

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และ ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา ได้แก่ การกำหนดเป้าหมาย และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้ความสามารถของตน

1.1 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตน

1.2 แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตน

1.3 ผลของการรับรู้ความสามารถของตน

1.4 มิติของการรับรู้ความสามารถของตน

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และ ผลการ

ปฏิบัติงาน

2. ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย

2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมาย

2.2 ลักษณะของเป้าหมายที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ

2.3 ขั้นตอนในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานของบุคคล

2.4 กลไกการทำงานของเป้าหมาย

2.5 สาเหตุที่เป้าหมายมีผลต่อการจูงใจและผลการปฏิบัติงาน

2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าหมาย และ ผลการปฏิบัติงาน

2.7 ข้อจำกัดและแนวคิดใหม่เกี่ยวกับทฤษฎีการเป้าหมาย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมาย และ ผล

การปฏิบัติงาน

4. ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบการกระทำ (Operant Conditioning Theory)

5. สมมติฐานการวิจัย

6. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1. การรับรู้ความสามารถของตน

1.1 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตน

แบนดูรา (Bandura ,1977) นักจิตวิทยาสังคมเจ้าของทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง ได้ให้คำจำกัดความของการรับรู้ความสามารถของตนในระยะเริ่มแรกว่า เป็นความคาดหวังประเภทหนึ่งที่พิจารณาจากความเชื่อในความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจง หรือ ชุดของพฤติกรรม เพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ นอกจากนี้ แบนดูรา (Bandura ,1986, p.391) ยังกล่าวอีกว่าบุคคลมีความกระตือรือร้นที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อชีวิตของเขาเพื่อให้ได้มาในผลลัพธ์ที่ปรารถนาและป้องกันผลลัพธ์ที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งเป็นแหล่งสนใจที่สำคัญของบุคคลในการใช้ความพยายามที่จะทำพฤติกรรมอย่างตั้งใจ และการรับรู้ความสามารถของตนนั้นไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับทักษะความสามารถที่บุคคลมี แต่จะเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานด้วยทักษะที่มีอยู่ได้อย่างไร

ต่อมา ได้มีการเพิ่มเติมคำนิยามของการรับรู้ความสามารถของตนไว้อีกหลายความหมาย ยกตัวอย่างเช่น “การรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของพวกเขาที่จะควบคุมการจัดการกับสถานการณ์ที่มีผลต่อชีวิตของพวกเขา” (Bandura, 1989, p.1175) และ “การรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง ความเชื่อในความสามารถของบุคคลเพื่อจัดการ และ ดำเนินการใน แนวทางที่ ต้องการเพื่อให้บรรลุตามที่กำหนด” (Bandura, 1995, p.2) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฮินซ์ (Hinsz , 2005, p. 259) ที่ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถที่บุคคลจะปฏิบัติงานให้บรรลุระดับผลการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ เช่นเดียวกับ มัวร์เฮด และ กริฟฟิน (Moorhead & Griffin,1998, p.96) ที่ว่า การรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตน และกิสต์ และ มิตเชล (Gist & Mitchell,1992, p.183) ก็มีแนวคิดว่าการรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง ความเชื่อของผู้ปฏิบัติงานว่าตนสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ในระดับที่กำหนดไว้ โดยมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม

นอกจากนี้ปาจาเรส (Pajares, 2004, online) ยังได้ให้คำนิยามของการรับรู้ความสามารถของตนโดยกล่าวถึงเป้าหมายและความพยายามของบุคคลเอาไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง การพิจารณาถึงความสามารถของตนที่จะจัดการและปฏิบัติงาน

ให้ประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้การรับรู้ความสามารถของตนยังก่อให้เกิดแรงจูงใจของบุคคล ความสุข และผลสำเร็จของบุคคล เนื่องจากบุคคลจะมีความเชื่อว่าการกระทำของพวกเขาจะ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ตนเองต้องการ จึงทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสิ่งกระตุ้นที่จะก่อให้เกิดการกระทำ หรือความเพียรพยายามที่จะเผชิญหน้ากับงานยากๆ อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับ ชาวาสเซอร์ และ เยรูซาเล็ม (Schwarzer & Jerusalem, 2003, online) ที่ว่า การรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าตนเองจะสามารถกระทำในสิ่งใหม่ๆ ปฏิบัติงานที่มีความยาก หรือจัดการ กับสถานการณ์ที่ยากลำบากได้ และการรับรู้ความสามารถของตนนั้นจะก่อให้เกิดการกำหนด เป้าหมาย ความพยายาม และความยืนหยัดเมื่อต้องเผชิญหน้ากับอุปสรรคต่างๆ เช่นเดียวกับ วาสเซม (Wasssem, 1992, p.224) ที่มีแนวคิดว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวทำนาย ว่าบุคคลจะปรับปรุงตัวเองต่อความเสียหาย หรือข้อผิดพลาดได้อย่างไร บุคคลที่มีการรับรู้ ความสามารถของตนเองสูงจะรู้สึกว่าจะตนเองสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และจะ พยายามจนกว่าจะสำเร็จ ซึ่งหลังจากที่ทำงานบรรลุเป้าหมายแล้ว บุคคลจะมีการรับรู้ ความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้นด้วย

จากการศึกษาแนวความคิดและนิยามของการรับรู้ความสามารถของตน ผู้วิจัยขอ สรุป ความหมายเพื่อใช้ในการ วิจัยครั้งนี้ว่า การรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง ความเชื่อของ บุคคลเกี่ยวกับความ สามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และสามารถจัดการกับ สถานการณ์ที่เผชิญอยู่ให้บรรลุผลตามที่กำหนด

1.2 แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตน (Source of Self-Efficacy)

แบนดูรา (Bandura, 1997, p.79) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนนั้นเกิด จาก 4 แหล่งสำคัญ คือ

1. การประสบความสำเร็จจากการกระทำ (Enactive Mastery Experience) เป็น แหล่งที่ ก่อให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนได้ดีที่สุด เนื่องจากเป็นประสบการณ์ที่บุคคลนั้น ได้ประสบกับตัวเอง ความสำเร็จจะทำให้มีการประเมินตนเองสูง และ มีการรับรู้ความสามารถของ ตนสูง ส่วนความล้มเหลวนั้นจะเป็นสิ่งที่บั่นทอนการรับรู้ความสามารถของบุคคล โดยเฉพาะอย่าง ยิง ถ้าความล้มเหลวนั้น เกิดขึ้นก่อนการที่บุคคลจะสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเอง สำหรับ บุคคลที่ทำงานแล้วประสบความล้มเหลวหลายครั้ง จะทำให้บุคคลประเมินการรับรู้ความสามารถ ของตนต่ำลง ดังนั้น บุคคลย่อมจะคาดหวังความสามารถของตนตามประสบการณ์ที่ได้รับ

2. การสังเกตตัวแบบ (Vicarious Experience) การที่บุคคลได้เห็นบุคคลที่มีลักษณะคล้าย คลึงกับตนประสบความสำเร็จในการกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งโดยการใช้ความพยายามที่มีอยู่จะ สามารถเพิ่มการรับรู้ความสามารถของบุคคลนั้นได้ คือ บุคคลจะเชื่อว่าตนเองก็มีความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมอย่างเดียวกันนั้นให้ประสบความสำเร็จได้เช่นกัน โดยผลที่มีต่อการรับรู้ความสามารถของตนจะมีมากเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความมากน้อยของความคล้ายคลึงกันระหว่าง บุคคลและตัวแบบ

3. การพูดโน้มน้าวชักจูง (Verbal Persuasion) การพูดโน้มน้าวชักจูงของบุคคลอื่นที่บอก ว่าบุคคลมีความสามารถที่จะประสบผลสำเร็จได้ จะทำให้บุคคลนั้นมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติ กิจกรรมต่างๆได้มากขึ้น มีการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ และ มีการรับรู้ความสามารถของตน เพิ่มขึ้น ซึ่งจะขึ้นอยู่กับบุคคลที่พูดชักจูงจะต้องเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ และ มีความสำคัญ ต่อบุคคลนั้น

4. สภาวะทางกายและอารมณ์ (Physiological and Affective State) เมื่อเกิดสถานการณ์ ที่บุคคลทำงานแล้ว เกิดความล้มเหลว บุคคลย่อมจะเกิดความเครียด ความกดดัน และ ไม่มั่นใจ ในตนเอง จะทำให้บุคคลรับรู้ว่าคุณไม่มีความสามารถที่จะทำงานนั้น ให้ประสบความสำเร็จได้ และ มีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ แต่หากพวกเขาไม่รู้สึกละอายใจหรือ ความวิตกกังวลไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆของร่างกายจะทำให้บุคคลนั้น เกิดการรับรู้ว่าคุณยังมีความ สามารถที่จะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้ และมีการรับรู้ความสามารถของตนสูง

1.3 ผลของการรับรู้ความสามารถของตน

แบนดูรา (Bandura, 2004, online) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น จะเป็นความเชื่อที่ เป็นตัวกำหนดความรู้สึก ความคิด การจูงใจตนเอง และ การแสดงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งความเชื่อนี้จะมีผลต่อกระบวนการหลักๆ 4 กระบวนการ คือ

กระบวนการคิด (Cognitive Process) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการได้มาของข้อมูล ข่าวสาร การจัดการกับข้อมูลข่าวสาร และการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสาร หน้าที่หลักๆของการคิด นั้น คือการทำให้บุคคลสามารถคาดการณ์เหตุการณ์และหาทางที่จะควบคุมสิ่งต่างๆที่จะส่งผล กระทบต่อชีวิตของพวกเขา ซึ่งการที่บุคคลจะตีความสถานการณ์และคาดการณ์อนาคตอย่างนั้น จะขึ้นอยู่กับว่าเขามีความเชื่อในความสามารถของตนอย่างไร พฤติกรรม และ ความตั้งใจโดยมาก ของบุคคลจะถูกควบคุมโดยการคาดการณ์เหตุการณ์ต่างๆ เพื่อตั้งเป้าหมายของ

บุคคล ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีผลต่อการกำหนดเป้าหมายของแต่ละบุคคล โดยที่บุคคลที่มีการรับรู้ ความสามารถของตนสูงนั้น จะตั้งเป้าหมายในระดับสูงและเป็นเป้าหมายที่มีความท้าทายสำหรับ ตนเอง

กระบวนการจูงใจ (Motivational Process) การคาดการณ์เป้าหมาย การวางแผน และการคำนึงถึงผลที่จะได้จากการทำพฤติกรรมเอาไว้ล่วงหน้าจะเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดการจูงใจตนเองและการกระทำพฤติกรรมต่างๆของบุคคลซึ่งจะถูกควบคุมด้วยกระบวนการกำกับตนเอง ซึ่ง แรงจูงใจส่วนใหญ่ของบุคคลนั้นจะเกิดจากการคิด และ ความเชื่อในความสามารถของตนนั้น ก็จะมีบทบาทที่สำคัญในการคิดที่เป็นพื้นฐานของแรงจูงใจ โดยบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตน และตั้งเป้าหมายไว้สูงจะมีแรงจูงใจในการกระทำและจะปฏิบัติงานได้ดี

กระบวนการด้านความรู้สึก (Affective Process) ความเชื่อในความสามารถของตนนั้น จะมีผลกระทบต่อการตีความสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสภาวะทางอารมณ์ของ บุคคลทั้งทางบวกและทางลบ และความเชื่อนี้ก็จะมีผลกระทบต่อความมากน้อยของความเครียด และความกดดันที่บุคคลจะได้รับจากสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป โดยจะขึ้นอยู่กับว่าบุคคล นั้นสามารถที่จะควบคุมสภาวะทางอารมณ์ของตนเองได้มากน้อยเพียงใด

กระบวนการเลือก (Selection Process) การรับรู้ความสามารถของตนนั้น จะมีอิทธิพล ต่อการเลือกทำพฤติกรรมของบุคคล โดยบุคคลจะหลีกเลี่ยงการกระทำ และสถานการณ์ที่บุคคล เชื่อว่าเกินกว่าความสามารถของพวกเขา แต่บุคคลจะเลือกสถานการณ์และการกระทำที่มีความท้าทายที่บุคคลเชื่อว่าตนเองสามารถทำได้

เมื่อพิจารณาถึงผลของการรับรู้ความสามารถของตนที่มีต่อทั้ง 4 กระบวนการแล้ว จะเห็นได้ว่ากระบวนการที่มีความสำคัญมากที่สุดก็คือ กระบวนการคิด เนื่องจากว่ากระบวนการคิดนั้นจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการรับรู้สถานการณ์ และ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ตลอดจนการตีความ สถานการณ์ และ ข้อมูลข่าวสารที่ตนเองได้รับไปในทิศทางใด ซึ่งกระบวนการคิดนี้น่าจะเป็นจุดเริ่มต้นที่จะก่อให้เกิดกระบวนการจูงใจ กระบวนการด้านความรู้สึก และ กระบวนการเลือกตามมา

นอกจากผลของการรับรู้ความสามารถของตนที่มีต่อกระบวนการต่างๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้น การรับรู้ความสามารถของตนยังก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ตามระดับการรับรู้ความสามารถของตนของแต่ละบุคคลอีกด้วย ตามที่แบนดูรา (Bandura ,1986, p.393) ได้กล่าวถึง ผลที่เกิดจากการรับรู้ความสามารถของบุคคลว่ามีดังต่อไปนี้

1. การเลือกกระทำพฤติกรรมหรือหลีกเลี่ยงไม่กระทำพฤติกรรม (Choice Behavior)

การตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมใดๆของบุคคลนั้น ส่วนหนึ่งจะมาจากการรับรู้ความสามารถของตน บุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงสภาพการณ์ที่เขาเชื่อว่าเกินความสามารถของตน บุคคลที่ประเมินความสามารถของตนต่ำมักจะหลีกเลี่ยงงาน ขาดความมั่นใจในตนเอง ส่วนบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนสูงจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย มีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตน อย่างไรก็ตาม บุคคลที่ประเมินความสามารถของตนสูงกว่าความเป็นจริง จะเลือกทำกิจกรรมที่เกินความสามารถซึ่งอาจประสบความล้มเหลวในการทำงาน และ ส่งผลให้ เกิดความเครียด ความผิดหวัง ส่วนบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนต่ำกว่าความเป็นจริงมัก ขาดความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน ดังนั้นหากบุคคลประเมินความสามารถของตนได้ถูกต้องและเหมาะสมจะส่งผลต่อการเลือกกระทำพฤติกรรม ทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จ ได้สูง

2. การใช้ความพยายามและการยืนหยัดในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence)

การรับรู้ความสามารถของตนจะเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลจะใช้ความสามารถ ของเขามากเท่าใด และจะดำรงอยู่ในการทำงานได้นานเท่าใด ดังนั้น หากบุคคลมีการรับรู้ ว่า ตนมีความสามารถต่ำ อาจทำให้บุคคลนั้นเลิกความพยายามได้ง่าย

3. แบบแผนของความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotional Reactions)

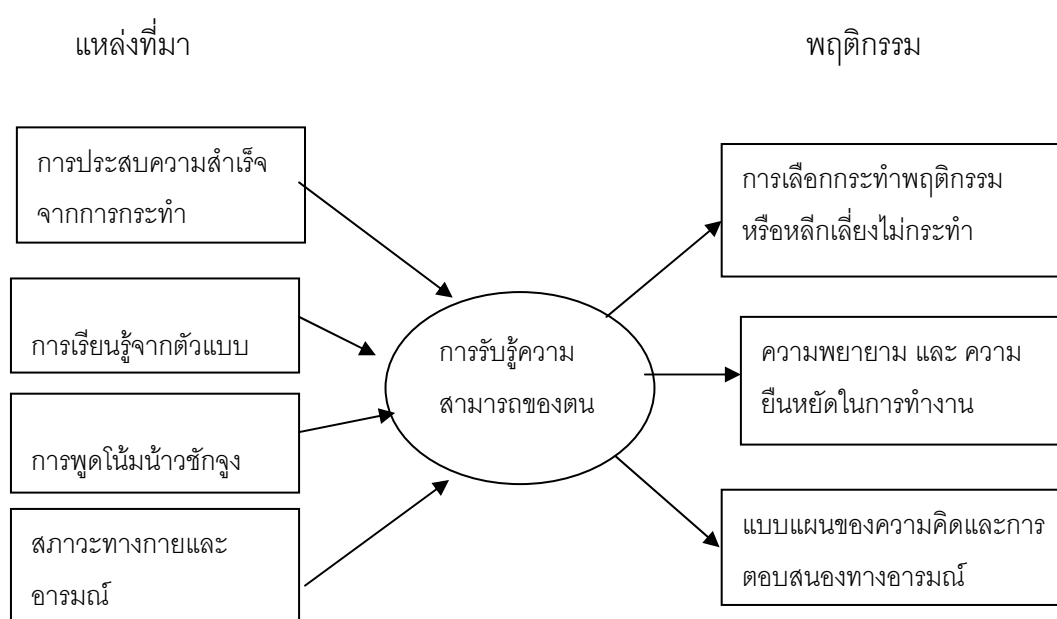
การรับรู้ความสามารถของตนจะมีอิทธิพลต่อแบบแผนการคิด และ การตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลในการกระทำพฤติกรรม และ ผลต่อการคาดคะเนการจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม บุคคลที่รับรู้ว่ามีความสามารถสูงจะมีความพยายาม ความสนใจในการกระทำสิ่งต่างๆ เมื่อพบอุปสรรคเขาจะกระตุ้นตัวเองให้ใช้ความพยายามเพิ่มขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่ามีความสามารถต่ำนั้นจะมีแนวโน้มการตอบสนองทางอารมณ์ต่อตนเองในทางลบ เช่น ความเครียด ความวิตกกังวล และกระทำพฤติกรรมต่างๆอย่างไม่เต็มความสามารถ

เบทซ์ (Betz, 1992, p.24) ได้ทำการสรุปถึงแหล่งที่มาและผลของการรับรู้ความสามารถของตนออกมาเป็นแผนภาพที่ 2.1 ซึ่งอธิบายให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้ความสามารถของตนได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตนนั้นส่งผลต่อทั้งกระบวนการต่างๆทั้งด้านความคิด แรงจูงใจ ความรู้สึก ตลอดจนการเลือกกระทำพฤติกรรมต่างๆของบุคคล ดังนั้น หากบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในระดับสูงจะทำให้มีการเลือกที่จะทำพฤติกรรมที่ตนมีความมั่นใจและความพยายามที่จะทำพฤติกรรมนั้นให้บรรลุเป้าหมาย มีความคิดริเริ่ม มีการพัฒนาความสามารถของตน ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ

นั่นก็มักจะประสบปัญหาในด้านความเครียด ความวิตกกังวล และไม่มีความพยายามในการปฏิบัติงาน

ภาพที่ 2.1

แผนภาพแสดงแหล่งที่มาและผลของการรับรู้ความสามารถของตน



ที่มา: Betz, N.E. (1992). Counseling uses of career self-efficacy theory. The Career Development Quarterly

1.4 มิติของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูรา (Bandura ,1977, p.84) ได้แบ่งการวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนออกเป็น 3 มิติ คือ

มิติที่ 1 Magnitude เป็นระดับความยากของงานที่บุคคลสามารถปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมายได้

มิติที่ 2 Strength เป็นระดับความเชื่อมั่นของบุคคลในความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จที่ระดับความยากของงานที่แตกต่างกันไป

มิติที่ 3 Generality เป็นการแผ่ขยายการรับรู้ความสามารถของตนจากสถานการณ์หนึ่งสู่สถานการณ์อื่นๆได้

ลี และ บ็อบโก (Lee & Bobko ,1994, p.364) ได้ทำการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองตามทฤษฎีของแบนดูรา และได้ทำการแบ่งวิธีการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองได้เป็น 4 วิธี ดังนี้

1. วัดระดับความมั่นใจ (Self-Efficacy Strength) เป็นวิธีที่ถูกใช้มากที่สุด โดยจะมีข้อคำถามถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานที่มีความยากเพิ่มขึ้นได้มากน้อยเพียงใด โดยจะประเมินความมั่นใจเป็นช่วงคะแนน (Scale)
2. วัดระดับความยาก (Self-Efficacy Magnitude) เป็นวิธีที่นิยมรองลงมาโดยจะมีข้อคำถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถปฏิบัติงานที่มีความยากเพิ่มขึ้นได้หรือไม่ ข้อคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วน 2 ด้าน (binomial) คือ ตอบว่า ได้/ไม่ได้ หรือ ใช่/ไม่ใช่
3. การวัดแบบผสม (Self-Efficacy Composites) เป็นการผสมระหว่างการวัดความมั่นใจ และความยาก โดยใช้ข้อคำถามเดียวกันแต่แยกตอบเป็น 2 แบบ คือ แบบที่ตอบว่า ใช่/ไม่ใช่ และ แบบประเมินความมั่นใจเป็นช่วงคะแนน ซึ่งการวัดวิธีนี้จะสอดคล้องกับแนวคิดของแบนดูรามากที่สุด
4. การวัดแบบใช้ข้อคำถามข้อเดียวถามกับงานที่กำหนด (One Item Task-Specific Confidence Rating) โดยให้ผู้ตอบประเมินระดับความมั่นใจของตนเองที่มีต่อการปฏิบัติงานที่กำหนดให้

มัวร์ และ เพียซ (Maurer & Pierce ,1998, p.324) ได้ทำการศึกษาการวัดการรับรู้ความสามารถของตน พบว่าโดยมากการวัดการรับรู้ความสามารถของตนจะยึดตามแนวความคิดของแบนดูราที่กล่าวในข้างต้น แต่นักวิจัยหลายๆ ท่านไม่นิยมที่จะวัดในมิติของการแผ่ขยาย เนื่องจากนักวิจัยจะไม่สนใจที่จะศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนโดยรวม แต่จะสนใจเฉพาะการรับรู้ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นจะแบ่งแบบสอบถามออกเป็นสองส่วน ส่วนแรกเป็นการวัดมิติระดับความยากของงานจะถามผู้ตอบแบบสอบถามว่าเขาจะสามารถปฏิบัติงานในระดับความยากที่เพิ่มขึ้นได้หรือไม่ โดยให้ตอบเป็น “ใช่ / ไม่ใช่” หรือ “ได้ / ไม่ได้” ส่วนที่สองเป็นการวัดมิติความเชื่อมั่นของบุคคลโดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามบอกถึงเปอร์เซ็นต์ความเชื่อมั่นในคำตอบแต่ละข้อที่ตอบไว้ในส่วนแรก นอกจากนี้ยังได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการวัดการรับรู้ความสามารถของตนในแบบดั้งเดิมตามที่กล่าวมาในข้างต้นกับการวัดโดยมาตรวัดของลิเคิร์ตซึ่งทำการวิจัยในกลุ่มนักศึกษาที่ลงเรียนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การจำนวน 126 คน โดยการวัดในมาตรวัดของลิเคิร์ตนั้นจะเป็นการรวมทั้งสองลักษณะของการวัดแบบดั้งเดิม ซึ่งในการตอบจะแบ่งมาตร

เป็นระดับตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างมาก” ไปจนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างมาก” และจะมีระดับตรงกลางไว้ให้เลือกเมื่อผู้ตอบรู้สึกเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยเท่าๆกัน การตอบในด้าน “เห็นด้วย” ของมาตรวัดนั้นจะเทียบเท่ากับการตอบว่า “ใช่” ในการวัดแบบดั้งเดิม ส่วนการตอบในด้าน “ไม่เห็นด้วย” จะหมายถึงการตอบว่า “ไม่” ในการวัดแบบดั้งเดิม ส่วนมิติระดับความมั่นใจในมาตรวัดลิเคิร์ตนั้นจะถูกประเมินจากระยะห่างของการตอบที่เป็นกลางนั่นเอง ผลของการศึกษาเปรียบเทียบกับได้นั้นพบว่ามาตรวัดทั้งสองแบบนี้มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ใกล้เคียงกัน ผลการวัดที่ได้ก็มีความใกล้เคียงกันจึงทำให้การวัดการรับรู้ความสามารถของตนแบบมาตรวัดลิเคิร์ตเป็นที่ยอมรับว่าเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ จะทำการวัดการรับรู้ความสามารถของตนโดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ตในมิติเดียวคือ ความมั่นใจของบุคคล แต่ไม่ได้ใช้การวัดระดับความยากของงานร่วมด้วย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ความมั่นใจในการทำงานของบุคคลจึงมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานที่ออกมามากกว่าระดับความยากของงาน อีกทั้งการวัดระดับความยากนั้นแบ่งระดับหรือปริมาณของความยากให้มีความเท่ากันในแต่ละงานได้อย่างชัดเจนค่อนข้างทำได้ยากทำให้ผลของการวัดอาจผิดพลาดได้

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และ ผลการปฏิบัติงาน

จัตจ์ และ โบโน (Judge & Bono ,2001, p.80) ได้ทำการสรุปความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและผลการปฏิบัติงานโดยวิธี Meta-Analysis จากการรวบรวมผลการวิจัยจำนวน 274 งานวิจัย พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .23 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สตาโควิก และ ลูเทนส์ (Stajkovic & Luthans ,1998 ,p.240) ที่ทำการรวบรวมผลการวิจัยต่างๆ เพื่อสรุปความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและผลการปฏิบัติงานโดยวิธี Meta-Analysis พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .53 เช่นเดียวกับจัตจ์ อีเรซ และ โบโน (Judge , Erez & Bono ,1998, p.167) ก็ได้ทำการสรุปความสัมพันธ์ด้วยวิธี Meta Analysis ระหว่างผลการปฏิบัติงาน และ ความคิดด้านบวกเกี่ยวกับตนเอง (Positive Self Concept) ที่แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ความภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-

Efficacy) ศูนย์รวมการควบคุม (Locus of Control) และ ความมั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) โดยรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัย 12 งาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 15,000 คน พบว่าผลการปฏิบัติงาน และความคิดด้านบวกเกี่ยวกับตนเองนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับงานวิจัยที่ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและผลการปฏิบัติงานนั้น มักจะมีผลการวิจัยไปในทิศทางเดียวกันดังเช่น งานวิจัยของคาร์สเตน และคณะ (Karsten et al. ,1998, p.14) ที่ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนด้านคอมพิวเตอร์กับผลการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 98 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์นั้นจะสัมพันธ์กับผลการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .27 เช่นเดียวกับงานวิจัยของเบลล์ และ โคสโลสกี (Bell & Kozlowski ,2002, p.497) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลของการมุ่งเน้นเป้าหมายและความสามารถของบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง ผลการปฏิบัติงาน และ ทักษะความรู้ของนักศึกษาวิทยาลัยจำนวน 125 คน จากผลการวิจัยพบว่าผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .53 และ งานของปาจาเรส (Pajares,1996, p.325) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถทางด้านคณิตศาสตร์ของตนเองกับผลการปฏิบัติงานซึ่งในงานวิจัยนี้จะเป็นผลของการแก้ไขภัยคณิตศาสตร์ของเด็กนักเรียนเกรด 8 จำนวน 297 คน จากการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .60

นอกจากนี้ยังมี งานวิจัยของแวนคูเวอร์ ทอมป์สัน ทิชเนอร์ และพุทก้า (Vancouver,Thompson, Tischner & Putka, 2002, p.500) ที่ทำการศึกษาถึงผลทางลบที่การรับรู้ความสามารถของตนเองมีต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 87 คน ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน และการนำการรับรู้ความสามารถของตนเองไปเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานนั้น ก็มีนักวิจัยหลายท่านให้ความสนใจศึกษา ดังเช่นมิทเชล และคณะ (Mitchell et al.,1994, p.506) ที่ทำการศึกษาถึงผลของการใช้การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงาน จากการเก็บข้อมูลจากพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ จำนวน 119 คน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดีกว่าตัวแปรอื่น และอัลบินสัน (Albinson, 2002, p.697) ก็ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับ

ผลการเล่นกีฬากอล์ฟของนักกีฬากอล์ฟจำนวน 51 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างสมการทำนายผลการเล่นกอล์ฟนั้น พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถใช้เป็นตัวทำนายผลการเล่นกอล์ฟได้

สำหรับงานวิจัยนี้ จะทำการทดลองเพื่อทดสอบแนวความคิดที่ว่าพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานตัดเย็บกางเกงยีนส์ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความชำนาญในการทำงาน

2. ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย

2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมาย

จอร์จ และ โจนส์ (George & Jones ,2002, p.234) ได้ให้คำนิยามของเป้าหมายเอาไว้ว่าคือ สิ่งที่คุณพยายามที่จะแสดงพฤติกรรม หรือ ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุในสิ่งนั้น และ ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย จะเป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับลักษณะเฉพาะของเป้าหมายที่มีผลก่อให้เกิดแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ กรีนเบิร์ก และ บาร์อน (Greenberg & Baron, 2003, p.197) ที่ว่า แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย คือ การที่เป้าหมายถูกใช้ป็นสิ่งจูงใจ เนื่องจากเป้าหมายจะทำให้บุคคลเกิดการเปรียบเทียบระหว่างระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองในปัจจุบัน กับสิ่งที่จะทำให้บุคคลนั้นบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ และการมีเป้าหมายจะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานของบุคคลก็เนื่องจากเป้าหมายจะทำให้บุคคลทราบถึงประเภทและระดับของผลการปฏิบัติงานที่ถูกคาดหวังไว้ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับ ชัยประเสริฐ สิ้นสุภรัตน์ (2541, น.10) ที่ว่า ตามทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายนั้น เป้าหมายของบุคคลเป็นเหมือนตัวกลางระหว่างพฤติกรรมกับคุณลักษณะของงาน สิ่งจูงใจ การตรวจสอบงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และเชื่อกันว่าเป้าหมายจะเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลรักษากิจกรรมที่ทำงานจนสำเร็จ และเป้าหมายจะแสดงให้เห็นถึงความมุ่งหวังที่มีทิศทางแน่นอน

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายนั้นถูกคิดขึ้นบนพื้นฐานของงานวิจัยที่เป็นการทดลองมาเกือบ 40 ปี ซึ่งมีพื้นฐานมาจากงานวิจัยของไรอัน (Ryan ,1970) ที่เสนอว่าเป้าหมายในจิตใจได้นำนักของคนมีผลต่อการกระทำ เป้าหมายจึงเป็นจุดมุ่งหมายของการกระทำ และสำหรับ

นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การนั้นความสนใจเบื้องต้นเกี่ยวกับเป้าหมายนั้นคือการทำนาย การอธิบาย และการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ ดังนั้น งานศึกษาต่างๆจึงให้ความสนใจไปที่ความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายในการปฏิบัติงานของบุคคลกับระดับของผลการปฏิบัติงาน ประเด็นแรกที่พบนั้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของระดับความยากของเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงาน แอทคินสัน (Atkinson, 1958, p.288) พบว่า ความยากของงานที่วัดจากความ เป็นไปได้ที่จะทำงานสำเร็จนั้นสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานเป็นเส้นโค้ง กล่าวคือ ความพยายาม ในระดับสูงที่สุดนั้นจะเกิดขึ้นเมื่องานมีความยากในระดับพอสมควร และ ความพยายามที่ต่ำที่สุด จะเกิดขึ้นเมื่องานนั้นง่ายมาก หรือ ยากมาก

ล็อก และ ลาแทม (Locke & Latham, 1990, p.10) ได้ทำการพัฒนาทฤษฎีการ กำหนดเป้าหมาย และ สาเหตุที่ทำให้พวกเขาให้ความสนใจกับเป้าหมายในการทำงานของบุคคล แต่ละคนนั้น ก็เนื่องมาจากพวกเขามีความสนใจที่จะทำการศึกษเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจในการ ทำงาน และต้องการทราบว่าทำไมบุคคลหนึ่งถึงทำงานหนักและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าอีก บุคคลหนึ่งหากพวกเขามีความรู้ความสามารถที่เท่าเทียมกัน การกำหนดเป้าหมายจึงถูกใช้เป็น วิธีการหนึ่งของการจูงใจในการทำงานด้วยเหตุผลที่ว่าบุคคลมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน ที่แตกต่างกันจึงทำให้บุคคลมีความพยายามในการทำงานที่แตกต่างกันออกไปด้วย นอกจากนี้ พวกเขายังได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความยากของเป้าหมาย ระดับความ พยายาม และผลการปฏิบัติงานโดยวิธี meta analysis พบว่าระดับความยากของเป้าหมายมีผล ต่อระดับของความพยายาม และ ผลการปฏิบัติงาน ที่ระดับ .52 - .82 กล่าวคือ เป้าหมายที่มี ความยาก จะทำให้เกิดความพยายาม และ ผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูงที่สุดเช่นกัน

จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นได้ว่า การกำหนดเป้าหมายเป็นเทคนิคในการจูงใจอย่าง หนึ่งที่ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ เนื่องจากเป้าหมายนั้นจะเป็นตัวกำหนดทิศทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ จะทำให้ พนักงานเกิดความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้

2.2 ลักษณะของเป้าหมายที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ

ลูธานส์ (Luthans, 1998, p.211) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการ กำหนดเป้าหมายในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน และสรุปแนวทางในการที่จะนำการกำหนด

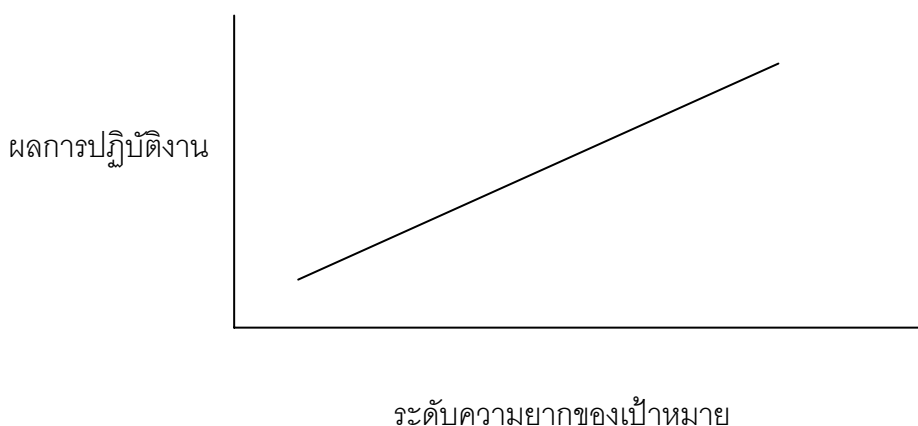
เป้าหมายในการทำงานมาใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. เป้าหมายที่กำหนดต้องมีความเฉพาะเจาะจง

2. เป้าหมายที่กำหนดต้องยากและมีความท้าทาย แต่สามารถบรรลุได้ ซึ่งล็อก และ ลัทธัม (Locke & Latham ,1990, p.28) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความยากของเป้าหมายและระดับของผลการปฏิบัติงานว่าจะมีความสัมพันธ์แบบเชิงเส้นตรง โดยเส้นกราฟนั้นจะแสดงให้เห็นว่าบุคคลจะมีระดับผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นไปตามระดับความยากของเป้าหมาย ดังแผนภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานและระดับความยากของเป้าหมาย



ที่มา : Locke, E.A. and Latham, G. P. : A Theory of Goal Setting and Task Performance. . (New Jersey : Prentice Hall) , 1990, p.28.

3. เป้าหมายต้องเป็นที่ยอมรับของพนักงานและควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานของตน ซึ่งจอห์น (Johns ,1992, p.227) มีแนวคิดว่าการที่พนักงานในองค์กรจะมีการยอมรับเป้าหมายที่ตนเองมีส่วนร่วมในการกำหนดมากกว่าเป้าหมายที่ถูกกำหนดขึ้นโดยหัวหน้างานของตนเองนั้นเป็นการกล่าวที่มีเหตุผล แต่จากผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลของการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายนั้น ผลที่ได้นั้นปรากฏว่าการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายนั้นไม่ได้ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับสูงขึ้นเสมอไป ตัวอย่างเช่น ในองค์กรที่พนักงานมีความไว้วางใจในหัวหน้างานของตน และหัวหน้างานเองก็มี

ความเข้าใจในความรู้ความสามารถของพนักงานของตนเองเป็นอย่างดีแล้ว การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของพนักงานก็จะไม่ส่งผลต่อการยอมรับในเป้าหมายของพนักงานในองค์การ

4. ควรมีข้อมูลย้อนกลับแจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตน

นอกจากนี้ จอร์จ และ โจนส์ (George & Jones ,2002, p.234) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ว่า ในทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายนั้น เป้าหมายที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานในระดับสูงนั้นจะประกอบไปด้วย 2 ลักษณะหลักๆ ได้แก่ เป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจง ซึ่งจะทำให้เป้าหมายนั้นมีความชัดเจน และ เป้าหมายที่มีความยากแต่มีความเป็นไปได้ที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น และสิ่งที่ทำให้การกำหนดเป้าหมายนั้นได้ผลดียิ่งขึ้นก็คือการให้ข้อมูลย้อนกลับถึงผลการปฏิบัติงานที่บุคคลนั้นได้ปฏิบัติลงไปนั่นเอง

สาเหตุที่ทำให้ระดับผลการปฏิบัติงานลดลงนั้นมีเพียงแค่ความสามารถในการทำงานที่มีอยู่อย่างจำกัด และ ความผูกพันต่อเป้าหมายที่มีความยากนั้นลดลง (Erez & Zidon, 1984, p.69) เมนโต สตีล และ คาร์เรน (Mento, Steel & Karren, 1987 , p.128) ได้ทำการวิเคราะห์ Meta Analysis เปรียบเทียบผลของเป้าหมายที่ยากกับเป้าหมายที่ง่าย และเป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจงกับการไม่มีเป้าหมายในการทำงาน (do your best) พบว่า เป้าหมายที่ยากจะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเป้าหมายที่ง่าย ที่ระดับ .58 และเป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจงจะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าการไม่มีเป้าหมายในการทำงานที่ระดับ .44 กล่าวคือ เมื่อพนักงานถูกขอให้ทำดีที่สุด พวกเขาก็จะไม่ทำอะไรมาก นั่นเป็นเพราะว่าเป้าหมายแบบทำดีที่สุดนั้นไม่มีสิ่งอ้างอิงภายนอก การยอมรับให้พนักงานมีระดับผลการปฏิบัติงานได้หลายระดับนั้นจะไม่เกิดขึ้นหากว่าองค์การมีการกำหนดระดับเป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจง แต่เป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจงเพียงอย่างเดียวนั้นไม่จำเป็นที่จะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีเสมอไป เนื่องจากเป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจงนั้นมีความยากอยู่หลายระดับ อย่างไรก็ตามผลการปฏิบัติงานก็สามารถควบคุมได้ การมีเป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจงจะลดความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานโดยการลดความคลุมเครือเกี่ยวกับสิ่งที่จะต้องทำให้สำเร็จ (Locke, Chah, Harrison, & Lustgarten, 1989, p.270)

เป้าหมายที่จะก่อให้เกิดบุคคลเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ควรจะเป็นเป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจง มีความท้าทาย และเป็นที่ยอมรับของพนักงานในองค์การ นอกจากนี้องค์การควรมีการให้ข้อมูลย้อนกลับให้พนักงานทราบถึงผลการปฏิบัติงานที่ได้ปฏิบัติไปว่าสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้หรือไม่

2.3 ขั้นตอนในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานของบุคคล

ชาล์เลส (Charles, 1965 ,p.113) ได้ทำการศึกษาและอธิบายถึงขั้นตอนในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานของบุคคลไว้ 8 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ของงานที่ทำ
2. การให้ความสำคัญกับเป้าหมาย ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล
3. การวางแผนการปฏิบัติงาน ซึ่งควรควรวางแผนอย่างเป็นขั้นเป็นตอน
4. การทราบถึงมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน และ เกณฑ์ในการวัดผล ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลควรรับรู้ก่อนที่จะปฏิบัติงานเสร็จ
5. การวิเคราะห์ปัญหาในการทำงาน บุคคลควรทำการคาดการณ์ถึงอุปสรรคและปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อหาทางรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการทำงาน
6. การขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หรือ หัวหน้างาน ซึ่งบุคคลจะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ด้วยตนเองเพียงลำพัง
7. การสัมพันธ์กันระหว่างเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของบุคคล หากองค์กรสามารถทำให้เป้าหมายของแต่ละบุคคลนั้นสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กรนั้นก็จะทำให้เกิดความความพึงพอใจร่วมกันทั้งองค์กรและตัวบุคคล
8. การประเมินผลการปฏิบัติงานจริง ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการที่จะทำให้บุคคลทราบว่าสามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่

การกำหนดเป้าหมายจะประสบผลสำเร็จนอกจากที่บุคคลจะต้องทราบว่าผู้บริหารและ องค์กรมีความคาดหวังอะไรจากตนเองแล้ว บุคคลยังจะต้องทราบว่าบุคคลนั้นมีความคาดหวังอะไรจากตัวเองอีกด้วย

2.4 กลไกการทำงานของเป้าหมาย

ล็อก และ ลาแทม (Locke & Latham ,2002, p. 706) ได้ทำการเสนอกลไกการทำงานของเป้าหมายที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล ดังนี้

1. เป้าหมายมีหน้าที่ในการชี้นำ โดยการควบคุมความตั้งใจและความพยายามที่มีต่อกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย ซึ่งอิทธิพลเหล่านี้จะมีต่อทั้งความคิดและการกระทำของบุคคล ตัวอย่างเช่น ลอทคอฟ และ บิลลิงตัน

(Rothkopf and Billington ,1979, p.310) พบว่า นักเรียนที่มีเป้าหมายในการเรียนรู้ที่เฉพาะเจาะจงจะมีความตั้งใจและมีการเรียนรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายได้ดีอีกด้วย

2. เป้าหมายมีหน้าที่เป็นตัวกระตุ้น เป้าหมายระดับสูงจะทำให้เกิดความพยายามมากกว่าเป้าหมายระดับต่ำ ซึ่งจะพบในงานที่ต้องใช้ความพยายามทางด้านกายภาพ (Bandura & Cervone, 1983, p.1017) งานซ้ำๆ ที่ต้องใช้ความคิดง่ายๆ และ งานที่มีการวัดความพยายามภายในของแต่ละคน (Bryan & Locke, 1967, p.274)

3. เป้าหมายที่มีผลต่อความอดทน เมื่อบุคคลสามารถควบคุมเวลาที่พวกเขาใช้ในการทำงานได้ เป้าหมายที่มีความยากจะทำให้บุคคลมีความพยายามมากยิ่งขึ้น (LaPorte & Nath, 1976, p.260)

4. เป้าหมายมีผลโดยตรงต่อการกระทำ โดยเป้าหมายจะทำให้เกิดการกระตุ้น การค้นพบ และการใช้กลยุทธ์และความรู้ที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งเป็นหลักการที่แท้จริงที่ว่าการทำงานนั้นเป็นผลมาจากความคิดและแรงจูงใจ แต่ปัจจัยทั้งสองนี้ก็สามารถมีปฏิสัมพันธ์กันได้ในหลายๆทาง

2.5 สาเหตุที่เป้าหมายมีผลต่อการจูงใจและผลการปฏิบัติงาน

จอร์จ และ โจนส์ (George & Jones ,2002, p.236) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลของเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและสรุปเอาไว้ว่า เป้าหมายที่มีความยากและมีความเฉพาะเจาะจงนั้นจะมีผลต่อการจูงใจและผลการปฏิบัติงานเนื่องจาก

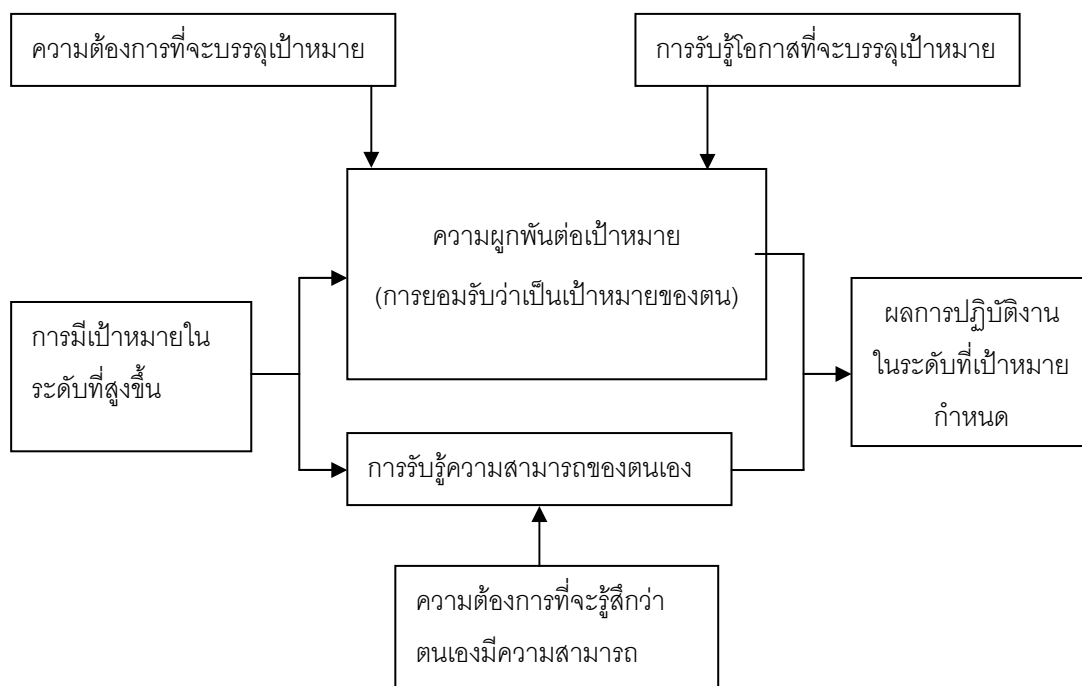
- เป้าหมายนั้นจะถูกใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด
- เป้าหมายจะทำให้บุคคลมีความพยายามมากยิ่งขึ้น
- เป้าหมายจะทำให้บุคคลมีการพัฒนาแบบแผนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง
- เป้าหมายจะทำให้บุคคลมีความอดทนต่อการเผชิญหน้ากับอุปสรรค หรืองานที่มีความยาก

นอกจากนี้จอร์จ และ โจนส์ ยังอธิบายถึงกรณีที่จะทำให้เป้าหมายที่มีความยากและมีความเฉพาะเจาะจงนั้นไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานในระดับสูง 2 กรณี กรณีแรกคือ เมื่อพนักงานไม่มีทักษะและความสามารถที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น และกรณีที่สองคือ เมื่อพนักงานได้รับมอบหมายงานที่ยากและซับซ้อนที่ต้องมีการเรียนรู้เป็นอย่างมาก

พนักงานจะมีความสนใจที่จะบรรลุเป้าหมายมากกว่าสนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับงานนั้น ซึ่งเป้าหมายในกรณีนี้จะไปลดระดับของผลการปฏิบัติงานของพนักงานเหล่านั้น

ภาพที่ 2.3

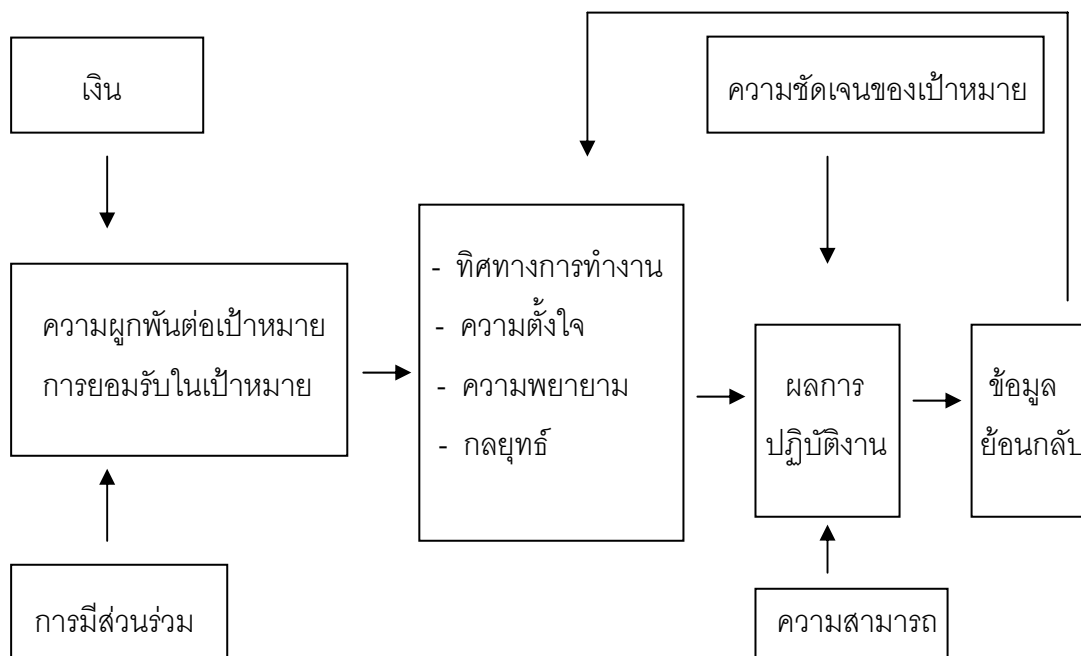
กระบวนการการกำหนดเป้าหมาย



ที่มา : Greenberg, J. and Baron, R.A. : Behavior in Organization. 8th ed. (New Jersey : Prentice Hall) , 2003, p.197.

จากแผนภาพที่ 2.3 กรีนเบิร์ก และ บาร์อน (Greenberg & Baron, 2003, p.197) อธิบายถึงกระบวนการของการกำหนดเป้าหมายเอาไว้ว่า เมื่อบุคคลมีเป้าหมายในการทำงานในระดับที่สูงขึ้นแล้ว ขั้นแรกพวกเขาจะประเมินความต้องการและโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งผลจากการประเมินนั้นจะส่งผลต่อความผูกพันต่อเป้าหมายของบุคคลนั้น โดยความผูกพันต่อเป้าหมายในที่นี้จะหมายถึงการยอมรับว่าเป้าหมายนั้นเป็นเป้าหมายของตนเอง ต่อมาพวกเขาจะประเมินว่าหากพวกเขาบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเป็นการเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับใด ซึ่งเมื่อบุคคลนั้นมีระดับของความผูกพันต่อเป้าหมายและระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงนั้นจะทำให้บุคคลนั้นเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายในระดับที่กำหนด

แผนภาพที่ 2.4
ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย



ที่มา : Frank , J. L. : Psychology of Work Behavior. (California : Brooks/Cole) 1989 , p.404.

จากแผนภาพที่ 2.4 จะเห็นได้ว่า เงินและการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความผูกพันและยอมรับในเป้าหมาย ซึ่งส่งผลต่อทิศทางการทำงาน ความตั้งใจ ความพยายามและกลยุทธ์ในการทำงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนั้นความสามารถของแต่ละบุคคลและความชัดเจนของเป้าหมายก็เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ออกมาเช่นกัน การมีข้อมูลย้อนกลับจะทำให้บุคคลนั้นมีการรับรู้ว่าการปฏิบัติงานของตนนั้นมีคุณภาพตรงตามเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่ซึ่งข้อมูลย้อนกลับนี้จะทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุง วิธีการทำงานของตนเองเพื่อก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่จะทำให้ความตั้งใจ และความพยายามของบุคคลนั้นเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้อีกด้วย ซึ่งสตีลเลอร์ และ พอร์ตเตอร์ (Steers and Porter, 1991, p.137) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นเครื่องมือในการปรับพฤติกรรมองค์การ (Organization Behavior Modification) อย่างหนึ่ง โดยใช้หลักการเสริมแรงเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนแอนเนต (Annett, 1969, p.350) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นตัวเสริมแรงทุติยภูมิ ที่ใช้ได้ทั้งการเสริมแรงทางบวก

และการเสริมแรงทางลบ ซึ่งเมื่อมีการให้ข้อมูลป้อนกลับในทางบวก หรือ ทางลบ ข้อมูลป้อนกลับนั้นจะทำหน้าที่เป็นตัวเสริมแรง

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2543, น.83) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการปรับพฤติกรรมองค์การ ได้เสนอหลักการให้ข้อมูลป้อนกลับที่เป็นสิ่งเสริมแรงไว้ ดังนี้

1. ควรให้ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับพฤติกรรมทางบวก
2. ข้อมูลป้อนกลับต้องมีความชัดเจน และ เป็นข้อมูลที่แท้จริงของพฤติกรรมนั้น
3. ควรให้ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในการแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์
4. ในระยะเริ่มแรก ต้องให้ข้อมูลป้อนกลับทันที และ เมื่อเกิดการเรียนรู้แล้ว จึงควรให้ข้อมูลป้อนกลับแบบยืดยาว
5. ควรมีบันทึกการให้ข้อมูลป้อนกลับไว้อย่างชัดเจนทุกครั้ง
6. ผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับควรเป็นผู้ที่ผู้ถูกปรับพฤติกรรมเชื่อถือ และได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้มีความตั้งใจและจริงใจในการให้ข้อมูลป้อนกลับ
7. ควรอธิบายให้บุคคลเห็นความสำคัญของข้อมูลป้อนกลับเพื่อนำไปปรับปรุงพฤติกรรมของตนให้ดีขึ้น
8. ให้ผู้ที่ได้รับข้อมูลป้อนกลับกำหนดพฤติกรรมเป้าหมายที่ตนเองต้องการจะปรับปรุง
9. พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงภายหลังจากการให้ข้อมูลป้อนกลับนั้นควรเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ชัดเจน
10. การให้ข้อมูลป้อนกลับควรใช้ควบคู่กับการเสริมแรงทางบวก

2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าหมาย และ ผลการปฏิบัติงาน

เวกกี และ ฮาสแลม (Wegge & Haslam, 2005, p.400) ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน เพื่อทำการทดสอบการช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงานภายใต้เงื่อนไขของเป้าหมาย 4 อย่าง คือ กลุ่มที่ไม่มีเป้าหมายให้ทำตามความสามารถ (กลุ่มควบคุม) กลุ่มที่ได้รับมอบหมายเป้าหมาย กลุ่มที่ร่วมกันกำหนดเป้าหมาย และกลุ่มที่มีเป้าหมายส่วนบุคคลรวมกับเป้าหมายที่ร่วมกันกำหนดในกลุ่ม ผลการทดลองพบว่า ผลงานของทุกกลุ่มที่มีเป้าหมายดีกว่ากลุ่มที่ไม่มีเป้าหมายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

ฮินส์ (Hinsz, 2005, p.258) ทำการทดลองเกี่ยวกับอิทธิพลของเป้าหมายลักษณะต่างๆ และลักษณะทางสังคม ที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า การมีเป้าหมายในการทำงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

พาสเลย์ (Paslay, 2004, online) ทำการศึกษาถึงผลของการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงาน (ผลการเรียน) ของนักเรียนระดับ high school จำนวน 223 คน พบว่า การกำหนดเป้าหมายของนักเรียนส่งผลต่อผลการเรียนอย่างมีนัยสำคัญ ลาแทม และ มาร์แชล (Latham & Marshall, 1982, p.399) ทำการศึกษาถึงผลของเป้าหมายที่กำหนดด้วยตนเอง เป้าหมายที่บุคคลมีส่วนร่วมในการกำหนด และเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานของหน่วยงานของรัฐบาล จำนวน 57 คน ผลการวิจัยพบว่าร้อยละ 84 ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเงื่อนไขสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และการบรรลุเป้าหมายของกลุ่มตัวอย่างในเงื่อนไขทั้ง 3 แบบไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และพบว่าผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 เงื่อนไขไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งลาแทม และมาร์แชล ได้มีการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากงานของพวกเขาคือเป้าหมายที่จะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นควรเป็นเป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจงและชัดเจน ไม่เกี่ยวข้องกับวิธีการกำหนดเป้าหมายว่าจะถูกกำหนดขึ้นมาด้วยวิธีใด

ลาแทม สตีล และ ซาลี (Latham, Steele & Saari, 1982, p.677) ทำการศึกษาถึงผลของการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและความยากของเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาวิทยาลัยจำนวน 86 คน ผลการวิจัยปรากฏว่าไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับมอบหมายเป้าหมายในการทำงาน นั้นหมายความว่าในการปฏิบัติงานที่มีเป้าหมายเดียวกันนั้น บุคคลที่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายไม่ได้ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าบุคคลที่ได้รับมอบหมายเป้าหมายนั่นเอง

ชาง และ โลเลนซี (Chang & Lorenzi, 1983, p.55) ได้ทำการศึกษาถึงผลของการมีส่วนร่วมในเป้าหมายและการมอบหมายเป้าหมายในการทำงานที่มีต่อแรงจูงใจภายในของบุคคล โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรีเพศชาย จำนวน 56 คน ผลการวิจัยพบว่าไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับมอบหมายเป้าหมายในการทำงาน สำหรับการปฏิบัติงานทั้งในงานที่มีความน่าสนใจและงานที่น่าเบื่อหน่าย

กักเกิล ฮูป และ เวอเนอร์ (Gauggle, Hoop & Werner, 2002, p.1070) ได้ทำการศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างผลของการกำหนดเป้าหมายด้วยตัวเองและการมอบหมายเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในผู้ป่วยสมองที่ได้รับการความกระทบกระเทือนจำนวน 87 คน โดยผู้ป่วยจะได้รับการสุ่มให้ได้รับเงื่อนไข 3 แบบ คือ 1) ได้รับมอบหมายเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงและบรรลุผลยาก 2) ให้ปฏิบัติงานแบบ "ทำให้ดีที่สุด" (ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน) และ 3) ให้กำหนดเป้าหมายด้วยตัวเอง ผลการวิจัยพบว่า การมอบหมายเป้าหมายที่บรรลุผลยากจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าการมอบหมายเป้าหมายที่บรรลุผลง่าย และการมอบหมายเป้าหมายที่บรรลุผลยากจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าการกำหนดเป้าหมายด้วยตนเอง

2.7 ข้อจำกัดและแนวคิดใหม่เกี่ยวกับทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย

ล็อก และ ลาแทม (Locke & Latham, 2002, p.712) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเป้าหมายในการทำงาน และทำการเสนอข้อจำกัดและแนวคิดใหม่เกี่ยวกับเป้าหมายในการทำงานเอาไว้ ดังนี้

1. **ความขัดแย้งในเป้าหมาย** ในบางครั้งเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของผู้บริหารแต่ละคนนั้นก็มีความขัดแย้งกัน ตัวอย่างเช่น การทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นอาจทำให้เกิดความสูญเสียเงินโบนัสของผู้บริหาร ถ้าผู้บริหารได้รับเงินรางวัลจากการปฏิบัติงานของลูกน้องที่พวกเขาดูแลมากกว่าการวัดจากผลการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กร เมื่อเป้าหมายของบุคคลมีความเฉพาะเจาะจงและยากถูกปรับให้เข้ากับเป้าหมายของกลุ่มเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดแล้ว จะทำให้ผลการปฏิบัติงานโดยรวมของกลุ่มมีระดับที่สูงขึ้นด้วย แต่ถ้าหากไม่มีการปรับเป้าหมายของบุคคลและของกลุ่มให้เข้ากันแล้วเป้าหมายของบุคคลจะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของกลุ่มนั้นลดลง (Seijts and Latham, 2000, p.104)

2. **เป้าหมายในการเรียนรู้ และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน** ในงานที่มีความซับซ้อนนั้น เป้าหมายในการเรียนรู้จะอยู่เหนือเป้าหมายในการปฏิบัติงาน จากการศึกษากับนักเรียนในระดับวิทยาลัย พบว่า เป้าหมายในการปฏิบัติงานนั้นจะทำให้นักเรียนมีระดับคะแนนที่ดีขึ้น แต่จะไม่มีผลต่อความสนใจ ในขณะที่เป้าหมายในการเรียนรู้นั้นจะทำให้มีความสนใจในห้องเรียนมากขึ้นแต่จะไม่มีผลต่อระดับคะแนนของนักเรียน (Harackiewicz, Barron, Carter, Lehto & Elliott, 1997, p.1284)

3. เป้าหมายและความเสี่ยง องค์การมักจะต้องมีความเสี่ยงเพื่อที่จะแข่งขันใน

ตลาดธุรกิจ ไนท์ เดอร์แฮม และ ล็อค (Knight , Durham & Locke , 2001, p.326) พบว่า เป้าหมายในการปฏิบัติงานที่มีความยากนั้นจะเพิ่มความเสี่ยงในการเลือกใช้กลยุทธ์ในการเล่นเกมนคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง และทำให้ผลการเล่นเกมดีขึ้นด้วย ซึ่งบางครั้งกลยุทธ์ที่มีความเสี่ยงสูงนั้น จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ลดลงได้

4. บุคลิกภาพ ประเด็นแรกที่มีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมาย คือ เป้าหมายและการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรสื่อของผลของบุคลิกภาพหรือไม่ ถ้าอุปนิสัยสามารถวัดได้โดยการอ้างอิงจากพฤติกรรมในอดีต ดังนั้นอุปนิสัยในการทำงาน (Trait-Performance) ก็จะมีสหสัมพันธ์กับการทำนายพฤติกรรมในปัจจุบันจากพฤติกรรมในอดีต ในกรณีนี้อุปนิสัยจะใช้ทำนายพฤติกรรมแต่ไม่สามารถอธิบายถึงพฤติกรรมได้ มีงานศึกษาที่พบว่า เป้าหมายและการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นเป็นตัวแปรสื่อของผลของบุคลิกภาพที่วัดจากผลการปฏิบัติงาน มัทซุย โอคาตะ และ คาคุยามะ (Matsui, Okada, & Kakuyama ,1982, p.645) พบว่าแรงจูงใจในการประสบความสำเร็จ (วัดโดยใช้แบบสอบถาม) และผลการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันเมื่อระดับความยากของการกำหนดเป้าหมายด้วยตนเองนั้นถูกควบคุม บาร์ริค มัท และ ส്ടัส (Barrick, Mount, & Strauss ,1993, p.715) พบว่า ผลของการมีสติที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านการขายนั้นจะมีเป้าหมายและความผูกพันในเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ แวนเดอวอร์ ครอน และสโลคัม (VandeWalle, Cron, & Slocum ,2001, p.629) พบว่าเป้าหมายและการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรสื่อระหว่างผลของทิศทางเป้าหมายของบุคคลที่มีต่อผลการเรียน ประเด็นที่สองนั้นเกี่ยวกับการที่เป้าหมายเป็นตัวทำนายของการกระทำได้ดีกว่าอุปนิสัยหรือไม่ ถ้าเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อของบุคลิกภาพแล้ว อดีตก็ควรจะเป็นตัวทำนายได้ดีเช่นกัน ยูคค์ และ ลาแทม (Yukl & Latham ,1978, p.305) พบว่า เป้าหมายจะทำนายผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจได้ดีกว่าการวัดความต้องการในการประสบความสำเร็จ

นอกจากข้อจำกัดและแนวคิดใหม่แล้ว ล็อค และ ลาแทม ยังได้ทำการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายซึ่งสามารถสรุปผลที่ได้จากงานวิจัยต่างๆ ดังนี้

1. เมื่อมีเป้าหมายในการทำงาน บุคคลจะนำความรู้และทักษะที่มีที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้นมาใช้โดยอัตโนมัติ ตัวอย่างเช่น เมื่อมีเป้าหมายเกี่ยวกับการตัดไม้ คนตัดไม้จะใช้ความรู้เกี่ยวกับการตัดไม้มาใช้โดยไม่ต้องการที่จะวางแผนการใช้ความพยายามหรือความเพียรจนกระทั่งพวกเขาบรรลุเป้าหมายที่มี (Latham & Kinne, 1974, p.187)

2. เมื่อบุคคลไม่สามารถใช้ทักษะที่มีอยู่ในการที่จะบรรลุเป้าหมายได้อย่างอัตโนมัติ บุคคลจะทำการทบทวนถึงทักษะที่เคยใช้ในงานที่เคยทำก่อนหน้านี้ และนำมาประยุกต์ใช้ในงานที่ทำอยู่ ตัวอย่างเช่น ลาแทม และ บอร์เดส (Latham & Baldes, 1975, p.122) พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกที่ได้รับมอบหมายเป้าหมายให้เพิ่มน้ำหนักในการบรรทุก จะทำการดัดแปลงรถบรรทุกของตนเพื่อให้พวกเขาสามารถประเมินน้ำหนักของรถบรรทุกได้ดีขึ้นก่อนที่จะพวกเขาจะเริ่มทำงาน

3. ถ้าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นงานใหม่ที่ไม่เคยทำมาก่อน บุคคลจะมีการวางแผนที่จะพัฒนากลยุทธ์ที่จะทำให้พวกเขาสามารถบรรลุเป้าหมายอย่างรอบคอบ (Smith, Locke, & Barry, 1990, p.118)

4. บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีการพัฒนากลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ (Latham, Winters, & Locke, 1994, p.49; Wood & Bandura, 1989, p.361)

5. เมื่อบุคคลต้องเผชิญหน้ากับงานที่มีความซับซ้อน การกระตุ้นให้พวกเขาทำงานแบบทำให้ดีที่สุด บางครั้งอาจทำให้เกิดกลยุทธ์ที่ต่ำกว่าการกำหนดเป้าหมายที่มีความยากและเฉพาะเจาะจง (Earley, Connolly, & Ekegren, 1989, p.24) นั่นเป็นเพราะว่า เป้าหมายนั้นจะทำให้บุคคลเกิดความกังวลใจในการที่พวกเขาจะพยายามหากลยุทธ์ และทำให้ไม่สามารถเรียนรู้ได้ว่าอะไรคือสิ่งที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้เกิดความกดดัน และ ความกังวลใจในผลการปฏิบัติงาน (Seijts & Latham, 2001, p.291; Winters & Latham, 1996, p.236)

6. เมื่อได้รับการฝึกอบรมกลยุทธ์ในการทำงานที่เหมาะสม บุคคลที่ได้รับเป้าหมายในการทำงานที่สูงและมีความเฉพาะเจาะจง จะมีการนำกลยุทธ์เหล่านั้นมาใช้มากกว่าบุคคลที่ได้รับเป้าหมายแบบอื่น (Earley & Perry, 1987, p.279) อย่างไรก็ตาม ถ้าบุคคลนำกลยุทธ์ที่ไม่เหมาะสมมาใช้ในการทำงาน เป้าหมายที่มีความยากก็จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่แย่กว่าเป้าหมายที่ง่าย (Audia, Locke, & Smith, 2000, p.837)

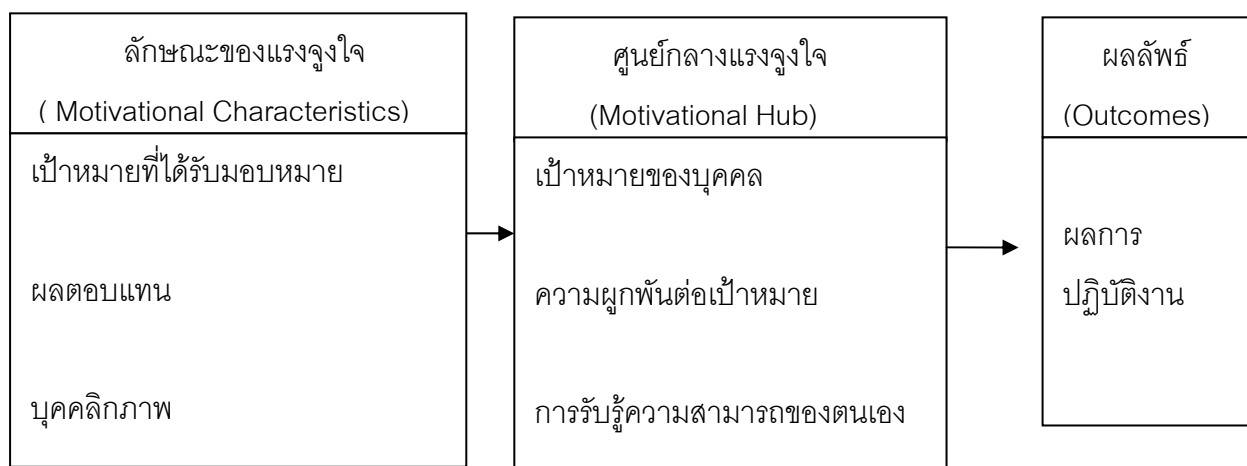
3. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การกำหนดเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงาน

นอกจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการกำหนดเป้าหมาย ที่ได้กล่าวมาในข้างต้นแล้ว ล็อค (Locke, 2001, p.13) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายและการรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยอธิบายได้ดังแผนภาพที่ 2.7 ที่ทำการเสนอแนวคิดว่า เป้าหมายที่ได้รับ

มอบหมาย และ ปัจจัยอื่นๆ อย่าง ผลตอบแทน และ บุคลิกภาพ นั้น มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยส่งผ่านตัวแปรที่เรียกว่าศูนย์กลางของแรงจูงใจ (Motivational Hub) อันได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป้าหมายของบุคคล และ ความผูกพันต่อเป้าหมาย ซึ่งเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายนั้นจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานโดยการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป้าหมายส่วนบุคคล และ ความผูกพันต่อเป้าหมาย ของงานที่ทำ

ภาพที่ 2.5

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของแรงจูงใจ ศูนย์กลางของแรงจูงใจ และผลลัพธ์



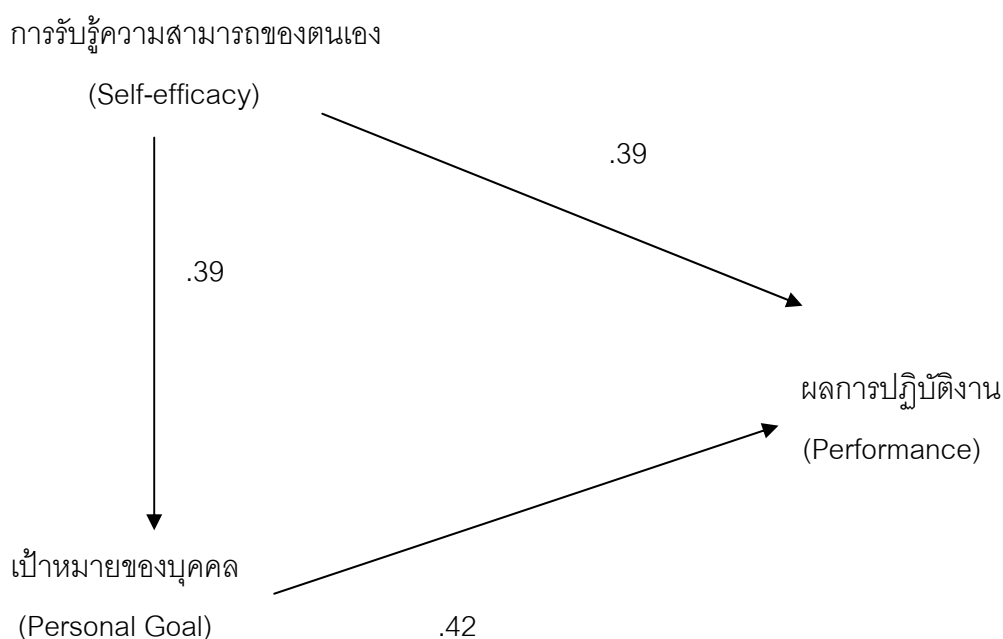
ที่มา : Locke,E.A.: Self-set goals and self-efficacy as mediators of incentives and personality. (New Jersey : Erlbaum) , 2001

จากแผนภาพที่ 2.5 ล็อค และ ลาแทม (Locke & Latham ,1990 ,p.70) ได้ทำการเสนอแผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป้าหมายของบุคคล และ ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าสหสัมพันธ์ที่ทำการเก็บข้อมูลจากงานวิจัย 13 งาน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 2285 คน และต่อมาทั้งล็อค และ ลาแทม ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมโดยการเพิ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายเข้าไปในแผนภาพความสัมพันธ์ดังแผนภาพที่ 2.6 และ พบว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายไม่ได้มีแค่ผลต่อเป้าหมายของบุคคลเท่านั้น แต่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ผลการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นอีกด้วย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายเป้าหมายในการทำงาน บุคคลแต่ละคนก็จะมี การตั้งเป้าหมายของตนเอง ซึ่งในบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงก็จะมี ความมุ่งมั่น และพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้รับ แม้ว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายนั้นจะยากเพียงใด ในทางตรงข้ามบุคคลที่มีการรับรู้

ความสามารถของตนเองต่ำ ก็จะไม่มีความมั่นใจในความสามารถของตนเองว่าจะสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายได้ซึ่งความไม่มั่นใจนี้ก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลเหล่านั้นอยู่ในระดับต่ำ โดยสรุปแล้วพบว่าทั้งเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายและการรับรู้ความสามารถของตนเองต่างก็ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในทางที่แตกต่างกัน เป้าหมายที่ได้รับมอบหมายส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและเป้าหมายของบุคคล ในขณะที่การรับรู้ความสามารถของตนเองจะส่งผลต่อเป้าหมายของบุคคลและผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นการเกิดผลร่วมกันระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและเป้าหมายนั้นจะเป็นตัวชี้ว่าสิ่งที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานนั้นไม่ได้มีแค่ความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว แต่ยังมี ความมั่นใจของบุคคลในการที่จะทำสิ่งนั้นด้วย

ภาพที่ 2.6

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป้าหมายของบุคคล และผลการปฏิบัติงาน



ที่มา : Locke,E.A. and Latham,G.P. : A Theory of Goal Setting and Task Performance. (New Jersey : Prentice Hall) , 1990, p.70.

เออร์ลี่ และ ลิทูชี (Earley & Lituchy, 1999, p.81) ทำการศึกษาวิจัยถึงผลของการกำหนดเป้าหมายและการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อผลการปฏิบัติงานจำนวน 3 งานวิจัย ในงานวิจัยแรกทำการวิจัยกับนักศึกษาปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจจากมหาวิทยาลัย Arizona จำนวน 100 คน พบว่าผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเป้าหมายของบุคคลและการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .75 และ .87 ตามลำดับ และพบว่าเป้าหมายของบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .68 นอกจากนี้ยังพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างผลการปฏิบัติงานและลักษณะของเป้าหมาย (เป้าหมายที่ง่ายกับเป้าหมายที่ท้าทาย) อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .80 อีกด้วย ในงานวิจัยชิ้นที่สอง ในงานวิจัยที่สองได้ทำการวิจัยกับนักศึกษาปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจจากมหาวิทยาลัย Minnesota จำนวน 100 คน พบว่าผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเป้าหมายของบุคคลและการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .51 และ .26 ตามลำดับ และพบว่า ผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะของเป้าหมาย (เป้าหมายที่ง่ายกับเป้าหมายที่ท้าทาย) อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .48 ส่วนในงานวิจัยสุดท้ายได้ทำการวิจัยกับนักศึกษาปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 จากมหาวิทยาลัย Minnesota จำนวน 127 คน พบว่าผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเป้าหมายของบุคคลและการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .51 และ .24 ตามลำดับ และพบว่าเป้าหมายของบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .38

แวนคูเวอร์ ทอมป์สัน และ วิลเลียม (Vancouver, Thompson & Williams, 2001, p.605) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป้าหมายของบุคคล และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำการศึกษาวิจัยจำนวน 2 งานวิจัย โดยที่การทดลองครั้งแรก นั้น ให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 56 คน พบว่า ผลงานในอดีตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และเป้าหมายของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ นั่นหมายถึงการมีผลงานที่ดีขึ้นในอดีตจะทำให้บุคคลมีการกำหนดเป้าหมายที่ยากขึ้น และมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองที่สูงขึ้นอีกด้วย และพบว่าเป้าหมายของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ และเป้าหมายของบุคคลและการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานที่

ตามมายุทธศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนในการทดลองครั้งที่สองนั้นก็มีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีจำนวน 187 คน พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองและเป้าหมายของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ และพบว่าเป้าหมายของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ และยังพบว่าผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองที่วัดภายหลังจากการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

ปาจาเรส บริตเนอร์ และ วาเลียน (Pajares, Britner, Valiante, 2000, p.406)

ทำการศึกษางานวิจัย 2 งานวิจัย โดยงานวิจัยแรกมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนจำนวน 497 คน ผลการวิจัยพบว่ากำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .26 และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกผลการเรียนวิชาการเขียนอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .60 ส่วนในงานวิจัยที่สองมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 281 คน ผลการวิจัยพบว่ากำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .21 และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกผลการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .43

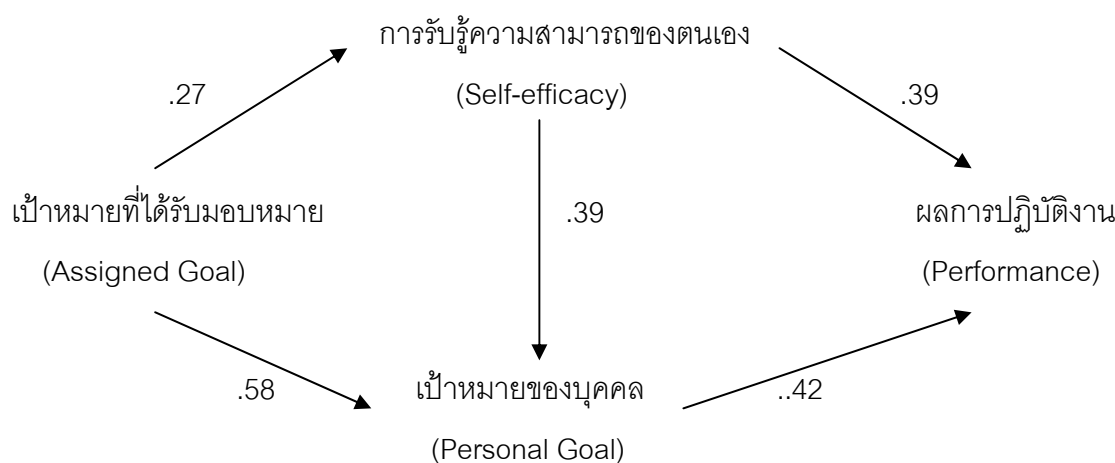
ลี ล็อค และ ฟาน (Lee, Locke & Phan, 1997, p.541) ได้ทำการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายของบุคคล การรับรู้ความสามารถของตนเอง รูปแบบการให้รางวัล และผลการปฏิบัติงาน ในนักศึกษาปริญญาตรีสาขาบริหารจำนวน 102 คน ผลการวิจัยพบว่าผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทั้งเป้าหมายของบุคคลและการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .24 และ .29 ตามลำดับ และเป้าหมายของบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .74

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ทำการศึกษาคำสัมพันธ์ระหว่างระดับความยากของเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงาน เช่น งานวิจัยของฟิลลิป และ กัลลี (Phillips & Gully, 1997, p.792) ได้ทำการศึกษาโดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 405 คน ผลการวิจัยพบว่าผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับของเป้าหมายและการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .36 และ .38 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าระดับของเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .48 ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของเอนเดรส (Endres, 2003, online) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลของเป้าหมายที่ง่ายที่มีต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและระดับเป้าหมายของบุคคลในงานที่มีความซับซ้อน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานและระดับเป้าหมายของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ไรท์ และ คัคมาร์ (Wright & Kacmar, 1994 quoted in Lee, Locke & Phan, 1997, p.548) ที่ทำการศึกษาถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และ ระบบการให้ผลตอบแทนเมื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ผลตอบแทนเมื่อสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้เป็นแบบโบนัส จะมีการตั้งเป้าหมายของตนเอง และมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้ผลตอบแทนเป็นแบบรายขึ้น

ภาพที่ 2.7

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง
เป้าหมายของบุคคล และผลการปฏิบัติงาน



ที่มา : Locke, E.A. and Latham, G.P. : A Theory of Goal Setting and Task Performance. (New Jersey : Prentice Hall) , 1990, p.72.

จากภาพที่ 2.7 ล็อก และ ลาแธม (Locke & Latham, 2002) ยังอธิบายเพิ่มเติมว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล โดยจะไปเพิ่มระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในเรื่องของความสามารถในการที่จะบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานของบุคคล ดังนั้น งานวิจัยครั้งนี้จึงมีความต้องการที่จะทำการศึกษาผลของเป้าหมายที่ได้รับ

มอบหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลโดยตรง โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้เป็นพนักงานตัดเย็บกางเกงยีนส์ที่ได้รับค่าจ้างเป็นรายชิ้นซึ่งไม่มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานมาก่อน และทำการศึกษาโดยการมอบหมายเป้าหมายในการทำงานให้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการวัดผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างภายหลังจากได้รับมอบหมายเป้าหมาย

4. ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบการกระทำ (Operant Conditioning Theory)

สกินเนอร์ (Skinner, 1974, p.394) ได้ทำการอธิบายว่าทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบการกระทำนั้น มีความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลมีผลมาจากการมีปฏิริยาโต้ตอบกับสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมต่างๆ ซึ่งมี 2 รูปแบบ คือ การโต้ตอบโดยอัตโนมัติทันทีโดยที่บุคคลไม่จำเป็นต้องใช้กระบวนการคิดเป็นตัวกำหนด ซึ่งมักเรียกว่าปฏิริยาสะท้อน (reflex response) กับอีกรูปแบบหนึ่ง คือ การที่บุคคลเลือกปฏิริยาที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่งจากสิ่งเร้าที่มีอยู่หลายอย่างขณะนั้นอันเป็นลักษณะของการเลือกตอบสนอง (operant learning) จากอิทธิพลของการเสริมแรงที่ผ่านมาและในการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นๆ บุคคลจะเลือกตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เคยได้รับรางวัลหรือได้รับการเสริมแรงมากกว่าการตอบสนองที่ไม่ได้รับการเสริมแรง นั่นคือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของบุคคลจะแปรเปลี่ยนไปเนื่องมาจากผลกรรม (consequence) ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมนั้น และผลกรรมนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ผลกรรมที่เป็นตัวเสริมแรง (Reinforcer) ที่ทำให้เกิดความถี่ของพฤติกรรมเพิ่มขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 ตัวเสริมแรงปฐมภูมิ (Primary Reinforcer) เป็นตัวเสริมแรงที่มีคุณสมบัติด้วยตัวของมันเอง เนื่องจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการทางชีวภาพของอินทรีย์ได้ หรือ มีผลต่ออินทรีย์โดยตรง เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ความร้อน ความหนาว และ ความเจ็บปวด

1.2 ตัวเสริมแรงทุติยภูมิ (Secondary Reinforcer) เป็นตัวเสริมแรงที่ต้องผ่านกระบวนการพัฒนาคุณสมบัติของการเป็นตัวเสริมแรง โดยการนำไปสัมพันธ์กับตัวเสริมแรงปฐมภูมิ เช่น คำชมเชย เงิน หรือ ตำแหน่งหน้าที่ และ การชม ถือเป็นการเสริมแรงทางสังคม และการเสริมแรงทางสังคมก็เป็นตัวเสริมแรงทุติยภูมิด้วย เพราะต้องเกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งโดยตัวของมันเองแล้วไม่มีคุณสมบัติเป็นตัวเสริมแรงต้องอาศัยการวางเงื่อนไข ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้คู่กับตัวเสริมแรงอื่นๆ เป็นตัวเสริมแรงที่มีประสิทธิภาพในการคงไว้ซึ่งพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปแล้วด้วย ซึ่งการเสริมแรงทางสังคม สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แรงเสริมทางสังคมที่แสดงออกโดยใช้คำพูด เช่น คำชม คำยกย่อง อย่างคำว่า ดี ถูกต้อง ยอดเยี่ยม ไซเล่ย์ ทำงานเก่งมาก น่าสนใจมาก

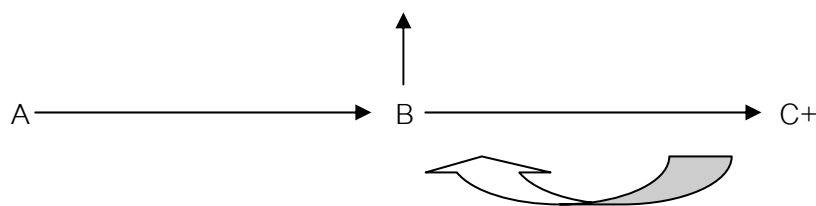
2. การเสริมแรงทางสังคมที่แสดงออกโดยการใช้ท่าทาง เช่น การแตะตัว การกอด การมองตา การพยักหน้าแสดงการยอมรับ การหัวเราะ

นอกจากผลรวมที่เป็นตัวเสริมแรงจะแบ่งออกเป็น ตัวเสริมแรงปฐมภูมิและทุติยภูมิ แล้ว ผลรวมที่เป็นตัวเสริมแรงยังสามารถดำเนินการได้ใน 2 ลักษณะ คือ

1. การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement / C+) หมายถึง ผลรวมที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยให้สิ่งที่ผู้แสดงพฤติกรรมชอบแก่เขาทันทีหลังจากเกิดพฤติกรรม ทำให้สามารถเพิ่มความถี่ของการเกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ หรือ ทำให้ความน่าจะเป็นที่พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นอีกสูงขึ้นตามแบบจำลองดังนี้

ภาพที่ 2.8

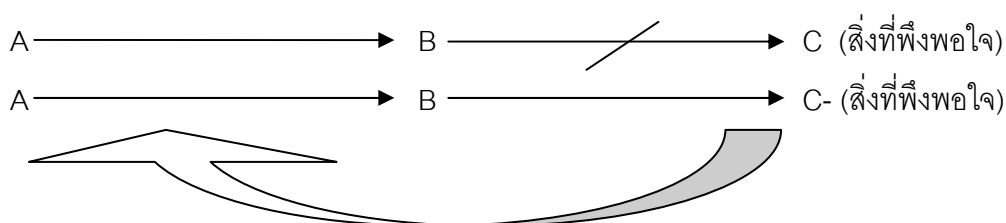
แบบจำลองพฤติกรรมที่มีการให้การเสริมแรงทางบวก



A = เงื่อนไขนำ (Antecedents) B = พฤติกรรม (Behavior) C+ = ผลรวมที่เป็นตัวเสริมแรงทางบวก
ที่มา : สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต . “ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม”, 2543, น.172

2. การเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement / C-) หมายถึง ผลรวมที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ การถูกลงโทษ การยกเลิก หรือ ถอนสถานการณ์ที่ผู้แสดงพฤติกรรมชอบออกไปทันที ภายหลังจากที่เกิดพฤติกรรมขึ้น ความน่าจะเป็นที่จะเกิดพฤติกรรมนั้นขึ้นอีกจะลดลง ซึ่งจะทำให้เกิดพฤติกรรมใน 2 ลักษณะคือ พฤติกรรมการหลีกเลี่ยง (Escape) เมื่ออินทรีย์ต้องเผชิญกับสภาพการณ์ที่ไม่พึงพอใจก็สามารถแสดงพฤติกรรมอื่นเพื่อที่จะถอดถอนสภาพการณ์ที่ไม่พึงพอใจ และ พฤติกรรมการหลีกเลี่ยง (Avoidance) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการได้รับสัญญาณว่าเหตุการณ์ที่ไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น ซึ่งบุคคลสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจนั้นได้ โดยการแสดงพฤติกรรมในลักษณะอื่นแทน ตามแบบจำลองดังนี้

ภาพที่ 2.9
แบบจำลองพฤติกรรมที่มีการเสริมแรงทางลบ



A = เงื่อนไขนำ (Antecedents) B = พฤติกรรม (Behavior) C- = ผลกรรมที่เป็นตัวเสริมแรงทางลบ
ที่มา : สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต . “ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม”, 2543, น.233

จากแผนภาพที่ 2.5 และ 2.6 จะเห็นได้ว่าการเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบเป็นการวางเงื่อนไขของผลกรรม ในการวิจัยครั้งนี้ การที่หัวหน้างานให้คำชมเชยพนักงานเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดในที่ประชุมพนักงานทุกเช้า จะเป็น C+ ซึ่งก็คือ ผลกรรมที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นการให้สิ่งที่ยังพอใจแสดงพฤติกรรมชอบแก่เขาหลังจากเกิดพฤติกรรม เพื่อที่จะเพิ่มความถี่ของการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้นอีก

2. ผลกรรมที่เป็นตัวลงโทษ (Punishment) คือ การให้ผลกรรมหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นลดลงหรือยุติลง ซึ่งผลกรรมที่เกิดขึ้นนั้นไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นสิ่งที่ยังพอใจ หากแต่จะเป็นอะไรก็ได้ที่ตามหลังพฤติกรรมนั้นแล้วทำให้พฤติกรรมนั้นลดลงหรือยุติ ซึ่งการให้ผลกรรมลักษณะนี้ไม่มีประสิทธิภาพในการปรับพฤติกรรมระยะยาว การลงโทษจึงเป็นการระงับพฤติกรรมเพียงชั่วคราวเท่านั้น เมื่อใดที่ลักษณะของการลงโทษหายไป พฤติกรรมที่ถูกลงโทษนั้นจะกลับมาอีก

3. การหยุดยั้ง คือการทำให้พฤติกรรมที่เคยได้รับการเสริมแรงแล้ว ไม่ได้รับการเสริมแรง ซึ่งจะทำให้พฤติกรรมที่ถูกหยุดยั้งนั้นค่อยๆ ลดลง และหายไปในที่สุด

นิวสตรอมและเดวิส (Newstrom & Davis, 1993, p.98) ได้เสนอวิธีการให้แรงเสริมทางบวกอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ให้หลังจากเกิดพฤติกรรมเป้าหมายเท่านั้น
2. ให้ทันทีที่พฤติกรรมเป้าหมายเกิดขึ้น
3. ให้อย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือ เสริมแรงทุกครั้งที่เกิดพฤติกรรมเป้าหมายเกิดขึ้น
4. บอกถึงเงื่อนไขการเสริมแรงว่า เขาควรจะทำอะไรในสภาพการณ์ใด

5. ควรเสริมแรงอย่างเหมาะสม ไม่มากเกินไปเพื่อไม่ให้เกิดการหมดสภาพการเป็นตัวเสริมแรง
6. เลือกการเสริมแรงให้เหมาะกับบุคคล
7. ใช้ตัวเสริมแรงที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมนั้นๆ
8. ใช้ตัวแบบหรือการชี้แนะควบคู่ไปด้วย
9. มีการวางแผนการใช้ตารางการเสริมแรง หรือยืดเวลาการเสริมแรง เมื่อพฤติกรรมเป้าหมายเกิดขึ้นสม่ำเสมอแล้ว

ส่วนประเทือง ภูมิภัทคม (2538, น.147) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการปรับพฤติกรรมองค์การได้เสนอข้อดีของการใช้แรงเสริมทางสังคมเป็นตัวเสริมแรงมีดังนี้

1. สามารถใช้ได้ง่าย และสะดวกในการใช้เนื่องจากไม่ต้องลงทุนอะไรเลย ใครๆก็ใช้ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ
2. เมื่อใช้แล้วไม่รบกวนพฤติกรรมที่กำลังกระทำอยู่ อีกทั้งสามารถให้ได้ทันทีและผู้ที่ได้รับการเสริมแรงยังคงสามารถดำเนินพฤติกรรมที่ตนกำลังกระทำอยู่นั้นได้ต่อไป
3. ตัวเสริมแรงทางสังคม สามารถที่จะทำให้เป็นตัวเสริมแรงแผ่ขยายได้ โดยนำไปสัมพันธ์กับตัวเสริมอื่นๆ มากกว่า 1 ตัว ขึ้นไป เช่น เมื่อชมแล้วอาจมีการให้รางวัลหรือพาไปเที่ยว ก็จะทำให้การเสริมแรงทางสังคมมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. แรงเสริมทางสังคมถือได้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ดังนั้น เมื่อใช้แรงเสริมทางสังคมในการปรับพฤติกรรมแล้ว จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องถอดโปรแกรม เพราะสิ่งที่ทำอยู่นั้นได้เกิดขึ้นทุกวันอยู่ในสังคม
5. ต้องคำนึงถึงการใช้แรงเสริมทางสังคมเป็นตัวเสริมแรง เพราะไม่สามารถใช้เสริมแรงได้ทุกคน ผู้ใช้ควรที่จะจัดประสบการณ์ในการให้แรงเสริมทางสังคมคู่ไปกับแรงเสริมตัวอื่นๆเสียก่อน เพื่อที่ว่าผู้ที่ได้รับการเสริมแรงจะได้มีประสบการณ์และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของตัวเสริมแรงทางสังคมอีกด้วย

งานวิจัยครั้งนี้ ได้นำเอาการเสริมแรงทางบวกโดยใช้วิธีการให้คำชมเชยต่อหน้าสาธารณชนแก่พนักงานในกลุ่มทดลองที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละวันเพื่อเป็นการให้รางวัลและแรงจูงใจแก่พนักงาน

5. สมมติฐานงานวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงนำมาตั้งสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และมีเป้าหมายในการทำงาน ที่แตกต่างกันจะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีเป้าหมายในการทำงาน จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่ไม่มีกำหนดเป้าหมาย

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แผนภาพที่ 2.10

กรอบแนวคิดในการวิจัย

