุต ได้รูปจะมีเลขและตัวอักษรแสดงถึงอำเภอที่ออกบัตรและเลขทะเบียนบัตรและตราประจำตำแหน่งเจ้าพนักงานออกบัตรปรากฏอยู่ทางด้านซ้าย ส่วนด้านขวาจะมี ชื่อตัว ชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด อายุ ที่อยู่ และลายมือชื่อเจ้าพนักงานออกบัตร บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่สองนี้เป็นบัตรรูปขาว-ดำ รายการผู้ถือบัตรพิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ดีด

ธรรมดา คนไทยได้ทำบัตรรุ่นนี้ ตั้งแต่ปี 2506 จนถึงสิ้นปี 2530 รวม 24 ปี ประมาณไม่ต่ำกว่า 100 ล้านบัตรจึงเป็นที่รู้จักและแพร่หลายของคนไทยในช่วงระหว่างปีดังกล่าว แต่ก็พบจุดอ่อนหลายประการข้อสำคัญคืออายุของผู้ที่จะต้องมียบัตรที่กำหนดไว้ 17 ปีบริบูรณ์ ไม่สัมพันธ์กับกฎหมายคุ้มครองแรงงานประกอบกับกฎหมายฉบับนี้กำหนดการให้รับอายุตามปีพุทธศักราช ทำให้จำนวนประชาชนผู้ขอขึ้นคำขอมียบัตรประจำตัวประชาชน จะมากขึ้นทำบัตรกันมากในช่วงตั้งแต่วันที่ 1 มกราคมจนถึงสิ้นเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี ปัญหาทางข้อกฎหมายทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ในสมัย พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรีจึงได้ยกเลิก พ.ร.บ. บัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2505 และตรา "พ.ร.บ.บัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526" ขึ้นใช้บังคับแทน โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 21 เมษายน 2526 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน กฎหมายฉบับนี้ มีข้อเด่นในเรื่องการปรับปรุงจุดอ่อนของกฎหมายฉบับก่อน ได้แก่ การลดอายุของผู้ที่จะต้องขอมียบัตรจาก 17 ปีบริบูรณ์ เป็น 15 ปีบริบูรณ์เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองแรงงาน การนับอายุผู้ขอมียบัตร 15 ปีบริบูรณ์ให้นับจนวันเดือนปีเกิดของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นการนับอายุตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นอกจากนั้นได้ขยายระยะเวลาการขอมียบัตรเพิ่มขึ้นจากเดิมที่กำหนดไว้ 60 วัน เป็น 90 วัน กำหนดให้บัตรที่ยังใช้ได้ในวันที่ยู่ถือบัตรมีอายุครบ 70 ปีบริบูรณ์สามารถใช้ได้ต่อไปจนกว่าผู้ถือบัตรจะเสียชีวิต กำหนดลักษณะความผิดเกี่ยวกับบัตรและบทลงโทษเพิ่มขึ้น และไม่เก็บค่าธรรมเนียมในการขอมียบัตรครั้งแรกหรือขอมียบัตรใหม่เมื่อบัตรเดิมหมดอายุ การเปลี่ยนแปลงพ.ร.บ.บัตรประจำตัวประชาชนในครั้งนี้มิได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ และลักษณะของบัตรประจำตัวประชาชนแต่อย่างใด ลักษณะของบัตรยังคงเหมือนเดิมทุกประการ

จากนั้นเนื่องด้วยความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกในเชิงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศสูงขึ้นทำให้มีบุคคลต่างด้าวเข้ามาอยู่ในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ทั้งในลักษณะของผู้เข้าเมืองโดยถูกต้องตามกฎหมายและผู้อพยพหลบหนีเข้าเมืองโดยมิชอบ ความต้องการบัตรประจำตัวประชาชนในหมู่ของคนต่างด้าวเพื่อให้สามารถใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทยได้เยี่ยงคนไทย ก่อให้เกิดปัญหาการปลอมแปลงบัตรประจำตัวประชาชนอย่างมาก นอกจากนี้ตัวแปรทางด้านเทคโนโลยีคือคอมพิวเตอร์เริ่มเข้ามามีบทบาทในภาคเอกชนและราชการไทย สิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องกระตุ้นให้มีการเรียกร้องปรับปรุงรูปแบบของบัตรประจำตัวประชาชนให้สวยงาม ก้าวหน้า ทันสมัย และสามารถป้องกันการปลอมแปลงได้มากขึ้น ด้วยเหตุนี้ คณะรัฐมนตรีในสมัยรัฐบาลพลเอกเปรม ติณสูลานนท์เป็นนายกรัฐมนตรี จึงได้มีมติเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2529 เห็นชอบ โครงการปรับปรุงระบบการผลิตบัตรประจำตัวประชาชน

ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอและอนุมัติให้ดำเนินการได้ซึ่งมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวเป็นจุดเริ่มต้นของการพลิกโฉมหน้าของบัตรประจำตัวประชาชน มาสู่รูปแบบใหม่เป็นบัตรรุ่นที่ 3

บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 3 นี้ ลักษณะบัตรเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาดกว้าง 5.4 เซนติเมตร ยาว 8.4 เซนติเมตร ตัวบัตรจะเป็นสีขาวและมีลายพื้นเป็นเส้นสีฟ้าทัวบัตรทั้งสองด้าน ด้านหน้าของบัตรมีรูปครุฑอยู่ตรงกลาง มีตัวอักษรคำว่า "บัตรประจำตัวประชาชน" อยู่ด้านบน ครุฑคำว่า "กรมการปกครอง" อยู่ด้านซ้าย คำว่า "กระทรวงมหาดไทย" อยู่ด้านขวา ส่วนด้านล่างครุฑมีลายมือชื่อเจ้าพนักงานผู้ออกบัตรและตราประจำตำแหน่ง สำหรับด้านหลังของบัตรแถบบนสุดจะมีเลขประจำตัว 13 หลักซึ่งเป็นเลขชุดเดียวกับที่ปรากฏในทะเบียนบ้าน ถัดมาจะมีเลข 8 หลัก ซึ่งเลข 2 หลักแรกบ่งบอกถึงรอบของการออกบัตร ส่วนเลข 6 หลักต่อมาหมายถึงลำดับที่ของการทำบัตร ถัดลงมาด้านซ้ายจะมีรูปถ่ายของผู้ถือบัตรเป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส โดยมีเส้นแสดงส่วนสูงเป็นเซนติเมตร ส่วนด้านขวาจะมีรายการของผู้ถือบัตร ประกอบด้วย ชื่อตัว ชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด วันออกบัตร วันบัตรหมดอายุ และที่อยู่ ลักษณะที่พัฒนาซึ่งถือว่าเป็นจุดเด่นของบัตรรุ่นนี้ คือรูปถ่ายผู้ถือบัตรเป็นรูปสี พิมพ์รายการผู้ถือบัตรด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ มีการป้องกันการปลอมแปลงด้วยการเคลือบวัสดุป้องกันการปลอมแปลงชนิดพิเศษ มีลายสัญลักษณ์รูปสิงห์ และคำว่า "กรมการปกครอง" ฝังอยู่ในเนื้อวัสดุไม่สามารถมองเห็นได้ชัดด้วยตาเปล่า การจัดเก็บข้อมูลผู้ทำบัตรและการตรวจสอบรายการบัตรเดิมถูกดำเนินการในรูปของฐานข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ บัตรประจำตัวประชาชนระบบนี้ เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2531 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน

สำหรับบัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 4 หรือที่เรียกกันว่าบัตรประจำตัวประชาชนแบบ Smart Card เป็นแนวความคิดที่จะให้ประชาชนใช้บัตรเพียงใบเดียวแทนบัตร ประเภทต่างๆ ที่รัฐออกให้ทั้งหมด เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อประชาชนในการพกพาบัตรและเป็นการประหยัดงบประมาณของรัฐในการออกบัตรประเภทต่างๆ ตลอดจนให้เกิดความเป็นมาตรฐานเดียวกัน (One Standard) ในสังคมไทย กระทรวงมหาดไทย ในฐานะผู้รับผิดชอบตามกฎหมายได้นำแนวความคิดมาพิจารณาเพื่อดำเนินการให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการเป็น 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 จัดทำระบบให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรด้วยระบบเชื่อมโยง (Online) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อีก 572 สำนักทะเบียนทั่วประเทศ (ดำเนินการไปแล้ว 505 สำนักทะเบียน) เนื่องจากข้อมูลทะเบียนราษฎรเป็นข้อมูลหลักที่ใช้ในการออกบัตรประจำตัวประชาชน



ระยะที่ 2 จัดทำระบบการออกบัตรประจำตัวประชาชนแบบเชื่อมโยง(Online)ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อีก 866 สำนักงานทะเบียนทั่วประเทศ (ดำเนินการไปแล้วใน 9 จังหวัดรวม 211 สำนักงานทะเบียน) เพื่อให้ประชาชนสามารถได้รับบัตรภายใน 15 นาที เหมือนกันทั่วประเทศ และยังเป็นการป้องกันการทุจริตสวมตัวทำบัตรเนื่องจากสามารถตรวจสอบรายการประวัติทำบัตรได้ทั่วประเทศ

ระยะที่ 3 ปรับเปลี่ยนวัสดุที่ใช้ในการผลิตบัตรจากตัวบัตรเปล่าที่คาดด้วยแถบแม่เหล็ก ( Magnetic Card )มาเป็นแบบตัวบัตรเปล่าที่ฝังไมโครโปรเซสเซอร์ชิป ( Chip Card ) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลตลอดจนการรักษาความปลอดภัยของ ข้อมูล และเพิ่มเติมอุปกรณ์ในการอ่าน/เขียน Chip ในระบบการออกบัตรที่มีอยู่เดิม ก็จะทำให้ทุกสำนักงานทะเบียนทั่วประเทศจำนวน 1,077 สำนักงานทะเบียน สามารถออกบัตรประจำตัวแบบ Smart Cardให้แก่ประชาชนทุกคน ได้ภายใน 15 นาที ([www.borathailand.org](http://www.borathailand.org))

นอกจากจะนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการออกบัตรประจำตัวประชาชนอย่างสมบูรณ์แบบทั้งระบบเปลี่ยนแปลงรูปโฉมของบัตรให้ทันสมัยแล้ว และเพื่อเป็นการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน ให้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง การผลิตบัตรจะกระจายไปถึงสำนักงานทะเบียนแต่ละแห่ง ประชาชนที่มาทำบัตรสามารถรับบัตรได้ทันทีด้วยความรวดเร็ว ภายในวันที่ติดต่อขอทำบัตร โดยไม่จำเป็นต้องใช้ใบรับ บ.ป.2 (หรือใบเหลือง) อีกต่อไป โครงการดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2538 หลังจากติดตั้งระบบและให้บริการด้านทะเบียนราษฎรแล้ว กรมการปกครองจึงสามารถเปิดระบบให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบใหม่เป็นครั้งแรก ณ.ที่ว่าการอำเภอเมืองปทุมธานี และกรุงเทพมหานคร โดยถือปฐมฤกษ์ในวันที่ 5 ธันวาคม 2539 เพื่อเป็นสิริมงคลในวโรกาสฉลองปีกาญจนาภิเษกและเฉลิมพระชนมพรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ในด้านกฎหมายนั้น ยังคงใช้ พ.ร.บ. บัตรประจำตัวประชาชนพ.ศ. 2526 เพื่อบริการประชาชนในการขอทำบัตรในกรณีต่างๆ สิ่ง que เพิ่มขึ้นมาเพื่อรองรับการจัดทำบัตรระบบใหม่ ได้แก่ การออกกฎกระทรวง กำหนดลักษณะของบัตร และการประกาศกำหนดพื้นที่ที่จะดำเนินการเท่านั้น(<http://www.dopa.go.th/card/card.htm>)

นอกจากนี้ตัวบัตรประจำตัวประชาชนโดยตรงแล้วเนื่องด้วยมีการปฏิรูประบบราชการ กระทรวงมหาดไทยได้มีนโยบายลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าและการเกิดผลสัมฤทธิ์โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ สำหรับที่เกี่ยวข้องกับงานบัตรประจำตัวประชาชน กรมการปกครอง ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับกระบวนการงานจึงกำหนดให้มีโครงการสำนักงานมาตรฐาน (R.S.O.) ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อหลักได้แก่ (1) สนองนโยบาย

รัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการเกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจในการให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียนและบัตร (2) สนับสนุนให้สำนักทะเบียนได้มีการปรับปรุงพัฒนาตนเอง และยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการของสำนักทะเบียนให้สูงขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ และ (3) ประชาชนได้รับบริการทางด้านทะเบียนและบัตรด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมซึ่งจะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมทั้งนี้โครงการสำนักทะเบียนมาตรฐาน (R.S.O.) จึงนับว่าเป็นแนวทางหนึ่งในการที่จะปรับปรุงพัฒนาสำนักทะเบียนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนทางด้านงานทะเบียนและบัตรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจที่ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเสมอภาคเป็นธรรมเป็นต้นแบบในการให้บริการภาครัฐที่มีผลสัมฤทธิ์อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ตลอดจนนำไปสู่การได้รับความยอมรับในมาตรฐานจากประชาชนอย่างกว้างขวางโดยทั่วไปนั่นเอง

ในปัจจุบันการดำเนินการเกี่ยวกับบัตรประชาชนมี 8 ประการ ประกอบด้วย (1) การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก (2) กรณีบัตรเดิมหมดอายุ (3) กรณีบัตรหายหรือบัตรถูกทำลาย (4) กรณีบัตรชำรุดในสาระสำคัญ (5) กรณีเปลี่ยนชื่อตัว หรือชื่อสกุล (6) กรณีบุคคลได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรขอมีบัตรประจำตัวประชาชน (7) กรณีผู้ถือบัตรย้ายที่อยู่ (8) การขอตรวจหลักฐานหรือคัดสำเนารายการเกี่ยวกับบัตร ทั้งนี้การบริการดังกล่าวสามารถรับบริการได้ทั้งที่เทศบาลเมือง (งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล) เทศบาลนคร (งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล) ที่ว่าการอำเภอ (งานบัตรประจำตัวประชาชน สังกัด ฝ่ายทะเบียนและบัตร) และ สำนักงานเขต (งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน สังกัดฝ่ายทะเบียน) ซึ่งมีมากถึง 1,079 แห่งทั่วประเทศ(<http://www.dopa.go.th>)

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องด้วยแนวทางการเสริมแรงสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ หมายถึง รูปแบบ และ วิธีการการเสริมแรง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงได้แบ่งเป็นสองส่วนหลักๆ ตามวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัยชิ้นนี้ ทั้งนี้เพราะโดยแท้จริงงานวิจัยเกี่ยวกับการเสริมแรงมักประกอบด้วยการศึกษาทั้งในเรื่อง รูปแบบ และ วิธีการการเสริมแรง นอกจากนี้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมแรงโดยส่วนใหญ่มักเป็นการวิเคราะห์ระดับบุคคลหรือระดับกลุ่ม(และมักเป็นกลุ่มขนาดเล็ก) สำหรับงานวิจัยประเด็นการเสริมแรงที่มีหน่วย

การวิเคราะห์ระดับองค์การ โดยตรงนั้น งานวิจัยชิ้นนี้อาจถือได้ว่าเป็นงานวิจัยชิ้นแรกๆ ทั้งนี้ในหัวข้อนี้ จึงสืบค้นได้เฉพาะงานวิจัยในสองระดับที่กล่าวถึงข้างต้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการเสริมแรง

Allen, et. al. (1964, อ้างอิงในสมพร สุทัศนีย์, 2522) ทำการศึกษาวิจัยเด็กวัยก่อนเข้าเรียนที่มีปัญหาการแยกตัว คือเด็กหญิงแอนอายุ 4 ขวบ แอนเป็นเด็กชอบเล่นคนเดียว ไม่ค่อยพูดจา ขี้อาย ไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง เฉย และไม่เคยร้องไห้ แม้จะโดนรังแก จากการประเมินค่าพฤติกรรมปรากฏว่า แอนใช้เวลาเพียง 10 % ในการติดต่อสังสรรค์กับเพื่อน ส่วนใหญ่จะอยู่คนเดียวและอยู่กับผู้ใหญ่ แอลเลียนและคณะได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดลอง ABAB จากการวิจัยพบว่า ระยะเวลา  $A_1$  ซึ่งเป็นระยะเส้นฐาน แอนใช้เวลาประมาณ 10% ในการติดต่อกับเพื่อน ในระยะ  $B_1$  คือช่วงเวลาที่ผู้ใหญ่ให้ความสนใจต่อการที่แอนพูดจากับเพื่อน ๆ ในช่วงนี้ แอนจะใช้เวลาประมาณ 60 % ติดต่อกับเพื่อนกลับไประยะ  $A_2$  คือช่วงเวลาที่ผู้ใหญ่ไม่ให้ความสนใจต่อพฤติกรรมที่ไม่ติดต่อกับเพื่อนกลับไประยะ  $A_2$  คือช่วงเวลาที่ผู้ใหญ่ไม่ให้ความสนใจต่อพฤติกรรมที่ไม่ติดต่อกับเพื่อนจะเห็นว่าการติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนลดลงประมาณ 20 % แล้วกลับไประยะ  $B_2$  คือระยะการให้แรงเสริมจากผู้ใหญ่ ความถี่ในการพูดจากับเพื่อนเพิ่มสูงขึ้นอีก จากการวิจัยจึงสรุปได้ว่า การให้แรงเสริมทางสังคมสามารถพัฒนาพฤติกรรมทางสังคมของเด็กได้

Hart et al. ( 1964 อ้างอิงในสมพร สุทัศนีย์ , 2522) ได้ทำการทดลองโดยการให้ความสนใจและไม่ให้ความสนใจเพื่อปรับพฤติกรรมการร้องไห้ของเด็กวัยก่อนเข้าเรียน 2 คน โดยทำการทดลองในห้องทดลอง ซึ่งเด็ก 2 คนนี้มีความถี่ในการร้องไห้สูง โดยกำหนดว่าการร้องไห้ต้องเป็นการร้องไห้ที่ได้ยินในระยะ 50 ฟุต และนานถึง 5 วินาทีเป็นอย่างน้อย ในระยะ 2 วันแรกซึ่งเป็นระยะเส้นฐาน ในระยะนี้เด็กจะร้องไห้อยู่นาน เมื่อเด็กหยุดร้องไห้ครูจะเข้าไปใกล้ตัวเด็ก ให้ความสนใจด้วยการพูดคุยด้วย ต่อมาเป็นระยะหยุดให้แรงเสริม คือเมื่อเด็กร้องไห้ครูจะไม่ให้ความสนใจ ในทางตรงกันข้ามถ้าเด็กมีพฤติกรรมที่เหมาะสมคือ หยุดร้องไห้ครูจะให้ความสนใจ แสดงอาการยอมรับ จากการทดลอง บิลจะร้องไห้ 5 – 10 ครั้งทุกเช้าที่โรงเรียน หลังจากการไม่ให้ความสนใจแก่การร้องไห้การร้องไห้ก็ลดลง 0 – 2 ครั้งในตอนเช้า แต่ถ้าให้ความสนใจแก่การร้องไห้ การร้องไห้ก็จะเพิ่มขึ้น ดังนั้นการให้

ความสนใจแก่พฤติกรรมที่เหมาะสมและไม่ให้ความสนใจแก่พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม สามารถเพิ่มความถี่ของพฤติกรรมที่เหมาะสมขึ้นได้

มณีนรัตน์ ปรินาวัฒน์ (2549) ศึกษาวิจัยเชิงทดลอง เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมและการเสริมแรง ซึ่งประกอบไปด้วยระบบรอง (Sub Systems) 3 ระบบ คือ ระบบมอบหมายงาน ระบบติดตามรายงานและประเมินผลการปฏิบัติงาน และระบบการเสริมแรงทางสังคม นำทั้ง 3 ระบบมาใช้อย่างสอดคล้องต่อเนื่องกันเป็นระบบรวม (Total System) ทุกระบบย่อยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร นำระบบที่ได้นี้มาปฏิบัติจริงตลอดภาคเรียนที่ 1 – 2 ปีการศึกษา 2549 วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการเสริมแรง
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรก่อนและหลังการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมและเสริมแรง
3. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมและเสริมแรง

ประชากรของการวิจัยได้แก่ บุคลากรในโรงเรียนโยธินวิทยาคมที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2549 จำนวน 160 คน จำแนกเป็นบุคลากรสายการสอน 140 คน บุคลากรสายสนับสนุนการสอน 12 คน และนักการภารโรง 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย (1) แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร (2) แบบสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร (3) คู่มือการบริหารงานแบบเน้นการมีส่วนร่วมและการเสริมแรงการปฏิบัติงานของบุคลากร และ (4) แบบสำรวจผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน

การทดลองการดำเนินการ โดยนำทั้ง 3 ระบบรอง ในคู่มือการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมและการเสริมแรงการปฏิบัติงานของบุคลากรมาใช้กับบุคลากร ตลอดภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2549 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 รวม 40 สัปดาห์ โดยใช้ระบบมอบหมายงานในสัปดาห์ที่ 1 เริ่มใช้ระบบติดตามรายงานและประเมินผลการปฏิบัติงานในสัปดาห์ที่ 2 และเริ่มใช้ระบบเสริมแรงการปฏิบัติงานของบุคลากรในสัปดาห์ที่ 3 ของการดำเนินงานโดยใช้ระบบที่ 2 และ 3 อย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลา 40 สัปดาห์ เพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

### ผลการวิจัย พบว่า

1. พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรหลังการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการเสริมแรงอยู่ในระดับดี และสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการเสริมแรง ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหลังการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการเสริมแรง อยู่ในระดับดีและสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการเสริมแรง ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยของนักเรียนในภาคเรียน 1,2 ปีการศึกษา 2549 ซึ่งเป็นปีการศึกษาที่ใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการเสริมแรง สูงกว่าในภาคเรียนที่ 1,2 ปีการศึกษา 2548 ซึ่งเป็นปีการศึกษาก่อนการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการเสริมแรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กนิษฐา ปิ่นสุวรรณ (2531) ได้ศึกษาประสิทธิผลของการเสริมแรง ต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านเจตคติ และการปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน ของนักศึกษาพยาบาล ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การเสริมแรง 2 แบบคือ การให้คำชมเชยและการให้ข้อมูลย้อนกลับร่วมกับคำชมเชย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 ปีการศึกษา 2530 ของวิทยาลัยพยาบาลนครราชสีมา จำนวน 119 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มควบคุม 40 คน กลุ่มทดลอง 1 ให้การเสริมแรงด้วยการให้คำชมเชย 39 คน กลุ่มทดลอง 2 ให้การเสริมแรงด้วยการให้ข้อมูลย้อนกลับร่วมกับการให้คำชมเชย 40 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย แบบวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านเจตคติต่อการเยี่ยมบ้าน แบบสังเกตและประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน พร้อมคู่มือการใช้แบบสังเกตและประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน ขั้นตอนการทำวิจัยมีดังนี้คือ เมื่อนักศึกษาเข้ามาฝึกปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน ผู้วิจัยจะทำการวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านเจตคติต่อการเยี่ยมบ้านของนักศึกษาก่อนฝึกปฏิบัติงาน ส่วนกลุ่มควบคุมได้รับการนิเทศการปฏิบัติงานตามปกติ และเมื่อสิ้นสุดการฝึกปฏิบัติงาน ผู้วิจัยทำการวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านเจตคติต่อการเยี่ยมบ้านของนักศึกษาอีกครั้งหนึ่ง พร้อมทั้งรวบรวมผลการปฏิบัติงานเยี่ยมบ้านของนักศึกษาที่ได้รับจากแบบสังเกตและประเมินพฤติกรรม

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังนี้ ค่าร้อยละในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป t-test ใช้ในการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านเจตคติต่อการเยี่ยมบ้านก่อนและหลังการทดลอง การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of Variance) ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านเจตคติต่อการเยี่ยมบ้าน และการปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน ระหว่างกลุ่มและวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ผลการศึกษาพบว่า

1. พฤติกรรมการเรียนรู้ด้านเจตคติต่อการเยี่ยมบ้านของนักศึกษา ทั้งสามกลุ่มคือ กลุ่มทดลองที่ได้รับการเสริมแรงด้วยการให้คำชมเชย กลุ่มทดลองที่ได้รับการเสริมแรงด้วยการให้ข้อมูล ย้อนกลับ ร่วมกับการให้คำชมเชย และกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ภายหลังการทดลอง คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านเจตคติต่อการเยี่ยมบ้านของนักศึกษา ในกลุ่มที่ได้รับการเสริมแรงด้วยการให้คำชมเชย และกลุ่มควบคุม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. คะแนนเฉลี่ยผลการฝึกปฏิบัติงานเยี่ยมบ้านของนักศึกษา ในกลุ่มที่ได้รับการเสริมแรงด้วยการให้คำชมเชย กลุ่มที่ได้รับการเสริมแรงด้วยการให้ข้อมูลย้อนกลับ ร่วมกับการให้คำชมเชย และกลุ่มควบคุม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่พบว่า

3.1 คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานเยี่ยมบ้านของนักศึกษา ในกลุ่มที่ได้รับการเสริมแรงด้วยการให้ข้อมูลย้อนกลับ ร่วมกับการให้คำชมเชย สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการเสริมแรงด้วยการให้คำชมเชย และกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานเยี่ยมบ้านของนักศึกษา ในกลุ่มที่ได้รับการเสริมแรงด้วยการให้คำชมเชย สูงกว่า กลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

จุริรัตน์ รัชมาต (2525) ได้ศึกษาถึงผลของการใช้แรงเสริมแลกเปลี่ยนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมไม่ทำการบ้านและเพื่อประเมินผลของระยะเวลาในการให้แรงเสริมแลกเปลี่ยนที่มีต่อความคงทนของพฤติกรรมทำการบ้านในช่วงการทดลองที่หยุดให้แรงเสริมแลกเปลี่ยน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทดลองครั้งนี้ได้แก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 5 คนที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนบางปะอิน “ราชานุเคราะห์ 1” ในปีการศึกษา 2524 นักเรียนทั้ง 5 คนนี้ได้ผ่านการลงความเห็นจากคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยครู 6 คน ว่าเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมไม่ทำการบ้าน โดยเฉพาะอย่าง

ยิ่งในวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และภาษาอังกฤษ แบบแผนของการศึกษาทดลองครั้งนี้เป็นแบบ สลับกลับ 4 ระยะ (ABAB) และใช้การวิเคราะห์หลายเส้นฐานในพฤติกรรมเดียวกันในสถานการณ์ที่ ต่างกันในแต่ละวิชา ผลที่ได้จากการศึกษาทดลองครั้งนี้ สนับสนุนข้อสรุปที่ว่าแรงเสริมแลกเปลี่ยนมี ผลทำให้พฤติกรรมทำการบ้านเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ระยะเวลาของการให้แรงเสริมแลกเปลี่ยนที่ยาวนาน กว่า ส่งผลให้พฤติกรรมทำการบ้านในระยะเวลาทดลองที่หยุดให้แรงเสริมแลกเปลี่ยนคงที่ถาวรกว่า จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงเสนอแนะได้ว่ากระบวนการถอดถอนแรงเสริมแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์ต่อ ความคงที่ของพฤติกรรม ฉะนั้นครูผู้จัดโปรแกรมแรงเสริมแลกเปลี่ยนในโรงเรียนควรตระหนักใน ความสำคัญของเทคนิคการจัดตารางการเสริมแรงในระยะเวลาถอดถอน

กรณีการ ุทธิศไทย (2543) ได้วิจัยกึ่งทดลองซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลของการ เสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกรและการใช้การเสริมแรงทางสังคมที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การบวกและการลบ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนชุมชนบ้านคลองลาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ปีการศึกษา 2542 โรงเรียนชุมชนบ้านคลองลาน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบง่าย จำนวน 3 ห้องเรียน ห้องเรียนละ 30 คน รวมเป็น 90 คน โดยให้แต่ละห้องเป็นแต่ละกลุ่ม แล้วแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม และกลุ่ม ควบคุม 1 กลุ่ม ซึ่งนักเรียนกลุ่มทดลองที่ 1 จะได้รับการเสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกร กลุ่มทดลองที่ 2 ได้รับการเสริมแรงทางสังคม และกลุ่มควบคุมได้รับการสอนแบบปกติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล คือ One Way ANOVA และ T-Test

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักเรียนที่ได้รับการเสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกร มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การบวกและการลบ หลังการทดลองเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. นักเรียนที่ได้รับการเสริมแรงทางสังคม มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การบวกและการลบ หลังการทดลองเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. นักเรียนที่ได้รับการเสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกร และการเสริมแรงทางสังคม มีผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนคณิตศาสตร์เรื่องการบวกและการลบแตกต่างจากกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การบวกและการลบของนักเรียนกลุ่มที่ ได้รับการเสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกรและการเสริมแรงทางสังคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

บุญทัน ไกรเพชร (2531 อ้างอิงใน กรรณิการ์ อุทิศไทย, 2543) ได้ศึกษาผลของการให้การเสริมแรงทางสังคมต่อพฤติกรรมก้าวร้าว กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นอนุบาลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวคือ ก้าวร้าวทางกาย ก้าวร้าวทางวาจา จำนวน 3 คน เป็นการทดลองแบบสลับกลับ ระยะที่ 1 เป็นขั้นวัดพฤติกรรมพื้นฐานของนักเรียนแต่ละคน ระยะที่ 2 เป็นขั้นการเสริมแรงทางสังคม โดยครูจะให้การเสริมแรงทางสังคม ซึ่งได้แก่ ความสนใจ และคำชมเชย เมื่อนักเรียนแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมคือ ไม่ก้าวร้าวทางกาย และวาจา และจะเพิกเฉย เมื่อนักเรียนแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ระยะที่ 3 เป็นขั้นการหยุดยั้ง โดยครูให้การเพิกเฉยต่อพฤติกรรมทั้งก้าวร้าวและเหมาะสมระยะที่ 4 เป็นขั้นนำเอาการเสริมแรงกลับมาใช้อีก ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนสามคน มีความถี่ลดลง และความถี่ของพฤติกรรมที่เหมาะสมเพิ่มขึ้น ในระยะที่ 2 และ 4 คือ ระยะให้การเสริมแรงทางสังคมต่อพฤติกรรมที่เหมาะสม และการให้การเพิกเฉยต่อพฤติกรรมก้าวร้าว

ทศพร จันทนราช (2534 , อ้างอิงในกรรณิการ์ อุทิศไทย , 2543) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการเสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกรกับการเสริมแรงทางสังคมที่มีต่อการเขียนสะกดคำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนบ้านหัวท้านบ จังหวัดนครราชสีมา ที่เขียนสะกดคำไม่ถูกต้อง และมีเขาวนปีปัญญาอยู่ระดับปานกลาง จำนวน 16 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองที่ 1 และกลุ่มทดลองที่ 2 กลุ่มละ 8 คน โดยกลุ่มทดลองที่ 1 ได้รับการเสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกร และกลุ่มทดลองที่ 2 ได้รับการเสริมแรงทางสังคม เมื่อเขียนสะกดคำได้ถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เมื่อสิ้นสุดการทดลอง นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้ The Wilcoxon's Matched Pairs Signed-Ranks Test และ The Mann-Whitney U Test ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่ได้รับการเสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกรและนักเรียนที่ได้รับการเสริมแรงทางสังคม เขียนสะกดคำถูกต้องเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักเรียนที่ได้รับการเสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกรกับนักเรียนที่ได้รับการเสริมแรงทางสังคม เขียนสะกดคำได้ถูกต้องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นักเรียนที่ได้รับการเสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกรมีค่าเฉลี่ยของคะแนนสะกดคำสูงกว่านักเรียนที่ใช้การเสริมแรงทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการเสริมแรง

พรชูลี และสงบ (2519 อ้างอิงในสมพร สุทัศนีย์, 2522) ได้ทำการปรับพฤติกรรมก่อนในห้องเรียนของนักเรียนชั้นประถมปีที่ 5 โดยการให้เสริมเป็นกลุ่ม แรงเสริมบวกที่ใช้ได้แก่ รางวัลที่เด็กพอใจ ถ้ามีพฤติกรรมก่อนน้อยกว่าเกณฑ์ที่วางไว้ในช่วงเวลา 30 นาที และจะให้สิ่งที่ไม่พอใจ เมื่อเด็กมีพฤติกรรมก่อนมากกว่าเกณฑ์ที่วางไว้ในเวลานั้น จากการทดลองผลปรากฏว่าการให้เสริมบวกหรือสิ่งที่ไม่พอใจและการให้สิ่งที่ไม่พอใจพร้อม ๆ กันในช่วงเวลาหนึ่งสามารถลดพฤติกรรมก่อนลงได้

ยุทธศักดิ์ จันณรงค์ (2534) ได้ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้พื้นฐานกับอัตราการเสริมแรงในบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้พื้นฐานกับอัตราการเสริมแรงที่แตกต่างกันในบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาภาษาอังกฤษ ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 (2) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีระดับความรู้พื้นฐานแตกต่างกัน ในการเรียนจากบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (3) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนจากบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่มีอัตราการเสริมแรงแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสกลราชวิทยานุกูล อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ปีการศึกษา 2534 จำนวน 80 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) จากนักเรียนกลุ่มที่มีระดับความรู้พื้นฐานอยู่ในระดับสูงและระดับต่ำ ระดับละ 40 คน สุ่มตัวอย่างแต่ละระดับออกเป็นสองกลุ่ม กลุ่มละ 20 คน โดยวิธีจับฉลาก เพื่อเข้ารับการทดลองเรียนกับบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่มีอัตราการเสริมแรงสองแบบคือ แบบแรกมีอัตราการเสริมแรงแบบกำหนดจำนวนครั้งคงที่ แบบที่สองมีอัตราการเสริมแรงแบบกำหนดจำนวนครั้งแปรผัน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองได้แก่ (1) บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาภาษาอังกฤษเรื่องประโยคคำถาม ประโยคบอกเล่า ประโยคปฏิเสธ ประโยคคำสั่งและขอร้อง ที่มีอัตราการเสริมแรงแตกต่างกัน (2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจำนวน 40 ข้อ เป็นแบบทดสอบแบบเลือกตอบชนิด 4 ตัวเลือก ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น .90 โดยผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้พื้นฐานกับอัตราการเสริมแรงในบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2. นักเรียนที่มีระดับความรู้พื้นฐานต่ำ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแตกต่างจากนักเรียนที่มีระดับความรู้พื้นฐานสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. นักเรียนที่เรียนจากบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่มีอัตราการเสริมแรงแบบกำหนดจำนวนครั้งแปรผันกับนักเรียนที่เรียนจากบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่มีอัตราการเสริมแรงแบบกำหนดจำนวนครั้งคงที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมพร สุทัศน์ย์ (2522) ศึกษาผลของการใช้แรงเสริมทางสังคมด้วยคำชมเชยการแสดงการยอมรับและการให้ความสนใจของครูต่อความถี่ของพฤติกรรมเจียบขริมผิดปกติของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักเรียนหญิงอายุระหว่าง 7-8 ขวบ กำลังเรียนอยู่ในชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ของโรงเรียนวัดโสธรวรารามวรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทราจำนวน 4 คน ซึ่งคณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งจำนวน 6 คน ได้ลงความเห็นว่าเป็นเด็กที่มีพฤติกรรมเจียบขริมผิดปกติ

การดำเนินการวิจัย ผู้สังเกต 2 คนจะสังเกตและบันทึกพฤติกรรมของผู้รับการทดลองและครูผู้ให้แรงเสริมทุก 12 วินาที ตลอดระยะเวลา 30 นาที โดยหยุดพัก 1 นาที หลังการบันทึก 5 นาที ค่าความเชื่อถือได้ของการบันทึกของผู้สังเกต 2 คน หาได้จากการเอาค่าความคิดเห็นตรงกัน หาค่าความเชื่อถือได้ตรงกัน บวกด้วยค่าความคิดเห็นไม่ตรงกัน คูณด้วย 100 แบบวิจัยใช้แบบการวิเคราะห์เส้นฐานหลาย ๆ เส้นฐานในพฤติกรรมเดียวกันในสถานการณ์ที่ต่างกันของแต่ละคนคือ multiple baseline design across individual โดยการเก็บรวบรวมพฤติกรรมของแต่ละคนในระยะ 8 วันของระยะเส้นฐาน ก่อนที่ผู้รับการทดลองคนที่ 1 ได้รับแรงเสริมหลังจากรวบรวมข้อมูลของแต่ละคนแล้ว ก็ให้แรงเสริมแก่ผู้รับการทดลองคนที่ 1 การสังเกตในระยะเส้นฐานดำเนินต่อไปสำหรับคนอื่น ๆ หลังจากพฤติกรรมชัดเจนแล้วก็ให้แรงเสริมแก่คนที่ 2,3 และ 4 ต่อไปในเวลาที่แตกต่างกันจนกระทั่งครบทุกคน

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาความถี่เป็นร้อยละ แล้วเปรียบเทียบความถี่ของพฤติกรรมภายในคน ๆ เดียวกัน และต่างคนภายในกลุ่ม แล้วเสนอข้อมูลด้วยตารางและกราฟเส้น

ผลการวิจัยปรากฏว่า การให้แรงเสริมทางสังคมทำให้พฤติกรรมเจียบขี้นผิดปกติดลดลง และพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการไม่พูด ไม่สบตา และปฏิกิริยาโต้ตอบอื่น ๆ

Rheingold, Gewitz and Ross (1959 อ้างอิงใน, สมพร สุทัศนีย์, 2522) ซึ่งให้เห็นว่าแรงเสริมทางสังคมในลักษณะของการให้ความสนใจและการยอมรับของผู้ใหญ่ สามารถพัฒนาภาษาพูดของเด็กเล็ก ๆ ได้ โดยทำการทดลองกับเด็กอายุ 3 เดือน จำนวน 21 คน โดยจัดให้อยู่ในที่พิเศษ ในระยะสั้นฐาน ผู้ทำการทดลองโน้มตัวเข้าไปหาเด็ก และนับจำนวนคำที่ออกมาเป็นภาษาของเด็ก 2 วันต่อมา ผู้ทำการทดลองแสดงการโต้ตอบกับเด็กด้วยการยิ้มและทำเสียงกุกกัก พร้อมกับสัมผัสท่อนเบา ๆ

2 วันต่อมากลับไปสู่ระยะหยุดให้แรงเสริม จะเห็นว่าอัตราเฉลี่ยของคำพูดอ้อแอ้ ในระยะสั้นฐานเกิดขึ้นประมาณ 13 – 14 ครั้ง ในช่วงเวลา 3 – 4 นาที แต่ระยะการให้แรงเสริมอัตราเฉลี่ยของการส่งเสียงของคำเพิ่มเป็น 18 ครั้ง คือ ประมาณ 39% ของวันแรก ในวันที่ 2 ของการให้แรงเสริมความถี่เฉลี่ยของคำพูดเกิดขึ้นประมาณ 25 ครั้ง คือเพิ่มอีก 34 % สำหรับระยะหยุดให้แรงเสริมพฤติกรรมลดลงเป็น 17 ครั้งในวันแรก และ 15 ครั้งในวันที่ 2 ซึ่งใกล้เคียงกับระยะสั้นฐาน ผลจากการทดลองนี้จึงให้เห็นว่า การให้แรงเสริมมีประสิทธิภาพในการปรับพฤติกรรมของเด็กอายุ 3 เดือนได้

O' Leary และ Becker (1967 อ้างอิงใน จุริรัตน์ รัชมาตร, 2525) ได้ทำการทดลองใช้แรงเสริมแลกเปลี่ยนในโรงเรียนแห่งหนึ่งโดยคัดเลือกนักเรียนเกรจากห้องต่าง ๆ มา 17 คน นำมาเรียนรวมกันในห้องหนึ่งต่างหากเมื่อนักเรียนได้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ครูตั้งไว้ ครูให้นักเรียนใส่แตรคะแนนลงในสมุดของครูที่วางไว้บนโต๊ะนักเรียนจะใส่แตรคะแนนลงในสมุดทุกครั้ง que แสดงพฤติกรรมพึงประสงค์ในทุก ๆ 15 นาที เมื่อหมดเวลา นักเรียนได้คะแนน ตั้งแต่ 1 ถึง 10 แตรคะแนน ถ้าได้คะแนน 10 แตรคะแนน หมายความว่านักเรียนปฏิบัติตามกฎของจัน้อย่างดียิ่ง ถ้าได้คะแนน 1 แตรคะแนน หมายความว่านักเรียนไม่ทำตามกฎของห้องเลย ผลจากการศึกษาพบว่าระยะแรก ๆ ก่อนการทดลองนั้นนักเรียนมีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์เฉลี่ยร้อยละ 76 แต่เมื่อนำระบบการใช้แรงเสริมแลกเปลี่ยนมาใช้พฤติกรรมไม่พึงประสงค์ลดลงเหลือร้อยละ 10

Meyer, Nalthan และ Kopet (1977) อ้างอิงใน จุริรัตน์ รัชมาตร, 2525) ได้ทำการทดลองใช้แรงเสริมแลกเปลี่ยน เพื่อเพิ่มพฤติกรรมเก็บวารสารคืนที่เดิมบนชั้นในห้องสมุดของมหาวิทยาลัย Rutgers โดยนับจำนวนวารสารที่เคลื่อนอยู่ที่โต๊ะเป็นเวลา 13 วัน เพื่อหาข้อมูลพื้นฐาน (baseline) ต่อมาคิดป้าย

“โปรดเก็บหนังสือเข้าที่เดิม” ทัวบริเวณที่มีชั้นวางวารสารหลังจากนั้นประกาศใช้แรงเสริมแลกเปลี่ยน แก่ผู้นำวารสารมาไว้ที่เดิม และโดยของที่สามารถแลกได้มีหลายชนิด ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม บัตร ชมภาพยนตร์ และมีการจับสลากรางวัลมูลค่า 25 เหรียญอเมริกัน ภายใน 14 วัน จึงยุติการให้แรงเสริมแลกเปลี่ยน แต่ยังมีป้ายแนะนำให้เก็บวารสารเข้าที่เดิมต่อไปอีก 11 เดือน ผลการทดลองพบว่า ในชั้นพื้นฐานและการคิดป้าย “โปรดเก็บหนังสือเข้าที่เดิม” ไม่ต่างกัน แต่เมื่อมีการให้แรงเสริมแลกเปลี่ยน การเก็บหนังสือเข้าที่เพิ่มมากขึ้นมา แล้วก็กลับลดลง เมื่อยุติการให้แรงเสริมแลกเปลี่ยน หลังจากนั้น 11 เดือนเจ้าหน้าที่ติดตามผลอีกครั้งหนึ่งพบว่า การเก็บวารสารคืนที่เดิมมีมากกว่าตอนที่สำรวจในครั้งแรกและตอนคิดป้ายประกาศแนะนำก่อนใช้แรงเสริมแลกเปลี่ยน

มนทิพย์ สุคนธมาน (2543) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลของการใช้สัญญาเงื่อนไข และ การใช้แรงเสริมทางสังคมต่อพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเทศบาล 1 วัดพระงาม (สามัคคีพิทยา) จังหวัดนครปฐม

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ก่อนและหลังการใช้สัญญาเงื่อนไข การใช้แรงเสริมทางสังคมและ 2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ หลังการทดลองระหว่างกลุ่มการใช้สัญญาเงื่อนไข กลุ่มการใช้แรงเสริมทางสังคม และกลุ่มการเรียนการสอนแบบปกติ

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเทศบาล 1 วัดพระงาม (สามัคคีพิทยา) จังหวัดนครปฐม ปีการศึกษา 2542 ที่ได้รับการประเมินพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 จำนวน 18 คน โดยเลือกห้องเรียนที่มีนักเรียนได้รับการประเมินพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 มากที่สุด มาจำนวน 3 ห้องเรียน สุ่มตัวอย่างแบบง่ายมาห้องละ 6 คน สุ่มห้องเรียนทั้ง 3 ห้อง เพื่อเป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม กลุ่มทดลอง 1 ได้รับการใช้สัญญาเงื่อนไขต่อพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ กลุ่มทดลองที่ 2 ได้รับการใช้แรงเสริมทางสังคมต่อพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มได้รับการบันทึกพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษสัปดาห์ละ 2 ครั้ง 10 สัปดาห์ ครั้งละ 50 นาที รวม 20 ครั้ง เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองได้แก่ 1) แบบประเมินพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ 2) แบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ 3) โปรแกรมการใช้สัญญาเงื่อนไข และ 4) โปรแกรมการใช้เสริมทางสังคม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ The Wilcoxon Match Pairs Signed-

Ranks Test, The Mann Whitney U Test และ The Kruskal-Wallis One-Way Analysis of Variance Test.

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักเรียนที่ได้รับการใช้สัญญาเงื่อนไขมีพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) นักเรียนที่ได้รับการใช้แรงเสริมทางสังคม มีพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) นักเรียนที่ได้รับการใช้สัญญาเงื่อนไข นักเรียนที่ได้รับการใช้แรงเสริมทางสังคม และนักเรียนที่ได้รับการเรียนการสอนแบบปกติ มีพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มนักเรียนที่ได้รับการใช้สัญญาเงื่อนไขมีคะแนนพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษสูงกว่า กลุ่มนักเรียนที่ได้รับการใช้แรงเสริมทางสังคม และกลุ่มนักเรียนที่ได้รับการเรียนการสอนแบบปกติ

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยเรื่อง “การศึกษาสภาพการณ์และแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ : กรณีกระบวนการบังคับประจำตัวประชาชน” จะใช้การศึกษาวิจัยเอกสารควบคู่กับการศึกษาภาคสนาม (documentary and field research) และเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวจึงกำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายทะเบียน (หัวหน้างานทะเบียนราษฎร) ส่วนงานบังคับประจำตัวประชาชนที่อยู่ในหน่วยงานราชการที่มีบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน และ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนงานดังกล่าว จากฐานข้อมูลของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (www.dopa.go.th) จากฐานข้อมูลพบว่ามีจำนวนหน่วยงานราชการที่มีบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ทั้งหมด 1,079 แห่ง สำหรับกลุ่มแรกคือ หัวหน้าส่วนงานดังกล่าวมีแห่งละ 1 คน ส่วนในกลุ่มที่สอง มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนงานดังกล่าวแห่งละประมาณ 6 คน ทั้งนี้สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ผู้วิจัยจะใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน หรือนำเอาวิธีการเลือกตัวอย่างต่างประเภทมาใช้ร่วมกัน ( สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ , 2546) คือเป็นแบบใช้ความน่าจะเป็นและไม่ใช้ความน่าจะเป็นโดยมีขั้นตอนการเลือกตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยการกำหนดพื้นที่ที่ต้องการศึกษา ได้แก่ หน่วยงานราชการที่มีบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งมีจำนวนรวม 1,079 แห่ง และเมื่อใช้เกณฑ์จากฐานข้อมูลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จึงแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ซึ่งจะแบ่งเป็น เทศบาลนคร 23 แห่ง เทศบาลเมือง 129 ที่ว่าการอำเภอ 877 แห่ง และ สำนักงานเขต 50 แห่ง จากทั้ง 4



**กลุ่มที่ 1 เทศบาลนคร** กลุ่มตัวอย่างจาก 5 แห่ง ประกอบด้วย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร(หัวหน้างานบัตรประจำตัวประชาชน)และเจ้าหน้าที่ของ ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครเชียงราย , เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี , เทศบาลนคร อุตรธานี , เทศบาลนครระยอง และ เทศบาลนครตรัง

**กลุ่มที่ 2 เทศบาลเมือง** กลุ่มตัวอย่างจาก 26 แห่ง ประกอบด้วย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร(หัวหน้างานบัตรประจำตัวประชาชน)และเจ้าหน้าที่ของ ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลเมืองแสนสุข , เทศบาลเมืองกำแพงเพชร , เทศบาลเมือง สกลนคร , เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี , เทศบาลเมืองอุทัยธานี , เทศบาลเมืองวารินชำราบ , เทศบาลเมือง ขลุง , เทศบาลเมืองลพบุรี , เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด, เทศบาลเมืองชุมพร , เทศบาลเมืองปากพอง , เทศบาล เมืองเมืองพล , เทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร , เทศบาลเมืองพิจิตร , เทศบาลเมืองเขลางค์นคร , เทศบาล เมืองหนองบัวลำภู , เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น , เทศบาลเมืองปราจีนบุรี , เทศบาลเมืองกระทุ่มแบน , เทศบาลเมืองพะเยา , เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ , เทศบาลเมืองแพร่ , เทศบาลเมืองกาญจนบุรี , เทศบาล เมืองแกนพัฒนา , เทศบาลเมืองคลองแห และ เทศบาลเมืองอุตรดิตถ์

**กลุ่มที่ 3 ที่ว่าการอำเภอ** กลุ่มตัวอย่างจาก 175 แห่ง (ได้รับการตอบรับจำนวน 110 แห่ง หรือคิดเป็น ร้อยละ 63 ) ประกอบด้วย

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนและเจ้าหน้าที่ของส่วนงานบัตรประจำตัว ประชาชน ที่ว่าการอำเภอด่านมะขามเตี้ย , กมลาไสย , ยางตลาด , คำม่วง,ปางศิลาทอง , โป่งน้ำร้อน , สอยดาว , นายายอาม, พนมสารคาม,พานทอง , สรรพยา , หันคาเทพสถิต , เมืองชุมพร, ปะทิว,เวียงชัย , พญาเม็งราย , ดอยสะเก็ด , สันป่าตอง , สอด , ปะเหลียน, วังวิเศษ, อำเภอเมือง จ.ตราด , เขาสมิง , สาม เภา, ท่าสองยาง , ดอนตูม , นาทม , เสิงสา, พิมาย, ขามทะเลสอ, ร่อนพิบูลย์, ตากฟ้า,บางบัวทอง , ตาก ไบ , แม่จริม , นาน้อย,เวียงสา , ชำนิ, ประโคนชัย,ปะคำ , ลำลูกกา,ทับสะแก ,สามร้อยยอด , อุทัย , โพนทะเล, ทับคล้อ, พรหมพิราม,วัดโบสถ์, เขาย้อย, บ้านแหลม, สูงเม่น,สอง ,นาเชือก , วาปีปทุม, ยางสี สุราช, คำชะอี, ขุนขาม, แม่สะเรียง,ทรายมูล ,คำเขื่อนแก้ว , ละอุ่น , จอมบึง,บางแพ, พัฒนานิคม , แม่ เมาะ , งาว , อำเภอเมือง จ.ลำพูน, บ้านธิ , แม่ทา, นาด้วง, นาแห้ว, วังสะพุง , พุห์ , กุสุมาลย์ , อำเภอ เมือง จ.สมุทรสงคราม , อัมพวา ,บ้านแพ้ว , เขาฉกรรจ์, ท่าช้าง,บ้านด่านลานหอย , ศรีนคร , อำเภอเมือง จ.สุพรรณบุรี , บางปลาหมอ , อำเภอเมือง จ.สุรินทร์ , จอมพระ , กาบเชิง , ศิขรภูมิ , ,สนม , ปากคาด , บุ่งคล้า,



ไชโย, ลืออำนาจ, ปทุมราชวงศา , พนา , พงษ์, พิบูลย์รักษ์, สร้างคอม, น้ำป่าด , ลับแล , กุดข้าวปุ้น, เหนือคลอง, เกษลันตา, ลำทับ , อ่าวลึก, บ่อพลอย, ศรีสวัสดิ์, พนมทวน, พรานกระต่าย , พระยืน และ สีชมพู

#### กลุ่มที่ 4 สำนักงานเขต กลุ่มตัวอย่างจาก 10 แห่ง ประกอบด้วย

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและเจ้าหน้าที่ของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนสำนักงานเขตจอมทอง , สำนักงานเขตยานนาวา , สำนักงานเขตธนบุรี , สำนักงานเขตสายไหม , สำนักงานเขตสะพานสูง , สำนักงานเขตราษฎร์บูรณะ, สำนักงานเขตดุสิต, สำนักงานเขตบางคอแหลม , สำนักงานเขตคลองสาน และ สำนักงานเขตคันนายาว

โดยสรุปจึงมีกลุ่มตัวอย่างรวมสำหรับกลุ่มแรก จำนวน 216 คน กลุ่มที่สอง จำนวน 432 คน รวมกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ คือ 648 คน อย่างไรก็ตามเนื่องด้วยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ได้รับการตอบรับจากระบบไปรษณีย์ทำให้กลุ่มที่ 3 หรือที่ว่า การอำเภอมิการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 63 (จาก 175 แห่ง) ได้รับการตอบรับจำนวน 110 แห่ง ซึ่งทำให้กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้จึงประกอบด้วย กลุ่มแรก จำนวน 151 คน กลุ่มที่สอง จำนวน 302 คน รวมกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ คือ 453 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตรฐานค่าที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นเกี่ยวกับการเสริมแรงในองค์กร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือโดยมีขั้นตอน ดังนี้

- 1.ศึกษาแนวทางการประเมินและกำหนดตัวบ่งชี้แนวทางการเสริมแรงจากทฤษฎีการเรียนรู้และทฤษฎีการปรับพฤติกรรม

- 2.จากแนวคิดของทฤษฎีข้างต้นนำมาเปรียบเทียบความจำเป็นเกี่ยวกับการนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับการนำแนวคิดเกี่ยวกับการเสริมแรงซึ่งเป็นหน่วยย่อยของทฤษฎีดังกล่าวนำไปประยุกต์ใช้กับการศึกษาการเสริมแรงในหน่วยงานภาครัฐประเภทที่มีบริการจัดทำบัตร

ประจำตัวประชาชนหน่วยศึกษา ซึ่งได้แนวทางที่เกี่ยวข้องตามขอบเขตในการวิจัยครั้งนี้สองลักษณะ คือ รูปแบบ และวิธีการการเสริมแรง

3.วิเคราะห์และตรวจสอบตัวชี้วัดการเสริมแรงจากหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำข้อคำถามเพื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มว่ามีความเห็นเกี่ยวกับ วิธีการ และรูปแบบการเสริมแรงอย่างไร ทั้งในส่วนของสภาวะการณ์ในปัจจุบันและแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ ทำให้งานวิจัยชิ้นนี้มีแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ชุดแรกสอบถามหัวหน้าส่วนงาน กระบวนการบัตรประจำตัวประชาชน และ ชุดที่สองเป็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนงานดังกล่าว ทั้งนี้จะแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอน เช่นเดียวกัน ประกอบด้วย

ตอนที่หนึ่ง เป็นข้อคำถามสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่สองเป็นข้อคำถามสอบถามสภาวะการณ์การเสริมแรงในหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งกรณีของหัวหน้าส่วนงานซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่หนึ่งและที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนงานดังกล่าว ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สอง เป็นข้อคำถามแบบให้เลือกตอบได้หลายคำตอบสอบถามทั้งวิธีการ และรูปแบบการเสริมแรง

ตอนที่สามเป็นข้อคำถามสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงในหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งกรณีของหัวหน้าส่วนงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนงานดังกล่าว โดยใช้มาตรวัดแบบไลเคิร์ต ประกอบด้วยตัวเลือก 5 ตัวเลือก คือ จากมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด

และตอนที่สี่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด

4.ทดสอบหาค่าความเที่ยงจำนวน 10 ชุด กับหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งมิใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้ผลการทดสอบอยู่ในเกณฑ์เชื่อถือได้ ซึ่งได้ผลการทดสอบแอลฟาครอนบาคทั้งฉบับมากกว่า 0.50 ซึ่งตามข้อเสนอของ Nunally (1978) ถือว่าขนาดของความเที่ยงตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปเชื่อได้ว่าเป็นเกณฑ์ที่ได้มาตรฐานสำหรับการวัดทางสังคมศาสตร์) จากนั้นจึงนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติดังนี้

1.วิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (หัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน และผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานดังกล่าว) โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2.วิเคราะห์สภาวะการณ์การเสริมแรงทั้งในเรื่องรูปแบบ (จากข้อคำถาม 12 ข้อ ทั้งนี้ข้อคำถามรูปแบบการเสริมแรงที่มี 4 ประเภท คือ การเสริมแรงเชิงบวก การเสริมแรงเชิงลบ การหยุดยั้ง และการลงโทษ) และ วิธีการการเสริมแรง (จากข้อคำถาม 5 ข้อ ทั้งนี้ข้อคำถาม หมายถึง การเสริมแรงพฤติกรรมโดยการใช้จำนวนครั้งและระยะเวลาในการเสริมแรงเป็นเงื่อนไขในการเสริมแรง ซึ่งมี 5 ประเภท คือ การเสริมแรงตามเวลาแน่นอน การเสริมแรงตามเวลาไม่แน่นอน การเสริมแรงตามอัตราส่วนแน่นอน การเสริมแรงตามอัตราส่วนไม่แน่นอน และ การเสริมแรงทุกครั้ง) โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ นอกจากนี้จะแยกรายงานผลการวิเคราะห์ระหว่างหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน และผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานดังกล่าว

3.วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบ และ วิธีการการเสริมแรงของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มโดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละช่วงคะแนน (จากมาตรวัดแบบไลเคิร์ต 5 ตัวเลือก จากมากที่สุด 5 คะแนน ถึงน้อยที่สุด 1 คะแนน) ดังนี้

- 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด
- 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย
- 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง
- 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก
- 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด

4.เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของแนวทางการเสริมแรง (รูปแบบ และ วิธีการการเสริมแรง)ของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่สังกัดหน่วยงานต่างระดับกัน คือ ระดับเทศบาลนคร ระดับเทศบาลเมือง ระดับที่ว่าการ

อำเภอ และ ระดับสำนักงานเขต โดยการใช้ ONE-WAY ANOVA (สำหรับการเปรียบเทียบรูปแบบการเสริมแรง เพราะเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณซึ่งเป็นตัวแปรตาม และตัวแปรเชิงกลุ่ม ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ โดยการเปรียบเทียบตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ) และใช้การทดสอบ Chi - Square Test (เพื่อเปรียบเทียบสัดส่วนของหลายประชากร และสุ่มตัวอย่างจากแต่ละประชากรที่เป็นอิสระต่อกัน) จึงมีการตั้งสมมติฐานไว้ 2 ข้อ ประกอบด้วย

4.1 หัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการเสริมแรงที่แตกต่างกัน

โดยเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ว่า

$H_0$  : หัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการเสริมแรงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : หัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการเสริมแรงแตกต่างกัน

4.2 หัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของวิธีการการเสริมแรงที่แตกต่างกัน

โดยเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ว่า

$H_0$  : สัดส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของวิธีการการเสริมแรงของหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกันไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สัดส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของวิธีการการเสริมแรงของหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกันแตกต่างกัน

5.วิเคราะห์ข้อเสนอแนะประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่เหมาะสมในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานภาครัฐ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิด แล้วนำมาจัดกลุ่มโดยนำเสนอในรูปแบบของความถี่และร้อยละ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

งานวิจัยชิ้นนี้ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 4 ประการหลักคือ (1) เพื่อต้องการทราบสภาพการณ์การเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐกรณีกระบวนการดำเนินงานบัตรประจำตัวประชาชน (2) เพื่อต้องการทราบทัศนคติเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าวทั้งในเรื่องรูปแบบและวิธีการ (3) เพื่อต้องการเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน ได้แก่ระดับเทศบาลนคร เทศบาลเมือง ที่ว่าการอำเภอ และ สำนักงานเขต และ (4) เพื่อทราบข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนประเด็นการเสริมแรงที่พึงประสงค์ภายในหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าวเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายทะเบียน (หัวหน้างานทะเบียนราษฎร) ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่อยู่ในหน่วยงานราชการที่มีบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน และ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนงานดังกล่าว ทั้งนี้สำหรับผลการวิเคราะห์นอกจากจะแบ่งเป็น 4 หัวข้อหลักตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยแล้ว ในแต่ละหัวข้อหลักยังได้แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย คือ สภาพการณ์การเสริมแรง (สภาพในปัจจุบัน) และ แนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ (ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับภาวะที่น่าจะเกิดขึ้น) ของทั้งสองกลุ่มประกอบการวิเคราะห์และเพื่อให้สอดคล้องกับสาระสำคัญต่างๆข้างต้นผลการวิเคราะห์จึงประกอบด้วย

- 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 สภาพการณ์การเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ
- 4.3 ทักษะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์
- 4.4 การเปรียบเทียบทักษะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงาน  
บัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน
- 4.5 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนประเด็นการเสริมแรงที่พึง  
ประสงค์ภายในหน่วยงานภาครัฐ

#### 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. เพศ

ผลการศึกษาหน่วยงานภาครัฐในส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน ได้แก่ระดับ  
เทศบาลนคร เทศบาลเมือง อำเภอ และ สำนักงานเขต และได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับเป็น 2  
ประเภท คือ (1) หัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน จากจำนวน 151 คน โดยรวมพบว่าส่วนใหญ่  
เป็นเพศชาย 94 คน (ร้อยละ 62.3) และเมื่อแยกรายหน่วยงานที่ต่างระดับกันมีเพียงหน่วยงานเดียวคือ  
เทศบาลนครที่มีหัวหน้าส่วนงานเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และ (2) ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตร  
ประจำตัวประชาชน จากจำนวน 302 คน โดยรวมส่วนใหญ่พบว่าเป็นเพศหญิง 196 คน (ร้อยละ 64.9)  
และเมื่อแยกรายหน่วยงานที่ต่างระดับกันมีเพียงหน่วยงานเดียวคือสำนักงานเขตที่มีผู้ปฏิบัติงานของ  
ส่วนงานเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ในหน่วยงานระดับอื่นมีลักษณะในทิศทางตรงกันข้าม

##### 2. อายุ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ซึ่งพิจารณาจากระดับของหน่วยงาน 4ระดับ และ จากกลุ่ม  
ตัวอย่าง 2 ประเภท (เช่นเดียวกันกับการรายงานผลการวิเคราะห์ในเรื่องเพศ) ประกอบด้วย (1)  
หัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน จากจำนวน 151 คน ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 40-49 ปี  
โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมามีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 30-39 ปี  
คิดเป็นร้อยละ 29.1 และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายหน่วยงานที่ต่างระดับกันพบว่า หน่วยงานระดับ  
เทศบาลเมืองและอำเภอ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 40-49 ปี และ หน่วยงานระดับเทศบาลนครและ

สำนักงานเขต ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 50 ปีขึ้นไป และ (2) ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน จากจำนวน 302 คน โดยรวมส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 30-39 ปี โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมามีอายุเฉลี่ยต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.8 และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายหน่วยงานที่ต่างระดับกันพบว่า สำนักงานเขตเป็นเพียงหน่วยงานที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 40-49 ปี ในขณะที่หน่วยงานในระดับอื่นๆ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 30-39 ปี ทั้งสิ้น

### 3. ระดับการศึกษา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ซึ่งพิจารณาจากระดับของหน่วยงาน 4ระดับ และ จากกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท (เช่นเดียวกันกับการรายงานผลการวิเคราะห์ในเรื่องเพศและอายุ) ประกอบด้วย (1) หัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มตัวอย่างจากจำนวน 151 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 24.5 มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ซึ่งแม้จะพิจารณาจำแนกตามระดับของหน่วยงานพบว่ามีลักษณะในทิศทางเดียวกันและ (2) ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน จากจำนวน 302 คน โดยรวมส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 64.2) รองลงมาร้อยละ 30.8 มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และเมื่อพิจารณาจำแนกตามระดับของหน่วยงานพบว่ามีลักษณะในทิศทางเดียวกัน (ดังแสดงในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพส่วนบุคคล		เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		อำเภอ		สำนักงานเขต		รวม	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย (หัวหน้าส่วนงาน)	2	1.3	14	9.3	72	47.7	6	4.0	94	62.3
	หญิง	3	2.0	12	7.9	38	25.2	4	2.6	57	37.7
	รวม	5	3.3	26	17.2	110	72.8	10	6.6	151	100
	ชาย (ผู้ปฏิบัติงาน)	0	0	19	6.3	75	24.8	12	4.0	106	35.1
	หญิง	10	3.3	33	10.9	145	48.0	8	2.6	196	64.9
	รวม	10	3.3	52	17.2	220	72.8	20	6.6	302	100
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี (หัวหน้าส่วนงาน)	0	0	2	1.3	6	4.0	0	0	8	5.3
	30-39 ปี	1	0.7	6	4.0	36	23.8	1	0.7	44	29.1
	40-49 ปี	3	2.0	11	7.3	42	27.8	1	0.7	57	37.7
	50-59 ปี	1	7.0	7	4.6	26	7.2	8	5.3	42	27.8
	รวม	5	3.3	26	17.2	110	72.8	10	6.6	151	100
	ต่ำกว่า 30 ปี (ผู้ปฏิบัติงาน)	3	1.0	11	3.6	61	20.2	3	1.0	78	25.8
	30-39 ปี	4	1.3	24	7.9	82	27.2	3	1.0	113	37.4
	40-49 ปี	3	1.0	15	5.0	46	15.2	11	3.6	75	24.8
	50 ปีขึ้นไป	0	0	2	0.7	31	10.3	3	10	36	11.9
	รวม	10	3.3	52	17.2	220	72.8	20	6.6	302	100
ระดับ การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี (หัวหน้าส่วนงาน)	0	0	8	5.3	12	7.9	0	0	20	13.2
	ปริญญาตรี	4	2.6	16	10.6	68	45.0	6	4.0	94	62.3
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1	0.7	2	1.3	30	19.9	4	2.6	37	24.5
	รวม	5	3.3	26	17.2	110	72.8	10	6.6	151	100
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (ผู้ปฏิบัติงาน)	1	0.3	13	4.3	73	24.2	6	2.0	93	30.8
	ปริญญาตรี	8	2.6	37	12.3	138	45.7	11	3.6	194	64.2
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1	0.3	2	0.7	9	3.0	3	1.0	15	5.0
	รวม	10	3.3	52	17.2	220	72.8	20	6.6	302	100



#### 4.2 สภาวะการณ์การเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ

สภาวะการณ์การเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ หมายถึง รูปแบบของการเสริมแรงที่มี 4 ประเภท เช่น การเสริมแรงเชิงบวก และ วิธีการเสริมแรง (การเสริมแรงพฤติกรรมโดยการใช้จำนวนครั้งและระยะเวลาในการเสริมแรงเป็นเงื่อนไขในการเสริมแรง) ซึ่งมี 5 ประเภท เช่น การเสริมแรงตามเวลาแน่นอน ที่ถูกนำมาปฏิบัติระหว่างการทำงานในกระบวนการงานบัตรประจำตัวประชาชน ดังนั้นในส่วนนี้จึงได้แบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ส่วน รวมทั้งในแต่ละส่วนจะแบ่งเป็น สภาวะการณ์การเสริมแรงในทัศนะของบุคลากรภาครัฐ 2 ระดับ คือ หัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน และ ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว

##### 4.2.1 สภาวะการณ์ประเด็นรูปแบบการเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ

ในส่วนของประเด็นรูปแบบการเสริมแรง ซึ่งมาจากข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ซึ่งข้อคำถามดังกล่าวสื่อถึงความถึงรูปแบบการเสริมแรงทั้ง 4 ประเภท คือ การเสริมแรงเชิงบวก (ข้อ 1-3) การเสริมแรงเชิงลบ (ข้อ 4-6) การหยุดยั้ง (ข้อ 7-9) และ การลงโทษ (ข้อ 10-12) ดังนั้นการรายงานผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้นอกจากจะแสดงผลเป็นรายชื่อในรูปแบบของความถี่ และร้อยละ (จากจำนวนคำตอบ และจำนวนผู้ตอบ) ยังจะสรุปข้อมูลข้างต้นในแต่ละรูปแบบของการเสริมแรงประกอบการวิเคราะห์ด้วย เพื่อเป็นการเปรียบเทียบจึงใช้ร้อยละจากจำนวนผู้ตอบเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

##### 4.2.1.1 สภาวะการณ์ประเด็นรูปแบบการเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ผลการวิเคราะห์พบว่าโดยรวมสภาวะการณ์ประเด็นรูปแบบการเสริมแรงภายในองค์กรในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน จะใช้การเสริมแรงเชิงบวก มากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงเชิงลบ การลงโทษ และการหยุดยั้ง (ร้อยละ 220.3 172.7 136.5 และ 133.3 ตามลำดับ) เมื่อแยกในแต่ละรูปแบบ (1) รูปแบบการเสริมแรงเชิงบวก - การแสดงอาการปฏิกิริยาแสดงความชื่นชมต่อการทำงานที่สำเร็จ เป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงบวกที่ใช้มากที่สุด (ร้อยละ 89.1) (2) รูปแบบการเสริมแรงเชิงลบ - การใช้คำพูดอธิบายถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นถ้าผู้ได้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง เป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงลบที่ใช้มากที่สุด (ร้อยละ 90.6) (3) รูปแบบการเสริมแรงด้วยการหยุดยั้ง - การแสดงที่ไม่สนใจในบางกรณี เป็นรูปแบบการเสริมแรงด้วยการหยุดยั้งที่ใช้มากที่สุด (ร้อยละ 83.3) และ (4)

รูปแบบการเสริมแรงด้วยการลงโทษ – การดำเนินโดยวาจาถึงงานผิดพลาด เป็นรูปแบบการเสริมแรงด้วยการลงโทษที่ใช้มากที่สุด(ร้อยละ87.5) (ดังแสดงในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงสภาวะการณ์ประเด็นรูปแบบการเสริมแรงภายในองค์การของหน่วยงานภาครัฐในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ (จากจำนวน คำตอบ)	ร้อยละ (จากจำนวน ผู้ตอบ)
1. การแสดงออกปฏิกิริยาแสดงความชื่นชมต่องานที่สำเร็จ	123	40.5	89.1
2. การชมเชยเป็นคำพูดต่อชิ้นงานที่สำเร็จ	114	37.5	82.6
3. การให้สิ่งของตอบแทนแม้เพียงเล็กน้อยเมื่องานสำเร็จ	67	22.0	48.6
<b>การเสริมแรงเชิงบวก</b>	<b>304</b>	<b>100</b>	<b>220.3</b>
4. การใช้คำพูดอธิบายถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของท่าน	116	52.5	90.6
5. การกำหนดกฎเกณฑ์เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ถูกกำหนด โดย ส่วนกลาง เพื่อป้องกันความผิดพลาดในงาน	78	35.3	60.9
6. การให้สิ่งที่ไม่พึงพอใจซึ่งอาจแตกต่างกันในแต่ละบุคคลอย่างหนึ่งเพื่อป้องกันความผิดพลาดในงาน	27	12.2	21.1
<b>การเสริมแรงเชิงลบ</b>	<b>221</b>	<b>100</b>	<b>172.7</b>
7. การแสดงที่ทำไม่สนใจในบางกรณี	45	62.5	83.3
8. การระงับความสนใจหรือแสดง ทั่วๆไปที่เคยแสดงความสนใจมาโดยตลอด	18	25.0	33.3
9. การไม่กระทำการใดๆแม้จะเกิดงานที่ดีหรือผิดพลาด	9	12.5	16.7
<b>การหยุดยั้ง</b>	<b>72</b>	<b>100</b>	<b>133.3</b>
10. การดำเนินโดยวาจาถึงงานผิดพลาด	84	64.1	87.5
11. การดำเนินโดยการแสดงออกด้วยภาษาท่าทางถึงงานผิดพลาด	33	25.2	34.4
12. การให้เสียผลประโยชน์อย่างใดถึงงานผิดพลาด	14	10.7	14.6
<b>การลงโทษ</b>	<b>131</b>	<b>100</b>	<b>136.5</b>

4.2.1.2 สภาวะการณ์ประเด็นรูปแบบการเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ ในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ผลการวิเคราะห์พบว่าโดยรวมสภาวะการณ์ประเด็นรูปแบบการเสริมแรงภายในองค์กรใน ทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนถูกใช้การเสริมแรงเชิงบวกมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงเชิงลบ การลงโทษ และการหยุดยั้ง (ร้อยละ 201.6 172.0 148.2 และ 133.8 ตามลำดับ) เมื่อแยกในแต่ละรูปแบบ (1) รูปแบบการเสริมแรงเชิงบวก – การชมเชยเป็นคำพูดต่อชิ้นงาน ที่สำเร็จ เป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงบวกที่ถูกใช้มากที่สุด (ร้อยละ 85.9) (2) รูปแบบการเสริมแรงเชิงลบ – การกำหนดกฎเกณฑ์เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ถูกกำหนดโดย ส่วนกลางเพื่อป้องกันความผิดพลาด ในงาน เป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงลบที่ถูกใช้มากที่สุด (ร้อยละ 76.4) (3) รูปแบบการเสริมแรงด้วยการหยุดยั้ง–การไม่กระทำการใดๆแม้จะเกิดงานที่ดีหรือผิดพลาดเป็นรูปแบบการเสริมแรงด้วยการหยุดยั้งที่ถูกใช้มากที่สุด (ร้อยละ 62.0) และ (4) รูปแบบการเสริมแรงด้วยการลงโทษ – การดำเนินโดย วาจาถ้อยงานผิดพลาดเป็นรูปแบบการเสริมแรงด้วยการลงโทษที่ถูกใช้มากที่สุด(ร้อยละ 90.5) (ดังแสดงใน ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงสภาพการณ์ประเด็นรูปแบบการเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐใน  
ทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ (จาก จำนวน คำตอบ)	ร้อยละ (จาก จำนวน ผู้ตอบ)
1. การแสดงออกถึงปฏิกิริยาแสดงความชื่นชมต่องานที่สำเร็จ	210	40.9	82.4
2. การชมเชยเป็นคำพูดต่อชิ้นงานที่สำเร็จ	219	42.6	85.9
3. การให้สิ่งของตอบแทนแม้เพียงเล็กน้อยเมื่องานสำเร็จ	85	16.5	33.3
การเสริมแรงเชิงบวก	514	100.0	201.6
4. การใช้คำพูดอธิบายถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นถ้าผู้ได้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของท่าน	191	43.7	75.2
5. การกำหนดกฎเกณฑ์เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ถูกกำหนดโดยส่วนกลางเพื่อป้องกันความผิดพลาดในงาน	194	44.4	76.4
6. การให้สิ่งที่ไม่พึงพอใจซึ่งอาจแตกต่างกันในแต่ละบุคคลอย่างหนึ่งเพื่อป้องกันความผิดพลาดในงาน	52	11.9	20.5
การเสริมแรงเชิงลบ	437	100.0	172.0
7. การแสดงที่ทำไม่สนใจในบางกรณี	31	32.6	43.7
8. การระงับความสนใจหรือแสดง ทั้งๆที่เคยแสดงความสนใจมาโดยตลอด	20	21.1	28.2
9. การไม่กระทำการใดๆแม้จะเกิดงานที่ดีหรือผิดพลาด	44	46.3	62.0
การหยุดยั้ง	95	100.0	133.8
10. การตำหนิโดยวาจาถึงงานผิดพลาด	152	61.0	90.5
11. การตำหนิโดยการแสดงออกด้วยภาษาท่าทางถึงงานผิดพลาด	71	28.5	42.3
12. การให้เสียผลประโยชน์อย่างใดถึงงานผิดพลาด	26	10.4	15.5
การลงโทษ	249	100.0	148.2

#### 4.2.2 สภาวะการณ์ประเด็นวิธีการการเสริมแรงภายในองค์การของหน่วยงานภาครัฐ

ในส่วนของประเด็นวิธีการการเสริมแรง ซึ่งมาจากข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ซึ่งข้อคำถามดังกล่าว ส่อความถึงรูปแบบการเสริมแรงทั้ง 5 ประเภท คือ การเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน (ข้อ1) การเสริมแรงตามเวลาที่ไมแน่นอน (ข้อ2) การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน (ข้อ3) การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไมแน่นอน (ข้อ4) และการเสริมแรงทุกครั้ง (ข้อ5) ดังนั้นการรายงานผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้จะแสดงผลเป็นรายชื่อในรูปแบบของความถี่ และร้อยละ

##### 4.2.2.1 สภาวะการณ์ประเด็นวิธีการการเสริมแรงภายในองค์การของหน่วยงานภาครัฐ ในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ผลการวิเคราะห์พบว่าวิธีการการเสริมแรงภายในองค์การในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน ใช้การเสริมแรงทุกครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไมแน่นอน การเสริมแรงตามเวลาที่ไมแน่นอน การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน และการเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน (ร้อยละ 64.2 33.3 27.6 22.8 และ17.1 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4 )

ตารางที่ 4 แสดงสภาวะการณ์ประเด็นวิธีการการเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ (จากจำนวน คำตอบ)	ร้อยละ (จากจำนวน ผู้ตอบ)
1. การเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน	21	10.3	17.1
2. การเสริมแรงตามเวลาที่ไมแน่นอน	34	16.7	27.6
3.การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน	28	13.8	22.8
4.การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไมแน่นอน	41	20.2	33.3
5.การเสริมแรงทุกครั้ง	79	38.9	<b>64.2</b>
รวม	203	100.0	165.0

4.2.2.2 สภาวะการณ์ประเด็นวิธีการการเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ผลการวิเคราะห์พบว่าวิธีการการเสริมแรงภายในองค์กรในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน ใช้การเสริมแรงทุกครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไมแน่นอน การเสริมแรงตามเวลาที่ไมแน่นอน การเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน และการเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน (ร้อยละ 47.4 41.8 27.0 22.4 และ 12.2 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 แสดงสภาวะการประเมินวิธีการการเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ (จากจำนวน คำตอบ)	ร้อยละ (จากจำนวน ผู้ตอบ)
1. การเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน	44	14.9	22.4
2. การเสริมแรงตามเวลาที่ไมแน่นอน	53	17.9	27.0
3.การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน	24	8.1	12.2
4.การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไมแน่นอน	82	27.7	41.8
5.การเสริมแรงทุกครั้ง	93	31.4	47.4
รวม	296	100.0	151.0

#### 4.3 ทัศนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์

เนื่องด้วยงานวิจัยชิ้นนี้ได้ใช้แนวทางเดียวกันในการหาคำตอบ คือ ศึกษาประเด็นรูปแบบและวิธีการเสริมแรง คือเป็นการรายงานผลการวิเคราะห์ในส่วนทัศนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ซึ่งมีข้อความในประเด็นรูปแบบและวิธีการเสริมแรงในลักษณะเดียวกัน รวมทั้งแยกทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน และผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ด้เนื่องด้วยระดับการวัดของข้อความในส่วนนี้จึงรายงานผลการวิเคราะห์โดยระบุถึง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายเพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจน

##### 4.3.1 แนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ในองค์การประเด็นรูปแบบการเสริมแรงของหน่วยงานภาครัฐ

ในส่วนของแนวทางประเด็นการเสริมแรง ซึ่งมาจากข้อความจำนวน 12 ข้อซึ่งข้อความดังกล่าวสื่อความถึงรูปแบบการเสริมแรงทั้ง 4 ประเภท คือ การเสริมแรงเชิงบวก (ข้อ 1-3) การเสริมแรงเชิงลบ (ข้อ 4-6) การหยุดยั้ง (ข้อ 7-9) และ การลงโทษ (ข้อ 10-12) ดังนั้นการรายงานผล

การวิเคราะห์ในส่วนนี้นอกจากจะแสดงผลเป็นรายชื่อในรูปของความถี่ และร้อยละ (จากจำนวนคำตอบ และจำนวนผู้ตอบ) ยังจะสรุปข้อมูลข้างต้นในแต่ละรูปแบบของการเสริมแรงประกอบการวิเคราะห์ด้วย เพื่อเป็นการเปรียบเทียบจึงใช้ร้อยละจากจำนวนผู้ตอบเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

#### 4.3.1.1 แนวทางการเสริมแรงประเด็นรูปแบบการเสริมแรงที่พึงประสงค์ในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ผลการวิเคราะห์พบว่าแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมเห็นว่าควรใช้การเสริมแรงเชิงบวกมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงเชิงลบ การลงโทษ และการหยุดยั้ง (ร้อยละ 3.49 3.45 2.48 และ 2.25 ตามลำดับ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาค่าความหมายของความพึงประสงค์หรือมีความเหมาะสม และเมื่อแยกในแต่ละรูปแบบ (1) รูปแบบการเสริมแรงเชิงบวก – การแสดงอาการปรีชาแสดงความชื่นชม และ การเอ่ยคำพูดชมเชยออกมาเป็นวาจา เป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงบวกที่พึงประสงค์มาก ในขณะที่การให้สิ่งของตอบแทนเป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงบวกที่พึงประสงค์ปานกลาง (2) รูปแบบการเสริมแรงเชิงลบ – การใช้คำพูดอธิบายถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นถ้าผู้ได้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติตาม และ การกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น เป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงลบที่ที่พึงประสงค์มาก ในขณะที่ การให้สิ่งไม่พึงพอใจที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลเพื่อป้องกันความผิดพลาดในงาน เป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงลบที่ที่พึงประสงค์ปานกลาง (3) รูปแบบการเสริมแรงด้วยการหยุดยั้ง – การแสดงที่ไม่สนใจในบางกรณี การระงับความสนใจหรือแสดงพฤติกรรมใดๆที่ๆที่เคยแสดงความสนใจมาตลอด และ การไม่กระทำการใดๆแม้จะเกิดงานที่ดีหรือผิดพลาด เป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงลบที่ที่พึงประสงค์น้อยทุกข้อ (4) รูปแบบการเสริมแรงด้วยการลงโทษ – การตำหนิโดยการแสดงออกด้วยภาษาท่าทางถ้อยงานผิดพลาด และ การให้เสียผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งถ้อยงานผิดพลาด เป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงลบที่ที่พึงประสงค์น้อย ในขณะที่การตำหนิโดยวาจาถ้อยงานผิดพลาด เป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงลบที่ที่พึงประสงค์ปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 6



ตารางที่ 6 แสดงแนวทางการเสริมแรงประเด็นรูปแบบการเสริมแรงที่พึงประสงค์ในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
<b>ประเด็นรูปแบบการเสริมแรง</b>			
1. การแสดงออกที่ปรียาแสดงความชื่นชม	3.78	0.83	มาก
2. การเอ่ยคำพูดชมเชยออกมาเป็นวาจา	3.83	0.85	มาก
3. การให้สิ่งของตอบแทน	2.85	1.06	ปานกลาง
<b>การเสริมแรงเชิงบวก</b>	3.49	0.65	มาก
4. การใช้คำพูดอธิบายถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นถ้าผู้ได้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติตาม	3.85	0.94	มาก
5. การกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น	3.80	0.87	มาก
6. การให้สิ่งไม่พึงพอใจที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลเพื่อป้องกันความผิดพลาดในงาน	2.70	1.03	ปานกลาง
<b>การเสริมแรงเชิงลบ</b>	3.45	0.64	มาก
7. การแสดงที่ทำไม่สนใจในบางกรณี	2.38	0.92	น้อย
8. การระงับความสนใจหรือแสดงพฤติกรรมใดๆทั้งๆที่เคยแสดงความสนใจมาตลอด	2.39	0.91	น้อย
9. การไม่กระทำการใดๆแม้จะเกิดงานที่ดีหรือผิดพลาด	1.99	0.94	น้อย
<b>การหยุดยั้ง</b>	2.25	0.75	น้อย
10. การตำหนิโดยวาจาถึงงานผิดพลาด	2.83	1.06	ปานกลาง
11. การตำหนิโดยการแสดงออกด้วยภาษาท่าทางถึงงานผิดพลาด	2.43	1.01	น้อย
12. การให้เสียผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งถึงงานผิดพลาด	2.19	1.08	น้อย
<b>การลงโทษ</b>	2.48	0.82	น้อย

#### 4.3.1.2 แนวทางการเสริมแรงประเด็นรูปแบบการเสริมแรงที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ผลการวิเคราะห์พบว่าแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมเห็นว่าควรใช้การเสริมแรงเชิงบวกมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงเชิงลบ การลงโทษ และการหยุดยั้ง (ร้อยละ 3.28 3.25 2.48 และ 2.30 ตามลำดับ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาค่าความหมายของความพึงประสงค์หรือมีความเหมาะสม และเมื่อแยกในแต่ละรูปแบบ (1) รูปแบบการเสริมแรงเชิงบวก – การแสดงอาการปฏิกิริยาแสดงความชื่นชม และ การเอ่ยคำพูดชมเชยออกมา เป็นวาจา เป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงบวกที่พึงประสงค์มาก ในขณะที่การให้สิ่งของตอบแทนเป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงบวกที่พึงประสงค์ปานกลาง (2) รูปแบบการเสริมแรงเชิงลบ – การใช้คำพูดอธิบายถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นถ้าผู้ได้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติตาม และ การกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น เป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงลบที่ที่พึงประสงค์มาก ในขณะที่ การให้สิ่งไม่พึงพอใจที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลเพื่อป้องกันความผิดพลาดในงาน เป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงบวกที่พึงประสงค์น้อย (3) รูปแบบการเสริมแรงด้วยการหยุดยั้ง – การแสดงที่ท่าไม่สนใจในบางกรณี การระงับความสนใจหรือแสดงพฤติกรรมใดๆที่ๆที่เคยแสดงความสนใจมาตลอด และ การไม่กระทำการใดๆแม้จะเกิดงานที่ดีหรือผิดพลาด เป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงลบที่ที่พึงประสงค์น้อยทุกข้อ (4) รูปแบบการเสริมแรงด้วยการลงโทษ – การดำเนินโดยวาจาถึงงานผิดพลาดเป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงลบที่ที่พึงประสงค์ปานกลาง ในขณะที่ การดำเนินโดยการแสดงออกด้วยภาษาท่าทางถึงงานผิดพลาด และ การให้เสียผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งถึงงานผิดพลาด เป็นรูปแบบการเสริมแรงเชิงลบที่ที่พึงประสงค์น้อย ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงแนวทางการเสริมแรงประเด็นรูปแบบการเสริมแรงที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
<b>ประเด็นรูปแบบการเสริมแรง</b>			
1. การแสดงอาการปรีชาแสดงความชื่นชม	3.60	0.94	มาก
2. การเอ่ยคำพูดชมเชยออกมาเป็นวาจา	3.54	0.91	มาก
3. การให้สิ่งของตอบแทน	2.68	1.08	ปานกลาง
<b>การเสริมแรงเชิงบวก</b>	3.28	0.77	ปานกลาง
4. การใช้คำพูดอธิบายถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติตาม	3.49	0.94	มาก
5. การกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น	3.75	0.93	มาก
6. การให้สิ่งไม่พึงพอใจที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลเพื่อป้องกันความผิดพลาดในงาน	2.50	1.05	น้อย
<b>การเสริมแรงเชิงลบ</b>	3.25	0.67	ปานกลาง
7. การแสดงที่ทำไม่สนใจในบางกรณี	2.35	0.98	น้อย
8. การระงับความสนใจหรือแสดงพฤติกรรมใดๆที่ทั้งๆที่เคยแสดงความสนใจมาตลอด	2.25	0.88	น้อย
9. การไม่กระทำการใดๆแม้จะเกิดงานที่ดีหรือผิดพลาด	2.31	1.02	น้อย
<b>การหยุดยั้ง</b>	2.30	0.79	น้อย
10. การตำหนิโดยวาจาถึงงานผิดพลาด	2.69	1.11	ปานกลาง
11. การตำหนิโดยการแสดงออกด้วยภาษาท่าทางถึงงานผิดพลาด	2.50	1.01	น้อย
12. การให้เสียผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งถึงงานผิดพลาด	2.23	1.08	น้อย
<b>การลงโทษ</b>	2.48	0.90	น้อย

#### 4.3.2 แนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ในองค์การประเด็นวิธีการการเสริมแรงภายในองค์การของหน่วยงานภาครัฐ

ในส่วนของประเด็นวิธีการการเสริมแรง ซึ่งมาจากข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ซึ่งข้อคำถามดังกล่าวสื่อความถึงรูปแบบการเสริมแรงทั้ง 5 ประเภท คือ การเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน (ข้อ1) การเสริมแรงตามเวลาที่ไม่งแน่นอน (ข้อ2) การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน (ข้อ3) การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไม่งแน่นอน (ข้อ4) และการเสริมแรงทุกครั้ง (ข้อ5) ดังนั้นการรายงานผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้จะแสดงผลเป็นรายชื่อในรูปแบบของความถี่ และร้อยละ

##### 4.3.2.1 แนวทางการเสริมแรงประเด็นวิธีการการเสริมแรงที่พึงประสงค์ในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ผลการวิเคราะห์พบว่าวิธีการการเสริมแรงภายในองค์การในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน ใช้การเสริมแรงทุกครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไม่งแน่นอน การเสริมแรงตามเวลาที่ไม่งแน่นอน การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน และการเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน (ร้อยละ 3.43 2.87 2.68 2.58 และ 2.49 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 8 )

ตารางที่ 8 แสดงแนวทางการเสริมแรงประเด็นวิธีการการเสริมแรงที่พึงประสงค์ในทัศนะของหัวหน้า  
ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นวิธีการเสริมแรง	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
13. การเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน เช่น ทุกๆ 2 ชั่วโมง จึงจะให้การเสริมแรง	2.49	0.97	น้อย
14. การเสริมแรงตามเวลาที่ไม่น่าแน่นอน เช่น บางครั้ง 2 ชั่วโมง บางครั้งก็ 3 ชั่วโมง จึงจะให้การเสริมแรง	2.68	1.00	ปานกลาง
15. การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน เช่น ทำงานดี ทุกๆ 2 ครั้ง จึงจะให้การเสริมแรง	2.58	0.93	น้อย
16. การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไม่น่าแน่นอน เช่น ทำงาน ดี 2 ครั้ง จึงจะให้การเสริมแรงแต่บางทีทำงานดี 3 ครั้ง จึงจะให้การเสริมแรง	2.87	1.01	ปานกลาง
17. การเสริมแรงทุกครั้ง เช่น ทำงานดีก็จะให้การ เสริมแรงทันทีและทุกครั้ง	3.43	1.09	มาก

4.3.2.2 แนวทางการเสริมแรงประเด็นวิธีการการเสริมแรงที่พึงประสงค์ในทัศนะของ  
ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ผลการวิเคราะห์พบว่าวิธีการการเสริมแรงภายในองค์การในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วน  
งานบัตรประจำตัวประชาชน ใช้การเสริมแรงทุกครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงตามจำนวน  
ครั้งที่ไม่น่าแน่นอน การเสริมแรงตามเวลาที่ไม่น่าแน่นอน การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน และการ  
เสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน (ร้อยละ 3.43 2.87 2.68 2.58 และ 2.49 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่  
9)

ตารางที่ 9 แสดงแนวทางการเสริมแรงประเด็นวิธีการการเสริมแรงที่พึงประสงค์ในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นวิธีการเสริมแรง	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
13. การเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน เช่น ทุกๆ 2 ชั่วโมง จึงจะให้การเสริมแรง	2.49	0.97	น้อย
14. การเสริมแรงตามเวลาที่ไมแน่นอน เช่น บางครั้ง 2 ชั่วโมง บางครั้งก็ 3 ชั่วโมง จึงจะให้การเสริมแรง	2.68	1.00	ปานกลาง
15. การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน เช่น ทำงานดี ทุกๆ 2 ครั้ง จึงจะให้การเสริมแรง	2.58	0.93	น้อย
16. การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไมแน่นอน เช่น ทำงานดี 2 ครั้ง จึงจะให้การเสริมแรงแต่บางทีทำงานดี 3 ครั้งจึงจะให้การเสริมแรง	2.87	1.01	ปานกลาง
17. การเสริมแรงทุกครั้ง เช่น ทำงานดีก็จะให้การเสริมแรงทันทีและทุกครั้ง	3.43	1.09	มาก

4.4 การเปรียบเทียบทัศนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรง (รูปแบบ และ วิธีการการเสริมแรง) ที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน

เนื่องด้วยการเปรียบเทียบความแตกต่างในทัศนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงจำเป็นต้องใช้การทดสอบทางสถิติจึงต้องมีการตั้งสมมติฐานเพื่อการทดสอบซึ่งมี 2 ข้อใหญ่ๆ ประกอบด้วย

4.4.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกันที่มีต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการเสริมแรง

$H_0$  : หัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการเสริมแรงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : หัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการเสริมแรงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่าค่า Sig. จาก Test of Homogeneity of variances ของทั้ง 4 รูปแบบการเสริมแรง (การเสริมแรงเชิงบวก การเสริมแรงเชิงลบ การหยุดยั้ง และการลงโทษ) เท่ากับ 0.171 0.226 0.107 และ 0.518 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 สรุปว่า  $H_0$  จริง นั่นคือ สรุปได้ว่า หัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน (เทศบาลเมือง เทศบาลนคร ที่ว่าการอำเภอ และ สำนักงานเขต ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการเสริมแรงไม่แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 10) จึงใช้ F-Test ในตาราง ANOVA โดยค่า Sig. = 0.800 0.323 0.615 และ 0.118 (รูปแบบการเสริมแรงเชิงบวก การเสริมแรงเชิงลบ การหยุดยั้ง และการลงโทษ ตามลำดับ) ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธ  $H_0$  นั่นคือ สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการเสริมแรงไม่ขึ้นกับหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน (ดังตารางที่ 11)

ตารางที่ 10 แสดงค่าผลการทดสอบค่า Sig. จาก Test of Homogeneity of variances เกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการเสริมแรงหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน

#### Test of Homogeneity of Variances

รูปแบบการเสริมแรง	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
การเสริมแรงเชิงบวก	1.692	3	147	.171
การเสริมแรงเชิงลบ	1.465	3	147	.226
การหยุดยั้ง	2.069	3	147	.107
การลงโทษ	.761	3	147	.518

ตารางที่ 11 แสดงค่าผลการทดสอบค่า Sig. จาก F-Test ในตาราง ANOVA เกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการเสริมแรงหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน

ANOVA

รูปแบบการเสริมแรง		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การเสริมแรงเชิงบวก	Between Groups	.434	3	.145	.335	.800
	Within Groups	63.523	147	.432		
	Total	63.957	150			
การเสริมแรงเชิงลบ	Between Groups	1.471	3	.490	1.172	.323
	Within Groups	61.525	147	.419		
	Total	62.996	150			
การหยุดยั้ง	Between Groups	1.039	3	.346	.602	.615
	Within Groups	84.615	147	.576		
	Total	85.654	150			
การลงโทษ	Between Groups	3.989	3	1.330	1.991	.118
	Within Groups	98.184	147	.668		
	Total	102.172	150			



4.4.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกันที่มีต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของวิธีการเสริมแรง

$H_0$  : สัดส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของวิธีการเสริมแรงของหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกันไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สัดส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของวิธีการเสริมแรงของหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกันแตกต่างกัน

ผลการทดสอบซึ่งพิจารณาค่า Pearson Chi – Square เท่ากับ 11.19 ซึ่งมีค่า Asymp. Sig. ของการทดสอบแบบสองข้าง เท่ากับ .512 (สำหรับการเสริมแรงตามเวลาแน่นอน) , ค่า Pearson Chi – Square เท่ากับ 18.91 ซึ่งมีค่า Asymp. Sig. ของการทดสอบแบบสองข้าง เท่ากับ .091 (สำหรับการเสริมแรงตามเวลาไม่แน่นอน) , ค่า Pearson Chi – Square เท่ากับ 11.24 ซึ่งมีค่า Asymp. Sig. ของการทดสอบแบบสองข้าง เท่ากับ .508 (สำหรับการเสริมแรงตามอัตราส่วนแน่นอน) , ค่า Pearson Chi – Square เท่ากับ 18.04 ซึ่งมีค่า Asymp. Sig. ของการทดสอบแบบสองข้าง เท่ากับ .114 (สำหรับการเสริมแรงตามอัตราส่วนไม่แน่นอน) และ ค่า Pearson Chi – Square เท่ากับ 12.76 ซึ่งมีค่า Asymp. Sig. ของการทดสอบแบบสองข้าง เท่ากับ .386 (สำหรับการเสริมแรงทุกครั้ง)

ทั้งนี้จากทั้ง 5 วิธีการเสริมแรงพบว่าค่าสถิติทดสอบมีค่ามากกว่า 0.05 (กำหนดค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05) จึงไม่สามารถปฏิเสธ  $H_0$  นั่นคือ สัดส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของวิธีการเสริมแรง (การเสริมแรงตามเวลาแน่นอน การเสริมแรงตามเวลาไม่แน่นอน การเสริมแรงตามอัตราส่วนแน่นอน การเสริมแรงตามอัตราส่วนไม่แน่นอน และ การเสริมแรงทุกครั้ง) ของหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน (เทศบาลนคร เทศบาลเมือง ที่ว่าการอำเภอ และ สำนักงานเขต) ไม่แตกต่างกัน ( ดังตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 แสดงค่า Chi – Square Test ทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของวิธีการการเสริมแรงของหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน

	วิธีการเสริมแรง	value	df	Asymp. Sig. ( 2-sided)
Pearson Chi – Square	การเสริมแรงตามเวลาแน่นอน	11.193 <sup>a</sup>	12	.512
	การเสริมแรงตามเวลาไม่แน่นอน	18.915 <sup>a</sup>	12	.091
	การเสริมแรงตามอัตราส่วนแน่นอน	11.245 <sup>a</sup>	12	.508
	การเสริมแรงตามอัตราส่วนไม่แน่นอน	18.048 <sup>a</sup>	12	.114
	การเสริมแรงทุกครั้ง	12.768 <sup>a</sup>	12	.386

#### 4.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์

สำหรับข้อเสนอแนะอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากแบบสอบถามแล้วนำมาจัดกลุ่มในรูปของความถี่และร้อยละของการตอบ ทั้งนี้ได้แบ่งการรายงานผลการวิเคราะห์เป็น 2 ส่วน คือ แนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ในทัศนะของหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว

##### 4.5.1 แนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ในทัศนะของหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน

จากจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 60 คน (จากจำนวน 151 คน) พบว่าส่วนใหญ่(ร้อยละ 33.33) ให้ข้อเสนอแนะว่า ไม่ควรยึดติดกับการเสริมแรง แต่ให้ยึดถือว่างานเป็นงานในหน้าที่ ซึ่งสำหรับงานบัตรประจำตัวประชาชนถือว่าเป็นงานบริการสาธารณะที่เน้นจิตสำนึกในการให้บริการสาธารณะมากกว่า รองลงมาร้อยละ 20.0 และ 16.67 เสนอว่า ไม่ว่าจะมีการเสริมแรงแบบใดต้องอย่าลืม “วัฒนธรรมของไทย” ที่เน้นการอยู่ร่วมกันฉันท์พี่น้องและเดินทางสายกลาง เช่น แม้จะให้การเสริมแรงเชิงบวกก็ให้อย่างพอดี เป็นต้น และเสนอแนะว่า การเสริมแรงเป็นสิ่งจำเป็นแต่ต้องพิจารณาจากองค์ประกอบอื่นๆประกอบด้วย เช่น งานที่ได้รับมอบหมาย ความสำคัญของงาน และ บุคลากรภายใน

หน่วยงาน นอกจากนี้ในส่วนย่อยยังต้องให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน เช่น พนักงานต่างหน่วยงานกัน หรือ พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันก็ต้องการเสริมแรงอย่างยุติธรรม เป็นอาทิ ส่วนข้อเสนอแนะ 3 ลำดับสุดท้าย คือ ไม่ควรยึดติดกับการเสริมแรงเพราะเป็นการมองธรรมชาติของมนุษย์ในแง่ลบมากเกินไป , ผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงขึ้นไป ควรให้ความสนใจกับประเด็นการเสริมแรงมากขึ้น และควรให้การเสริมแรงกับบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดเพื่อเป็นการกระตุ้นบุคลากรคนอื่นๆด้วย หรืออาจเรียกว่าการพยายามสร้างต้นแบบของผู้ปฏิบัติงานที่ดีนั่นเอง (ร้อยละ 16.67 16.67 และ 6.66 ตามลำดับ – ดังตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 แสดงแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ในทัศนะของหัวหน้างานส่วนงาน  
บัตรประจำตัวประชาชน

N = 60

แนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ควรยึดติดกับการเสริมแรง แต่ให้ยึดถือว่างานเป็นงานในหน้าที่ ซึ่งสำหรับงานบัตรประจำประชาชนถือว่าเป็นงานบริการสาธารณะที่เน้นจิตสำนึกในการให้บริการสาธารณะมากกว่าสิ่งอื่น (บางคนใช้คำว่า “ศักดิ์ศรีของความเป็นข้าราชการ”)	20	33.33
2. ไม่ว่าจะมีการเสริมแรงแบบใดต้องอย่าลืม “วัฒนธรรมของไทย” ที่เน้นการอยู่ร่วมกันฉันท์พี่น้องและเดินทางสายกลาง เช่น แม้จะให้การเสริมแรงเชิงบวกก็ให้อย่างพอดี เป็นต้น	12	20.0
3. การเสริมแรงเป็นสิ่งจำเป็นแต่ต้องพิจารณาจากองค์ประกอบอื่นๆประกอบด้วย เช่น งานที่ได้รับมอบหมาย ความสำคัญของงาน และ บุคลากรภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ในส่วนย่อยยังต้องให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน เช่น พนักงานต่างหน่วยงานกัน หรือ พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันก็ต้องการเสริมแรงอย่างยุติธรรม เป็นอาทิ	10	16.67
4. ไม่ควรยึดติดกับการเสริมแรงเพราะเป็นการมองธรรมชาติของมนุษย์ในแง่ลบมากเกินไป	7	11.67
5. ผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงขึ้นไป ควรให้ความสนใจกับประเด็นการเสริมแรงมากขึ้น	7	11.67
6. ควรให้การเสริมแรงกับบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดเพื่อเป็นการกระตุ้นบุคลากรคนอื่นๆด้วย หรืออาจเรียกว่าการพยายามสร้างต้นแบบของผู้ปฏิบัติงานที่ดีนั่นเอง	4	6.66

#### 4.5.2 แนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานส่วนงาน บัตรประจำตัวประชาชน

จากจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 110 คน (จากจำนวน 302 คน) พบว่าส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน เสนอแนะว่าควรเน้นหลักที่ว่า “การเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และหลักที่ว่า “ทำผิดตักเตือน ทำถูกชมเชย” (ร้อยละ 27.27 และ 18.18) ในลำดับที่รองลงมาอีก 3 อันดับมีข้อเสนอแนะว่า ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ตัวผู้ปฏิบัติ รวมถึงประชาชน ต้องร่วมกันปรับทัศนคติต่องานบัตรประจำตัวประชาชนว่าเป็นงานบริการสาธารณะระยะยาวที่เป็นงานประจำซึ่งต้องการความร่วมมือจากทุกฝ่ายให้เข้าใจ เห็นใจและ ร่วมมือกันหาแนวทางแก้ไข และควรให้ร่วมกันมีทัศนคติต่องานของตนเองว่าเป็นงานการบริการสาธารณะที่ต้องเน้นประเด็นผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประเด็นปัญหาอื่นๆ (ร้อยละ 14.55 12.73 และ 7.27 ตามลำดับ) ในสองลำดับสุดท้ายคือร้อยละ 5.45 และ 3.64 เสนอแนะว่า ควรมีการศึกษาประเด็นการเสริมแรงให้มากขึ้นเพราะน่าจะเหมาะสมกับงานด้านการบริการ และ ควรมีการศึกษาประเด็นการเสริมแรงที่อยู่นอกเหนือกฎระเบียบของภาครัฐ เพราะกฎระเบียบดังกล่าวมักไม่ยืดหยุ่น หรือ เป็นไปได้น้อยมากที่กฎระเบียบเหล่านั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างสมคูลได้ (ดังตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 แสดงแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานส่วนงาน  
บัตรประจำตัวประชาชน

N = 110

แนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
1. เอาใจเขามาใส่ใจเรา	30	27.27
2. ทำผิดตักเตือน ทำถูกชมเชย	20	18.18
3. ผู้บริหารและหัวหน้างานควรให้ความสนใจอย่างจริงจัง จริตใจและยุติธรรม	16	14.55
4. ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ตัวผู้ปฏิบัติ รวมถึงประชาชน ต้องร่วมกันปรับทัศนคติต่องานบัตรประจำตัวประชาชนว่าเป็นงานบริการสาธารณะระยะยาวที่เป็นงานประจำซึ่งต้องการความร่วมมือจากทุกฝ่ายให้เข้าใจ เห็นใจและร่วมมือกันหาแนวทางแก้ไข	14	12.73
5. ควรให้ร่วมกันมีทัศนคติต่องานของตนเองว่าเป็นงานการบริการสาธารณะที่ต้องเน้นประเด็นผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประเด็นปัญหาอื่นๆ	12	10.91
6. มีแนวทางอื่นที่ใช้กับภาครัฐอยู่แล้ว เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้ถือว่าการเสริมแรงน่าจะเป็นเรื่องปลีกย่อยที่เป็นความรู้สึกระหว่างบุคคลมากกว่า	8	7.27
7. ควรมีการศึกษาประเด็นการเสริมแรงให้มากขึ้นเพราะน่าจะเหมาะสมกับงานด้านการบริการ	6	5.45
8. ควรมีการศึกษาประเด็นการเสริมแรงที่อยู่นอกเหนือกฎระเบียบของภาครัฐเพราะกฎระเบียบดังกล่าวมักไม่ยืดหยุ่น หรือ เป็นไปได้้น้อยมากที่กฎระเบียบเหล่านั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างสมดุลได้	4	3.64

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาสภาพการณ์และแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ : กรณีกระบวนการงานบัตรประจำตัวประชาชน ” มีวัตถุประสงค์ 4 ประการหลักคือ (1) เพื่อต้องการทราบสภาพการณ์การเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐกรณีกระบวนการงานบัตรประจำตัวประชาชน (2) เพื่อต้องการทราบทัศนคติเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าวทั้งในเรื่องรูปแบบและวิธีการ (3) เพื่อต้องการเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน ได้แก่ระดับเทศบาลนคร เทศบาลเมือง ที่ว่าการอำเภอ และ สำนักงานเขต และ (4) เพื่อทราบข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนประเด็นการเสริมแรงที่พึงประสงค์ภายในหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าวเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายทะเบียน (หัวหน้างานทะเบียนราษฎร) ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่อยู่ในหน่วยงานราชการที่มีบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน และ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนงานดังกล่าว ทั้งนี้สำหรับการสรุปผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 5 ส่วนหลักประกอบด้วย (1) สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (2) สภาพการณ์การเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ (3) ทัศนคติเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ (4) การเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน และ (5) ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนประเด็นการเสริมแรงที่พึงประสงค์ภายในหน่วยงานภาครัฐ

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งเป็นหัวข้อหลักได้แก่

ส่วนที่หนึ่ง สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาหน่วยงานภาครัฐในส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน ได้แก่ระดับเทศบาลนคร เทศบาลเมือง อำเภอ และสำนักงานเขต ซึ่งได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับเป็น 2 ประเภท คือ (1) หัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน จากจำนวน 151 คน โดยรวมพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และเมื่อแยกรายหน่วยงานที่ต่างระดับกันมีเพียงหน่วยงานเดียวคือเทศบาลนครที่มีหัวหน้าส่วนงานเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 40 – 49 ปี และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายหน่วยงานที่ต่างระดับกันพบว่า หน่วยงานระดับเทศบาลเมืองและอำเภอ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 40 – 49 ปี และ หน่วยงานระดับเทศบาลนครและสำนักงานเขต ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 50 ปีขึ้นไป สำหรับการศึกษาลูกข่ายส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและเมื่อพิจารณาจำแนกตามระดับของหน่วยงานพบว่ามีลักษณะในทิศทางเดียวกัน (2) ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน จากจำนวน 302 คน โดยรวมพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและเมื่อแยกรายหน่วยงานที่ต่างระดับกันมีเพียงหน่วยงานเดียวคือสำนักงานเขตที่มีผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ในหน่วยงานระดับอื่นมีลักษณะในทิศทางตรงกันข้าม ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 30 – 39 ปี และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายหน่วยงานที่ต่างระดับกันพบว่าสำนักงานเขตเป็นเพียงหน่วยงานที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 40 – 49 ปี ในขณะที่หน่วยงานในระดับอื่น ๆ ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 30 – 39 ปี ทั้งสิ้น สำหรับการศึกษาลูกข่ายส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและเมื่อพิจารณาจำแนกตามระดับของหน่วยงานพบว่ามีลักษณะในทิศทางเดียวกัน

ส่วนที่สอง สภาวะการณ์การเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐซึ่ง หมายถึงรูปแบบ (ชนิด) ของการเสริมแรงที่มี 4 ประเภท เช่น การเสริมแรงเชิงบวก) และวิธีการเสริมแรง (การเสริมแรงพฤติกรรม โดยการใช้น้ำหนักและระยะเวลาในการเสริมแรงเป็นเงื่อนไขในการเสริมแรง ซึ่งมี 5 ประเภท เช่น การเสริมแรงตามเวลาแน่นอน) สำหรับประเด็นรูปแบบการเสริมแรงในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนผลการวิเคราะห์พบว่าโดยรวมจะใช้น้ำหนักการเสริมแรงเชิงบวกมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงเชิงลบ การลงโทษ และการหยุดยั้ง ส่วนในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนถูกใช้น้ำหนักการเสริมแรงเชิงบวกมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงเชิงลบ การลงโทษ และการหยุดยั้ง สำหรับประเด็นวิธีการการเสริมแรงในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนผลการวิเคราะห์พบว่าใช้น้ำหนักการเสริมแรงทุกครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไม่แน่นอน การเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน และการเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน

แน่นอน ส่วนในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนถูกใช้การเสริมแรงทุกครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไม่แน่นอน การเสริมแรงตามเวลาที่ไม่แน่นอน การเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน และการเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน

ส่วนที่สาม ทัศนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ ในส่วนของประเด็นแนวทางการเสริมแรงในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมเห็นว่าควรใช้การเสริมแรงเชิงบวกมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงเชิงลบ การลงโทษ และการหยุดยั้ง ส่วนในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนเห็นว่าควรใช้การเสริมแรงเชิงบวกมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงเชิงลบ การลงโทษ และการหยุดยั้ง สำหรับประเด็นวิธีการเสริมแรงในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนผลการวิเคราะห์พบว่าใช้การเสริมแรงทุกครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไม่แน่นอน การเสริมแรงตามเวลาที่ไม่แน่นอน การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน และการเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน ส่วนในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนเห็นว่าควรใช้การเสริมแรงทุกครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไม่แน่นอน การเสริมแรงตามเวลาที่ไม่แน่นอน การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน และการเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน

ส่วนที่สี่ การเปรียบเทียบทัศนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน ผลการทดสอบพบว่าหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน (เทศบาลนคร เทศบาลเมือง ที่ว่าการอำเภอ และสำนักเขต) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการเสริมแรงและวิธีการการเสริมแรงไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ห้า ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนประเด็นการเสริมแรงที่พึงประสงค์ภายในหน่วยงานภาครัฐ ในทัศนะของหัวหน้างานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน จากจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 60 คน (จากจำนวน 151 คน) พบว่าส่วนใหญ่ (ร้อยละ 33.33) ให้ข้อเสนอแนะว่าไม่ควรยึดติดกับการเสริมแรง แต่ให้ยึดถือว่างานเป็นงานในหน้าที่ ซึ่งสำหรับงานบัตรประจำตัวประชาชนถือว่าเป็นงานบริการสาธารณะที่เน้นจิตสำนึกในการให้บริการสาธารณะมากกว่า ในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน จากจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 110 คน (จากจำนวน 302 คน) พบว่าส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน เสนอแนะว่าควรเน้นหลักที่ว่า “การเอาใจเขามาใส่ใจเรา”



## 5.2 อภิปรายผล

สำหรับการอภิปรายผลจากผลการวิเคราะห์ซึ่งมีทั้งหมด 5 ส่วนหลัก ในที่นี้ผู้วิจัยจึงได้แบ่งการอภิปรายผลเป็น 4 ส่วนหลัก ๆ (ไม่อภิปรายในประเด็นสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเนื่องด้วยอยู่ในประเด็นที่กล่าวไว้ในบทที่ 3) ประกอบด้วย

5.2.1 สภาวะการณ์การเสริมแรงภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งหมายรวมถึงการเสริมแรงทั้งรูปแบบและวิธีการเสริมแรงที่ถูกนำมาปฏิบัติในกระบวนการงานบัตรประจำตัวประชาชนในปัจจุบัน ทั้งในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว

สำหรับสภาวะการณ์รูปแบบการเสริมแรงในหน่วยงานภาครัฐในส่วนของรูปแบบการเสริมแรงในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน ผลการวิเคราะห์พบว่าโดยรวมจะใช้การเสริมแรงเชิงบวกมากที่สุด รองลงมาคือการเสริมแรงเชิงลบ การลงโทษและการหยุดยั้ง ซึ่งตรงกับทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าวอันสะท้อนแต่แรกเริ่มว่าหัวหน้าส่วนงานและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนมีการติดต่อสื่อสารต้องตรงกันในประเด็นรูปแบบการเสริมแรงซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่มีสภาพความสำเร็จอย่างสูงเพราะการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับสารและผู้ส่งสารมีความสอดคล้องกัน หรือกระทั่งใกล้เคียงกันตามปกติวิสัยแล้วเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ไม่ยากนัก อย่างไรก็ตามในรายละเอียด (หรือเมื่อแยกเป็นรายข้อคำถามแต่ละรูปแบบที่มีการใช้หรือถูกใช้มากที่สุด) มีเพียงรูปแบบการลงโทษเท่านั้นที่มีข้อที่มีความเหมือนกันระหว่างหัวหน้าส่วนงานและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่ามีการใช้และถูกใช้ การดำเนินโดยวาจาถ้างานผิดพลาด ทั้งนี้อาจเพราะการลงโทษถือว่าเป็นรูปแบบการเสริมแรงที่น่าจะก่อให้เกิดผลข้างเคียง โดยเฉพาะด้านอารมณ์มากที่สุดนั่นเอง

ส่วนสภาวะการณ์ประเด็นวิธีการเสริมแรงในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว ผลการวิเคราะห์โดยรวมพบว่าใช้การเสริมแรงทุกครั้งมากที่สุด รองลงมาคือการเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไม่แน่นอน การเสริมแรงตามเวลาที่ไม่แน่นอน การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอนและการเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน ซึ่งค่อนข้างใกล้เคียงกับทัศนะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าวมีเพียงการสลับวิธีการเสริมแรง 2 ลำดับสุดท้าย คือ ทัศนะของผู้ปฏิบัติงานจะใช้วิธีการเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน และการเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน ตามลำดับ ทั้งนี้จะพบว่า วิธีการเสริมแรงทุกครั้งจะเป็นสภาวะการณ์ของวิธีการเสริมแรงภายในหน่วยงานภาครัฐมากที่สุด ทั้งนี้น่าจะเนื่องด้วยเป็นความเชื่อและความเคยชินที่มีมาแต่เดิมว่าสำหรับการเสริมเรงนั้นน่าที่จะมีการให้การเสริมแรงทุกครั้ง เพราะผู้นำไปปฏิบัติน่าจะมีความเชื่อว่าเป็นวิธีการที่จะสร้างพฤติกรรมใหม่ โดยเฉพาะในแง่ที่ดีให้ได้มากที่สุด และพฤติกรรมใหม่นั้นจะเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

ดังนั้นจึงอาจพอทำให้เห็นว่าการสื่อสารที่ต้องตรงกันระหว่างหัวหน้าส่วนงานและผู้ปฏิบัติงานถึงแม้จะมีความแตกต่างกันอยู่บ้างในประเด็นวิธีการเสริมแรง แต่ทั้งรูปแบบและวิธีการเสริมแรงที่ถูกนำมา

ปฏิบัติในกระบวนการงานบัตรประชาชนในปัจจุบันมีความสอดคล้องในเรื่องความคิดเห็นและการนำปฏิบัติ เป็นอย่างมากอันพอเป็นจุดเริ่มต้นก่อนการพิจารณาประเด็นการเสริมแรงที่เหมาะสม ซึ่งจะอภิปรายผล ต่อไปว่าอย่างน้อยสภาวะการณ์ในปัจจุบันที่แสดงความสอดคล้องระหว่างหัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน ย่อม เป็นสิ่งยืนยันความสอดคล้องในวิถีคิด ซึ่งเป็นแนวคิดที่อยู่ในแนวการศึกษาเชิงพฤติกรรมอันยากแก่การจะ เกิดขึ้นหรือแม้แต่ว่าจะใกล้เคียงกัน ซึ่งย่อมทำให้อนุมานได้ว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานของส่วนงาน ดังกล่าว ซึ่งเป็นกรอบนอกของความคิดหรือพฤติกรรมย่อมเป็นสิ่งที่น่าจะสอดคล้องกันเช่นเดียวกัน

5.2.2 ทักษะเกี่ยวกับการเสริมแรงที่พึงประสงค์ เนื่องด้วยการรายงานผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้มี แนวทางเดียวกันในการหาคำตอบกับการศึกษาสภาวะการณ์การเสริมแรง กล่าวคือ มีการศึกษาประเด็น รูปแบบ และวิธีการเสริมแรง โดยแยกทักษะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน และ ผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานดังกล่าว จึงอภิปรายผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ในแนวทางเดียวกัน ประกอบด้วย

ประเด็นแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ในองค์การ ในส่วนของรูปแบบการเสริมแรงมีการ เสนอให้ใช้การเสริมแรงเชิงบวกมากที่สุด รองลงมาคือการเสริมแรงเชิงลบ การลงโทษและการหยุดยั้ง ตามลำดับ ซึ่งไม่มีความแตกต่างกับทักษะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว ทั้งนี้จึงสามารถอนุมานได้ ว่าความต้องการของ ทั้งสองฝ่ายค่อนข้างตรงกันเป็นอย่างมาก อย่างน้อยก็ในประเด็นของแนวทางการ เสริมทั้งนี้ส่วนที่ควรพิจารณาต่อไปคือสิ่งที่พึงประสงค์กับสภาวะการณ์จริงเกี่ยวกับรูปแบบการเสริมแรงมี ความต้องการตรงกันหรือไม่ ซึ่งปรากฏว่ามีความต้องการตรงกันเช่นเดียวกันทำให้พอสรุปได้ว่า สภาวะที่ เป็นอยู่ของรูปแบบการเสริมแรงค่อนข้างมีแนวโน้มที่ถูกต้องเป็นอย่างสูงนั่นเอง

ในส่วนของประเด็นวิธีการเสริมแรงที่พึงประสงค์พบว่าในทักษะของหัวหน้าส่วนงานบัตร ประจำตัวประชาชนพบว่าใช้การเสริมแรงทุกครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไม่ แน่นนอน การเสริมแรงตามเวลาที่ไม่นั่นนอน การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นนอน และการเสริมแรงตาม เวลาที่แน่นนอน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับทักษะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าวพบว่ามีความต้องการตรงกัน อีกเช่นเดียวกัน ดังนั้นในทักษะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงาน ดังกล่าวพบว่ามีความต้องการตรงกัน หรือทั้งสองส่วนมีความสอดคล้องในเรื่องความคิดเห็นในประเด็นวิธีการ เสริมแรงที่พึงประสงค์นั่นเอง ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับสภาวะการณ์ในประเด็นวิธีการเสริมแรงพบว่ามีความ คล้ายคลึงกันเช่นเดียวกัน(ยกเว้นวิธีการเสริมแรงในทักษะของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัว ประชาชนที่มีความแตกต่างกันเล็กน้อย แต่ก็ไม่น่าจะเป็นประเด็นสำคัญในการพิจารณาความแตกต่างแต่ อย่างใดเพราะเป็นความแตกต่างในทักษะที่ใช้หรือถูกใช้วิธีการเสริมแรงที่น้อยที่สุด 2 ลำดับ)

ดังนั้นจึงพบว่าสำหรับวิธีการเสริมแรงภายในองค์การของหน่วยงานภาครัฐค่อนข้างมีความต้อง ตรงกันในแง่ของ “สิ่งที่เป็นอยู่” และ “สิ่งที่อยากให้เป็น” นั่นเอง ทั้งนี้มิใช่เพียงแต่แนวทางการเสริมแรง เท่านั้นแต่ยังรวมถึงความสอดคล้องในระดับหัวหน้าส่วนงานและผู้ปฏิบัติงานด้วย

5.2.3 การเปรียบเทียบทัศนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรง (รูปแบบและวิธีการเสริมแรง) ที่พึงประสงค์ของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกัน (เทศบาลนคร เทศบาลเมือง ที่ว่าการอำเภอ และสำนักงานเขต) ผลการวิเคราะห์พบว่าหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ต่างระดับกันไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างเกี่ยวกับทั้งรูปแบบและวิธีการเสริมแรง ทั้งนี้อาจจะเนื่องด้วย ความเป็นทางการหรือกระทั่งกฎระเบียบของระบบราชการมีมากจนทำให้ส่งผลต่อความคิดเห็นและกระบวนการปฏิบัติทั้งงานและการปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาที่สมควรมีต่อผู้ปฏิบัติงาน แม้จะเป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งอยู่ต่างส่วนงานกัน อย่างไรก็ตามสิ่งที่ต้องไม่ละเลยอย่างยิ่งในการอภิปรายผลนี้พบว่าแม้จะเป็นความคิดเห็นของหัวหน้าส่วนงานที่ต่างส่วนภาคกันไม่ว่าจะเป็นส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคหรือส่วนท้องถิ่น แต่ระดับตำแหน่งของหัวหน้าส่วนงานเหล่านั้น พร้อมทั้งหน้าที่รับผิดชอบย่อมมีความใกล้เคียงกันมาก ดังผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ไม่เกิดความแตกต่างกันและแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ จึงอาจสอดคล้องกันไปกับสภาวะในปัจจุบันอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก

5.2.4 ประเด็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ ผลการวิเคราะห์พบว่าในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนมี 6 ข้อใหญ่ ๆ ใด ๆ หนึ่ง 4 อันดับแรกของข้อเสนอแนะที่ “เกือบ” จะแนบเนียนกันคือ การเสนอแนะว่าไม่ควรยึดติดกับการเสริมแรง แต่ถ้าจำต้องใช้ก็ให้พิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ประกอบด้วย โดยเรียงลำดับความสำคัญขององค์ประกอบคือ ประเด็นเรื่องวัฒนธรรมของคนไทย ระดับและประเภทของงาน และการมองธรรมชาติของมนุษย์ สำหรับอีก 2 อันดับสุดท้ายก็ปรากฏผลค่อนข้างชัดเจนเช่นเดียวกัน แต่ปรากฏว่าเป็นไปทางตรงกันข้าม กล่าวคือมีการเสนอให้ความสนใจกับการเสริมแรง แต่ก็ยังคงมีผลการวิเคราะห์โดยให้พิจารณาองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วยเช่น ประเด็นที่เน้นว่าผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจประเด็นการเสริมแรง เป็นอย่างมาก และควรให้ความสนใจกับรูปแบบอื่น ๆ เช่น การสร้างต้นแบบที่ดีเพื่อให้พนักงานคนอื่น ๆ ปฏิบัติตามด้วย เป็นต้น

ส่วนแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งกลับมีแนวทางที่แตกต่างจากมุมมองของหัวหน้าส่วนงานพอสมควร กล่าวคือผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าวมีข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะที่มีมากที่สุด 2 อันดับแรกคือการใช้สำนวนเปรียบเทียบคือ “การเอาใจเขามาใส่ใจเรา” หรือที่กล่าวว่า “ทำผิดต้องตักเตือน ทำถูกก็ชมเชย” ซึ่งน่าจะมียึดตามทัศนะของผู้วิจัยว่าเป็นการกล่าวถึงการให้ความสำคัญกับการเสริมแรง แต่ต้องให้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยเฉพาะจากผู้บังคับบัญชา และอันดับต่อมาก็น่าจะกล่าวในทำนองเดียวกัน แต่เน้นที่องค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ยังเป็นเสมือนการให้ความสำคัญกับประเด็นนี้เป็นอย่างมาก มีเพียงในลำดับต่อมาที่ขอให้พิจารณาว่างานเป็นงานสาธารณะที่ต้องเน้นผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่า หรือไม่ควรเน้นที่การเสริมแรงนั่นเอง แต่เน้นให้ผู้ปฏิบัติมองว่างานของภาครัฐเป็นงานสาธารณะที่ต้องทำเพื่อผลประโยชน์

ส่วนรวม อย่างไรก็ตามในอีกสองอันดับสุดท้ายก็มีการกล่าวในทำนองการให้ความสนใจกับการเสริมแรงทั้งสิ้น

ทั้งนี้โดยเปรียบเทียบระหว่างข้อเสนอแนะจากหัวหน้าส่วนงานและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว แม้ส่วนใหญ่จะค่อนข้างมีความสอดคล้องกันในประเด็นของการเสริมแรง ดังที่ปรากฏว่าสภาพการณ์ การเสริมแรงค่อนข้างใกล้เคียงกับแนวทางการเสริมแรงที่พึงประสงค์ทั้งรูปแบบและวิธีการเสริมแรง รวมทั้งไม่ว่าจะในทัศนะของหัวหน้าส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน อย่างไรก็ตามสำหรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ถึงแม้จะเป็นส่วนน้อยของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามคือกลุ่มตัวอย่าง แต่ก็ไม่ได้เป็นส่วนที่น้อยมาก เช่น ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานดังกล่าว มีการตอบเป็นไปในทิศทางที่ตรงกันข้าม ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจอย่างมาก

### 5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งประเด็นของข้อเสนอแนะงานวิจัยไว้ 2 ประเด็นคือ

1. ด้านเนื้อหา ดังที่กล่าวถึงแล้วว่าการเสริมแรงอยู่ในระดับของแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการปรับพฤติกรรมซึ่งย่อมมีแนวคิดรวมทั้งทฤษฎีอื่น ๆ อีกมากมายที่สามารถตอบสนองการอธิบายพฤติกรรมขององค์กรได้อย่างเหมาะสมมากกว่าหรือกระทั่งถูกต้องมากกว่า นอกจากนี้สำหรับแนวคิดการเสริมแรงที่ใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ที่เน้นประเด็นรูปแบบและวิธีการการเสริมแรงจึงอาจมองได้ว่าเป็นการพิจารณาแนวทางการเสริมแรงในองค์กรได้อย่างไม่รอบด้านนัก ดังนั้นจึงอาจควรพิจารณากระบวนการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมแรงซึ่งกล่าวถึงไว้ในบททบทวนวรรณกรรมซึ่งน่าจะทำให้เกิดความสมบูรณ์ด้านเนื้อหาของแนวคิดดังกล่าวมากขึ้น

2. ด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง น่าจะมีการขยายกลุ่มประชากรให้ครอบคลุมภาครัฐในส่วนงานอื่น ๆ ประกอบการพิจารณาด้วย ทั้งนี้เมื่อขยายขนาดของประชากรย่อมส่งผลให้ได้แนวความคิดที่แท้จริงผ่านกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนมากขึ้นอันย่อมส่งผลต่อคุณภาพของงานวิจัยนั่นเอง

## บรรณานุกรม/เอกสารอ้างอิง

### หนังสือภาษาไทย

- บุญศรี คำชาย. **จิตวิทยาเพื่อการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2544 .
- กรองแก้ว อยู่สุข. **พฤติกรรมองค์กร** . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- จิราภา เต็งไตรรัตน์. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- ประเทือง ภูมิภักทราคม. **การปรับพฤติกรรม : ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2540.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ . **การปรับพฤติกรรมเบื้องต้น** . กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536.
- ศิริบุรณ์ ศรีสุวรรณ. **ทฤษฎีการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, [ม.ป.ป.].
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. **จิตวิทยาทั่วไป** . กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. **การปรับพฤติกรรม** . กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- ..... **ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม** . กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ . **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์** . กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช . **พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี** . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ม 2549.
- สร้อยตระกูล [ติวยานนท์] อรรถมานะ. **พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์** . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

### หนังสือภาษาอังกฤษ

- Kobb , David A. , Rubin, Irwind M. and Osland , Joyce . **Organizational Behavior**. Englewood Cliffs [NJ] : Prentice Hall, 1991.
- Luthans , Fred . **Introduction to Management : A Contingency Approach** . New York : McGrew – Hill ,1976.

..... . **Organization Behavior : A Modern Behavioral to Management** . New York :McGraw– Hill ,1973 .

Luthans , Fred and Kreitner , R. . **Organization Behavior Modification and Beyond** . New York : Foresmore and Company , 1975 .

Luthan ,Fred and Martinko , M. “An Organizational Behavior Modification Analysis of Absenteeism. “ **Human Resources Management** . 15 ,Fall 1976 pp.11-18 .

Moorhead , Gregory and Griffin , Ricky W. . **Organizational Behavior** . Boston [MA] : Houghton Mifflin, 1992.

Robbins , Stephen P. . **Organizational Behavior** . Englewood Cliffs [NJ] : Prentice-Hall, 1989.

#### วิทยานิพนธ์

กรรณิการ์ อุทิศไทย. การเปรียบเทียบการเสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกรกับการเสริมแรงทางสังคมที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่องการบวกและการลบ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่สองโรงเรียนชุมชนบ้านคลองสาน จังหวัดกำแพงเพชร . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

กนิษฐา ปิ่นสุวรรณ. การศึกษาประสิทธิผลของการเสริมแรงต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านเจตคติและการปฏิบัติงานเยี่ยมบ้านของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลนครราชสีมา . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531.

จรรยาพร บุญน้อม. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา .กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย์, 2546.

จารุวรรณ กมลสินธุ์. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2548.

จุรีรัตน์ ชัยมาตร . ผลการใช้แรงเสริมแลกเปลี่ยนต่อพฤติกรรมไม่ทำการบ้านของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่สองโรงเรียนบางประอิน ราชานุเคราะห์หนึ่ง . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2525.

ไพโรจน์ กาธรรมณี. การรับรู้บรรยากาศองค์กรและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริษัททศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด [มหาชน] . กรุงเทพฯ : สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2547.

มนทิพย์ สุคนธมาน . การเปรียบเทียบผลของการใช้สัญญาเงื่อนไขและการใช้แรงเสริมทางสังคม  
ต่อพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักศึกษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษา  
ปีที่หกโรงเรียนเทศบาลหนึ่งวัดพระงามจังหวัดนครปฐม . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

ยุทธศักดิ์ จันณรงค์ . ปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้พื้นฐานกับอัตราการเสริมแรงในบทเรียน  
คอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้น  
มัธยมศึกษาปีที่ 1 . ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัยคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น,  
2534.

สมพร สุทัศน์ย์ . การศึกษาผลการใช้แรงเสริมทางสังคมต่อพฤติกรรมเชิงบวกริมคิดปกติของ  
นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่สอง. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,  
2522.

สุบรรณ เทียนคำศรี .แนวทางเสริมสร้างกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทวิทยุ  
การบินแห่งประเทศไทย จำกัด . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2546.

สุธิดา เกาวิเศษ .แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ชัยนันท์อควิปเมนท์ จำกัด .  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2546.

#### บทความ

จุลศักดิ์ ชาญณรงค์. “การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการบริหาร” ใน *สุทธิปริทัศน์* ปีที่ 17 ฉบับที่  
53 กันยายน- ธันวาคม 2546.

----- . “การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐโดยไม่ทำลายประสิทธิผล  
: ข้อเสนอการลดขั้นตอนการทำบัตรประชาชนจากการศึกษาดูงานสำนักทะเบียนเขตหลักสี่”  
ใน *สุทธิปริทัศน์* ปีที่ 20 ฉบับที่ 62 กันยายน-ธันวาคม 2549.

#### ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

[www.borathailand.org](http://www.borathailand.org) (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย)

[www.dopa.go.th](http://www.dopa.go.th) (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย)

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org) (สารานุกรมเสรี)

[www.tambol.com](http://www.tambol.com) (เครือข่ายองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น)

## ภาคผนวก 1 จดหมายขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามงานวิจัย

3 กันยายน 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามงานวิจัยกลับด้วยระบบไปรษณีย์  
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย : แบบสอบถามงานวิจัยจำนวน 3 ชุด

ด้วยผมนายจุลศักดิ์ ชาญณรงค์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ กำลังดำเนินการวิจัยเรื่อง “การศึกษา  
สภาวะการณ์และแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์:กรณีกระบวนการงานบัตรประจำตัว  
ประชาชน” โดยการวิจัยดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยความคิดเห็นและข้อมูลจากประสบการณ์ตรงของท่าน และ  
เจ้าพนักงานภายในส่วนงานของท่าน

ดังนั้นจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน(ตอบแบบสอบถามชุดที่1) และผู้ปฏิบัติงานภายในส่วนงาน  
ของท่าน(ตอบแบบสอบถามชุดที่2 จำนวน 2 คน) และขอความกรุณาส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับโดย  
การใส่ซองจดหมาย(ซองซึ่งได้ติดตราไปรษณียากรไว้แล้ว)หรือหากท่านไม่สะดวกในกระบวนการใด  
ผู้วิจัยยินดีกระทำการด้วยวิธีการใดๆที่ท่านเห็นสมควร

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

( ผศ.จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ )

ผู้วิจัย

- โทรศัพท์ 029547300 ต่อ 743 , 668 หรือ 0891199519



ภาคผนวก 2 แบบสอบถามงานวิจัย

# ชุดที่ 1

## แบบสอบถามประเด็นการเสริมแรง (สำหรับหัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน)

แบบสอบถามเรื่อง : การศึกษาสภาวะการณและแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์:กรณีกระบวนการบัตรประจำตัวประชาชน(สำหรับงานวิจัยขึ้นนี้การเสริมแรงหมายถึงการกระทำด้วยวิธีการใดๆที่ทำให้พฤติกรรมมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์)

คำชี้แจง ข้อคำถามมี 4 ตอน (จำนวน 3 หน้า)

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / หรือ เติมค่าลงในช่องว่างตามความจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

- |  |
|--|
| 1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง  |
| 2. อายุ ( ) 1. ต่ำกว่า 30 ปี ( ) 2. 30-39 ปี ( ) 3. 40-49 ปี ( ) 4. 50 ปีขึ้นไป  |
| 3. การศึกษา ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี ( ) 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า  |
| 4. หน่วยงานที่ท่านสังกัด ( ) 1.เทศบาลนคร ..... ( ) 2. เทศบาลเมือง .....<br>( ) 3.ที่ว่าการอำเภอ ..... ( ) 4. สำนักงานเขต ..... |

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาวะการณการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐ (สภาวะการณการเสริมแรง หมายถึง การเสริมแรงทั้งรูปแบบ และ วิธีการเสริมแรง ที่ถูกนำมาปฏิบัติในกระบวนการบัตรประจำตัวประชาชนในปัจจุบัน)

2.1 ประเด็นรูปแบบการเสริมแรง (รูปแบบการการเสริมแรง หมายถึง ชนิดของการเสริมแรงที่มี 4 ประเภท คือ การเสริมแรงเชิงบวก การเสริมแรงเชิงลบ การหยุดยั้ง และการลงโทษ)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อรูปแบบการเสริมแรงที่ท่านเคยปฏิบัติด้วยตัวของตนเอง (ไม่รวมวิธีการที่มาจากกฎระเบียบของหน่วยงาน) เพื่อต้องการตอบสนองผู้ได้บังคับบัญชาของท่านเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน (ตอบได้หลายข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| ( ) 1. การแสดงอาภักดิ์หรือแสดงความชื่นชมต่องานที่สำเร็จ   | ( ) 7. การแสดงที่ไม่สนใจในบางกรณี   |
| ( ) 2. การชมเชยเป็นคำพูดต่อชิ้นงานที่สำเร็จ   | ( ) 8. การระงับความสนใจหรือแสดงพฤติกรรมใดๆ ทั้งๆที่เคยแสดงความสนใจมาโดยตลอด |
| ( ) 3. การให้สิ่งของตอบแทนแม้เพียงเล็กน้อยเมื่องานสำเร็จ  | ( ) 9. การไม่กระทำการใดๆแม้จะเกิดงานที่ดีหรือผิดพลาด                        |
| ( ) 4. การใช้คำพูดอธิบายถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นถ้าผู้ได้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของท่าน     | ( ) 10. การตำหนิโดยวาจาถึงงานผิดพลาด  |
| ( ) 5. การกำหนดกฎเกณฑ์เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ถูกกำหนดโดยส่วนกลางเพื่อป้องกันความผิดพลาดในงาน      | ( ) 11. การตำหนิโดยการแสดงออกด้วยภาษาท่าทางถึงงานผิดพลาด                    |
| ( ) 6. การให้สิ่งที่ไม่พึงพอใจซึ่งอาจแตกต่างกันในแต่ละบุคคลอย่างหนึ่งเพื่อป้องกันความผิดพลาดในงาน | ( ) 12. การให้เสียผลประโยชน์อย่างใดถึงงานผิดพลาด                            |

2.2 ประเด็นวิธีการการเสริมแรง (วิธีการเสริมแรง หมายถึง การเสริมแรงพฤติกรรมโดยการใช้จำนวนครั้งและระยะเวลาในการเสริมแรงเป็นเงื่อนไขในการเสริมแรง)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อวิธีการการเสริมแรงที่ท่านเคยปฏิบัติด้วยตัวของท่านเอง (ไม่รวมวิธีการที่มาจากคู่มือของหน่วยงาน) เพื่อต้องการตอบสนองผู้ได้บังคับบัญชาของท่านในพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน (ตอบได้หลายข้อ)

- ( ) 1. การเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน เช่น ถ้าผู้ได้บังคับบัญชาแสดงที่ทำตั้งใจทำงานทุกๆ 3 ชั่วโมงท่านจะให้ การเสริมแรงโดยการชมเชย แต่ถ้าก่อน3 ชั่วโมงแม้แสดงที่ทำตั้งใจทำงานท่านจะไม่ให้การเสริมแรงไม่ว่ากรณีใด ๆ
- ( ) 2. การเสริมแรงตามเวลาที่ไมแน่นอน เช่น เมื่อผู้ได้บังคับบัญชาแสดงที่ทำตั้งใจทำงานครบ 2 ชั่วโมงท่านจะ ให้การเสริมแรง ต่อมาอีก 1 ชั่วโมงก็ให้อีก แต่หลังจากนั้นอีก 3 ชั่วโมงถ้าผู้ได้บังคับบัญชายังแสดงที่ทำตั้งใจทำงานจึงจะให้การเสริมแรง
- ( ) 3. การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน เช่น ถ้าผู้ได้บังคับบัญชาทำงานสำเร็จทุกๆ 2 ชิ้นจึงจะให้การเสริมแรงโดยการชมเชย
- ( ) 4. การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไมแน่นอน เช่น ถ้าผู้ได้บังคับบัญชาทำงานสำเร็จ 2 ชิ้นก็จะให้การเสริมแรง แต่บางครั้งทำงานเสร็จ 3 ชิ้น จึงจะให้การเสริมแรง
- ( ) 5. การเสริมแรงทุกครั้ง เช่น ท่านจะให้การเสริมแรงโดยการชมเชยทันทีและทุกครั้งผู้ได้บังคับบัญชาทำงานสำเร็จ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ตามระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการเสริมแรงผู้ได้บังคับบัญชาให้มีทิศทางที่ท่านพึงประสงค์

ข้อคำถามประเด็นแนวทางการเสริมแรง	ระดับความเหมาะสมของการเสริมแรง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ประเด็นรูปแบบการเสริมแรง</b>					
1. การแสดงออกที่ปรียาแสดงความชื่นชม					
2. การเอ่ยคำพูดชมเชยออกมาเป็นวาจา					
3. การให้สิ่งของตอบแทน					
4. การใช้คำพูดอธิบายถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นถ้าผู้ได้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติตาม					
5. การกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น					
6. การให้สิ่งไม่พึงพอใจที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลเพื่อป้องกันความผิดพลาดในงาน					
7. การแสดงที่ทำไม่สนใจในบางกรณี					
8. การระงับความสนใจหรือแสดงพฤติกรรมใดๆทั้งๆที่เคยแสดงความสนใจมาตลอด					
9. การไม่กระทำการใดๆแม้จะเกิดงานที่ดีหรือผิดพลาด					
10. การดำเนินโดยวาจาอ้างงานผิดพลาด					

ข้อคำถามประเด็นแนวทางการเสริมแรง (ต่อ)	ระดับความเหมาะสมของการเสริมแรง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ประเด็นรูปแบบการเสริมแรง (ต่อ)</b>					
11. การดำหนิโดยการแสดงออกด้วยภาษาท่าทางถ้างานผิดพลาด					
12. การให้เสีผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งถ้างานผิดพลาด					
<b>ประเด็นวิธีการเสริมแรง</b>					
13. การเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน เช่น ทุกๆ 2 ชั่วโมงจึงจะให้การเสริมแรง					
14. การเสริมแรงตามเวลาที่ไมแน่นอน เช่น บางครั้ง 2 ชั่วโมง บางครั้งก็ 3 ชั่วโมง จึงจะให้การเสริมแรง					
15. การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน เช่น ทำงานดีทุกๆ 2 ครั้ง จึงจะให้การเสริมแรง					
16. การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไมแน่นอน เช่น ทำงานดี 2 ครั้ง จึงจะให้การเสริมแรงแต่บางที่ทำงานดี 3 ครั้งจึงจะให้การเสริมแรง					
17. การเสริมแรงทุกครั้ง เช่น ทำงานดีก็จะให้การเสริมแรงทันทีและทุกครั้ง					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์

คำชี้แจง : กรุณาเขียนข้อความเสนอแนะอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ในทัศนะของท่าน (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาตอบแบบสอบถามงานวิจัยชิ้นนี้

# ชุดที่ 2

## แบบสอบถามประเด็นการเสริมแรง (สำหรับผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน)

แบบสอบถามเรื่อง : การศึกษาสภาวะการและแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์:กรณีกระบวนการบัตรประจำตัวประชาชน(สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้การเสริมแรงหมายถึงการกระทำด้วยวิธีการใดๆที่ทำให้พฤติกรรมมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์)

คำชี้แจง ข้อคำถามมี 4 ตอน (จำนวน 3 หน้า)

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / หรือ เติมคำลงในช่องว่างตามความจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุ ( ) 1. ต่ำกว่า 30 ปี ( ) 2. 30-39 ปี ( ) 3. 40-49 ปี ( ) 4. 50 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี ( ) 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. หน่วยงานที่ท่านสังกัด ( ) 1.เทศบาลนคร ..... ( ) 2. เทศบาลเมือง ..... ( ) 3.ที่ว่าการอำเภอ ..... ( ) 4. สำนักงานเขต .....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาวะการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐ (สภาวะการเสริมแรง หมายถึง การเสริมแรงทั้งรูปแบบ และ วิธีการเสริมแรง ที่ถูกนำมาปฏิบัติในกระบวนการบัตรประชาชนในปัจจุบัน)

2.1 ประเด็นรูปแบบการเสริมแรง (รูปแบบการเสริมแรง หมายถึง ชนิดของการเสริมแรงที่มี 4 ประเภท คือ การเสริมแรงเชิงบวก การเสริมแรงเชิงลบ การหยุดยั้ง และการลงโทษ)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าเลือกรูปแบบการเสริมแรง (เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง)ที่ท่านเคยได้รับจากผู้บังคับบัญชา (หัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน) (ตอบได้หลายข้อ)

- ( ) 1. การได้รับอากัปรियाแสดงความชื่นชมเมื่อท่านทำงานสำเร็จ
- ( ) 2. การได้รับคำชมเชยเป็นคำพูดเมื่อท่านทำงานสำเร็จ
- ( ) 3. การได้รับสิ่งของตอบแทนแม้เพียงเล็กน้อยเมื่อท่านทำงานสำเร็จ
- ( ) 4. การได้รับคำอธิบายถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นถ้าท่านไม่
- ( ) 5. การถูกกำหนดกฎเกณฑ์ในเรื่องวิธีการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดในงาน
- ( ) 6. การได้รับสิ่งที่ไม่พึงพอใจซึ่งอาจแตกต่างกันกับผู้ร่วมงานคนอื่นๆ ซึ่งผู้บังคับบัญชาแจ้งว่าเพื่อป้องกันความผิดพลาดในงาน
- ( ) 7. การได้รับที่ท่าไม่สนใจหรือใส่ใจแม้ท่านจะทำงานผิดพลาด
- ( ) 8. การถูกระงับความสนใจหรือแสดงพฤติกรรมใดๆที่เคยแสดงต่อท่านมาโดยตลอด
- ( ) 9. การไม่ถูกระทำการใดๆแม้งานจะดีหรือ ผิดพลาด
- ( ) 10. การถูกตำหนิโดยวาจาอ้างงานผิดพลาดปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
- ( ) 11. การถูกตำหนิโดยการแสดงออกด้วยภาษาท่าทางอ้างงานผิดพลาด
- ( ) 12. การเสียผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งอ้างงานของท่านผิดพลาด

2.2 ประเด็นวิธีการการเสริมแรง (วิธีการเสริมแรง หมายถึง การเสริมแรงพฤติกรรมโดยการใช้จำนวนครั้งและระยะเวลาในการเสริมแรงเป็นเงื่อนไขในการเสริมแรง)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อวิธีการการเสริมแรง (เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง) ที่ท่านเคยได้รับจากผู้บังคับบัญชา (หัวหน้าส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชน) (ตอบได้หลายข้อ)

- ( ) 1. การเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน เช่น เมื่อท่านแสดงที่ทำตั้งใจทำงานทุกๆ 3 ชั่วโมงท่านจะได้รับการเสริมแรงโดยการชมเชย แต่ถ้าก่อน 3 ชั่วโมงแม้แสดงที่ทำตั้งใจทำงานท่านจะไม่ได้รับการเสริมแรงไม่ว่ากรณีใดๆ
- ( ) 2. การเสริมแรงตามเวลาที่ไมแน่นอน เช่น เมื่อท่านแสดงที่ทำตั้งใจทำงานครบ 2 ชั่วโมงท่านจะได้รับการเสริมแรง ต่อมาอีก 1 ชั่วโมงก็ได้รับอีก แต่หลังจากนั้นอีก 3 ชั่วโมงเมื่อท่านยังแสดงที่ทำตั้งใจทำงานจึงจะได้รับการเสริมแรง
- ( ) 3. การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน เช่น ถ้าท่านทำงานสำเร็จทุกๆ 2 ชิ้นจึงจะได้รับการเสริมแรงโดยการชมเชย
- ( ) 4. การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไมแน่นอน เช่น ถ้าท่านทำงานสำเร็จ 2 ชิ้นก็จะได้รับการเสริมแรง แต่บางครั้งทำงานเสร็จ 3 ชิ้น จึงจะได้รับการเสริมแรง
- ( ) 5. การเสริมแรงทุกครั้ง เช่น ท่านจะได้รับการเสริมแรงโดยการชมเชยทันทีและทุกครั้งที่ท่านทำงานสำเร็จ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ตามระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการเสริมแรงที่ท่านเห็นว่าสมควรได้รับจากผู้บังคับบัญชาหากผู้บังคับบัญชาต้องการให้ท่านมีพฤติกรรมในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

ข้อคำถามประเด็นแนวทางการเสริมแรง	ระดับความเหมาะสมของการเสริมแรง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ประเด็นรูปแบบการเสริมแรง</b>					
1. การแสดงออกที่ปรารถนาแสดงความชื่นชม					
2. การเอ่ยคำพูดชมเชยออกมาเป็นวาจา					
3. การให้สิ่งของตอบแทน					
4. การใช้คำพูดอธิบายถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นถ้าท่านไม่ปฏิบัติตาม					
5. การกำหนดกฎเกณฑ์ในงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น					
6. การให้สิ่งไม่พึงพอใจแก่ท่านเพื่อป้องกันความผิดพลาดในงาน					
7. การแสดงที่ทำไม่สนใจในบางกรณี					
8. การถูกระงับความสนใจหรือแสดงพฤติกรรมใดๆที่ๆเคยได้รับความสนใจมาตลอด					
9. การไม่กระทำการใดๆแม้จะเกิดงานที่ดีหรือผิดพลาด					
10. การดำเนินโดยวาจาอ้างงานผิดพลาด					

ข้อคำถามประเด็นแนวทางการเสริมแรง (ต่อ)	ระดับความเหมาะสมของการเสริมแรง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ประเด็นรูปแบบการเสริมแรง (ต่อ)</b>					
11. การดำหนิโดยการแสดงออกด้วยภาษาท่าทางถ้างานผิดพลาด					
12. การให้เสีผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งถ้างานผิดพลาด					
<b>ประเด็นวิธีการเสริมแรง</b>					
13. การเสริมแรงตามเวลาที่แน่นอน เช่น ทุกๆ 2 ชั่วโมงควรจะได้รับเสริมแรง					
14. การเสริมแรงตามเวลาที่ไมแน่นอน เช่น บางครั้ง 2 ชั่วโมง บางครั้งก็ 3 ชั่วโมง จึงควรจะได้รับเสริมแรง					
15. การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่แน่นอน เช่น ทำงานดีทุกๆ 2 ชิ้น ควรจะได้รับเสริมแรง					
16. การเสริมแรงตามจำนวนครั้งที่ไมแน่นอน เช่น ทำงานดี 2 ชิ้น ควรจะได้รับเสริมแรงแต่บางทีทำงานดี 3 ครั้งจึงควรจะได้รับเสริมแรง					
17. การเสริมแรงทุกครั้ง เช่น ถ้างานดีก็ควรได้รับเสริมแรงทันทีและทุกครั้ง					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์

คำชี้แจง : กรุณาเขียนข้อความเสนอแนะอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ในทักษะของท่าน (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาตอบแบบสอบถามงานวิจัยชิ้นนี้

### ภาคผนวก 3 ประวัติผู้วิจัย

จตุศักดิ์ ชาญณรงค์

รัฐศาสตรบัณฑิต ( วิชาการระหว่างประเทศ ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ( องค์การและการจัดการ ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ปัจจุบันเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

#### ผลงานทางวิชาการ

- งานวิจัย
- การศึกษาโครงสร้างองค์การธุรกิจชุมชน : กรณีศึกษากลุ่มแม่บ้านผลิตภัณฑ์กล้วยจังหวัดนนทบุรี ( ทุณฑววมหาวิทยาลัยประจำปีพ.ศ. 2546 )
  - การศึกษาโครงสร้างองค์การของส่วนราชการภาครัฐ ( ทุณฑววมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ประจำปีพ.ศ. 2548 )
  - การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ โครงสร้างองค์การของส่วนราชการภาครัฐ ( ทุณฑววมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ประจำปีพ.ศ. 2549 )
  - การวิเคราะห์วาทกรรมและผลลัพธ์ที่เกิดจากวาทกรรม : กรณีศึกษาคำว่าองค์การและองค์กร ( ทุณฑววมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ประจำปีพ.ศ. 2550 )
  - การสำรวจทัศนคติเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้วิชาต่างๆภายใต้ขอบข่ายรัฐประศาสนศาสตร์ของนักวิชาการและผู้บริหารองค์การภาครัฐ กรณีศึกษาองค์การภาครัฐของจังหวัดนนทบุรี ( ทุณฑววมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ประจำปีพ.ศ. 2551 – งานวิจัยที่กำลังดำเนินการ )

ตำรา - วิชาการเมืองเศรษฐกิจและสังคม

เอกสารประกอบการสอน - วิชาธุรกิจชุมชนศึกษา

- บทความ
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับใหม่ จุลสารคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนกันยายน 2545
  - เอปเล : ปราบปรามการฉ้อโกงของกรมโยธาธิการเมืองเศรษฐกิจและสังคม สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 16 ฉบับที่ 48 มกราคม – เมษายน 2545
  - ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียงและทฤษฎีใหม่ สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 17 ฉบับที่ 51 มกราคม – เมษายน 2546
  - การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการบริหาร สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 17 ฉบับที่ 53 กันยายน- ธันวาคม 2546

- การเมืองคืออะไร  
วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ปีที่ 29 มกราคม-มิถุนายน 2546
- รายงานผลการวิจัย การศึกษาโครงสร้างองค์กรธุรกิจชุมชน : กรณีศึกษากลุ่ม  
แม่บ้านผลิตภัณฑ์กล้วย จังหวัดนนทบุรี  
สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 18 ฉบับที่ 56 กันยายน- ธันวาคม 2547
- ข้อเสนอเกี่ยวกับการศึกษาโครงสร้างองค์กร โดยใช้แผนภาพ : กรณีการบริหาร  
ราชการส่วนกลาง  
เอกสารการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 4
- องค์กรภาครัฐสมัยใหม่  
เอกสารการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 6  
( 2548)
- การตรวจสอบทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ที่นำมาปรับใช้กับองค์กรภาครัฐ  
เอกสารการประชุมวิชาการครั้งที่ 1 ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- รายงานผลการวิจัย การศึกษาโครงสร้างองค์กรของส่วนราชการภาครัฐ  
สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 20 ฉบับที่ 60 มกราคม-เมษายน 2549
- การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐโดยไม่ทำลาย  
ประสิทธิผล : ข้อเสนอการลดขั้นตอนการทำบัตรประชาชนจากการศึกษาดูงาน  
สำนักทะเบียนเขตหลักสี่  
สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 20 ฉบับที่ 62 กันยายน-ธันวาคม 2549