

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องผลของการรับรู้ความสามารถของตนเองและการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตกางเกงยีนส์แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาผลของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาผลของการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาการมีผลร่วมกันของการรับรู้ความสามารถของตนเองและการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงทดลอง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของโรงงานผลิตกางเกงยีนส์แห่งหนึ่ง จำนวน 32 คน ซึ่งเป็นพนักงานชายจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และพนักงานหญิงจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30- 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 และมีอายุงานส่วนใหญ่ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.12 และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 93.75 โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 16 คนตามระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และทำการแบ่งแต่ละกลุ่มออกเป็น กลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง กลุ่มละ 8 คน โดยทำการกำหนดเป้าหมายให้กับกลุ่มทดลองของทั้ง 2 กลุ่ม เพื่อทำการเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ระยะเวลาในการทดลอง 1 สัปดาห์ และตรวจวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนเป็นจำนวนชิ้นงานต่อวัน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยการใช้การประมวลผลทางสถิติแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-Way ANOVA) และทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างทางสถิติระหว่างกลุ่มโดยทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยการแสดงแผนภูมิเพื่อหาว่ามีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) เกิดขึ้นในความสัมพันธ์หรือไม่ และมีทดสอบความแตกต่างของอิทธิพลของตัวแปรแต่ละตัวอีกด้วย

การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน ได้ผลการทดสอบสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1

แสดงผลสรุปตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 1</u> พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และมีเป้าหมายในการทำงาน ที่แตกต่างกันจะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
<u>สมมติฐานที่ 2</u> พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ	ยอมรับ
<u>สมมติฐานที่ 3</u> พนักงานที่มีเป้าหมายในการทำงาน จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่ไม่มีการกำหนดเป้าหมาย	ยอมรับ

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และมีเป้าหมายในการทำงาน ที่แตกต่างกันจะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรทั้งสองไม่มีปฏิสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือ ทั้งการรับรู้ความสามารถของตนเองและการกำหนดเป้าหมายในการทำงานนั้นไม่มีผลร่วมกันต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสถิติ F เท่ากับ 8.120 และค่า p เท่ากับ .008 ผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 2

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีเป้าหมายในการทำงาน จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่ไม่มีการกำหนดเป้าหมาย

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีเป้าหมายในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่ไม่มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสถิติ F เท่ากับ 15.134 และค่า p เท่ากับ .001 ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 3

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการทดลองแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การกำหนดเป้าหมาย และ ผลการปฏิบัติงาน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การไม่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและการกำหนดเป้าหมาย

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 นั้น ผลการศึกษาที่ได้นั้นไม่สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ผลที่เกิดร่วมกันระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและเป้าหมายนั้นหมายความว่า ความพยายาม และความมั่นใจในการที่จะปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ต่างก็ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Locke & Latham, 1990, p.72) นอกจากนี้ แบนดูรา (Bandura, 2004, online) ยังได้อธิบายถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองว่าจะมีผลต่อกระบวนการคิด (Cognitive Process) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการได้มาของข้อมูล ข่าวสาร การจัดการกับข้อมูลข่าวสาร และการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสาร หน้าที่หลักๆ ของการคิด นั้น คือการทำให้บุคคลสามารถคาดการณ์เหตุการณ์และหาทางที่จะควบคุมสิ่งต่างๆ ที่จะส่งผล กระทบต่อชีวิตของพวกเขา ซึ่งการที่บุคคลจะตีความสถานการณ์และคาดการณ์อนาคตอย่างไรนั้น จะขึ้นอยู่กับว่าเขามีความเชื่อในความสามารถของตนเองอย่างไร พฤติกรรม และ ความตั้งใจโดยมากของบุคคลจะถูกควบคุมโดยการคาดการณ์เหตุการณ์ต่างๆ เพื่อตั้งเป้าหมายของบุคคล ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีผลต่อการกำหนดเป้าหมายของแต่ละบุคคล โดยที่บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนสูงนั้น จะตั้งเป้าหมายในระดับสูงและเป็นเป้าหมายที่มีความท้าทายสำหรับตนเอง นั่นคือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง หรือเป้าหมายในการทำงานเพียงตัวเดียวก็สามารถส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างได้ โดยไม่ต้องอาศัยผลของการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันของตัวแปรทั้งสองตัว ซึ่งหมายถึง พนักงานที่ไม่มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง แต่มีความพยายามที่จะ

ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายนั้นก็อาจมีผลการปฏิบัติงานที่ดีเช่นเดียวกับ พนักงานที่มีความมั่นใจในความสามารถของตัวเอง แต่ไม่มีความพยายามนั่นเอง

2. ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลที่ได้รับรวบรวมมาได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 42.8438 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.3093 เมื่อพิจารณาคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองของกลุ่มตัวอย่างแยกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว จะพบว่าพนักงานที่มีอายุ และ อายุการทำงานที่มากจะมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ และอายุงานที่น้อย ซึ่งหากพิจารณาตามแนวคิดเรื่องแหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเอง 4 แหล่ง ของแบนดูรา (Bandura, 1997, p.79) จะเห็นได้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานในกลุ่มตัวอย่างนี้น่าจะเกิดจากการประสบความสำเร็จจากการกระทำ (Enactive Mastery Experience) และ สภาวะทางกายและอารมณ์ (Physiological and Affective State) กล่าวคือ งานตบตี้นั้นเป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานอย่างมาก ดังนั้นพนักงานที่มีประสบการณ์และความชำนาญมาก และเคยประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานเหล่านั้นด้วยตนเองจะทำให้มีการประเมินตนเองสูง ซึ่งส่งผลให้พนักงานเหล่านี้มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงด้วยเช่นกัน อีกทั้ง กลุ่มตัวอย่างไม่รู้สึกรู้ว่าเกิดความเครียด หรือ ความวิตกกังวลว่าจะทำงานนั้นไม่ได้จึงไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ของร่างกาย และรับรู้ว่าคุณยังมีความสามารถที่จะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้ จึงส่งผลให้มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงด้วยเช่นกัน

เมื่อพิจารณาผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 แล้ว จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura, 2004, online) ที่ว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงนั้น จะมีความมุ่งมั่นและพยายามเป็นอย่างมากในการที่จะทำงานต่างๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ในทางกลับกัน พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ ก็จะทำให้ขาดความเชื่อมั่นในการกระทำสิ่งต่างๆ คิดอยู่เสมอว่าตนเองมีความสามารถไม่พอที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ได้ ซึ่งก็จะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนนั้นต่ำกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง นอกจากนี้แบนดูรา (Bandura, 1986, p.393) ได้กล่าวถึง ผลที่เกิดจากการรับรู้ความสามารถของบุคคลว่า คือ การเลือกกระทำพฤติกรรมหรือหลีกเลี่ยงไม่กระทำพฤติกรรม (Choice Behavior) โดยบุคคลมี

แนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงสภาพการณ์ที่เขาเชื่อว่าเกินความสามารถของตน ส่วนบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนสูงจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย มีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตน การใช้ความพยายามและการยืนหยัดในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence) ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนจะเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลจะใช้ความสามารถของเขามากเท่าใด และจะทำงานได้นานเท่าใด ดังนั้น หากบุคคลมีการรับรู้ว่ามีความสามารถต่ำ อาจทำให้บุคคลนั้นเลิกล้มความพยายามได้ง่าย และแบบแผนของความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotional Reactions) โดยการรับรู้ความสามารถของตนจะมีอิทธิพลต่อแบบแผนการคิด และการตอบสนองทางอารมณ์ในการกระทำพฤติกรรมของบุคคล และ ผลต่อการคาดคะเนจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม บุคคลที่รับรู้ว่ามีความสามารถสูงจะมีความพยายาม ความสนใจในการกระทำสิ่งต่างๆ เมื่อพบอุปสรรคเขาจะกระตุ้นตัวเองให้ใช้ความพยายามเพิ่มขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่ามีความสามารถต่ำนั้นจะมีแนวโน้มการตอบสนองทางอารมณ์ต่อตนเองในทางลบ เช่น มีความเครียด วิตกกังวล และกระทำพฤติกรรมต่างๆอย่างไม่เต็มความสามารถ

ผลที่ได้จากการวิจัยนั้นสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและผลการปฏิบัติงานในอดีต ที่โดยมากจะพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน (Earley & Lituchy, 1991, p.81 ; Pajares, Britner & Valiante, 2000, p.406 ; Lee & Locke, 1997, p.541 ; Bell & Kozlowski, 2002, p.497 ; Phillips & Gully, 1997, p.792) นอกจากนี้ยังมีการสรุปความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและผลการปฏิบัติงานโดยวิธี Meta-Analysis พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ (Judge & Bono, 2001, p.80 ; Stajkovic & Luthans, 1998, p.240 ; Judge, Erez & Bono, 1998, p.167) และยังมีงานวิจัยที่พบว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีการพัฒนากลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำอีกด้วย (Latham, Winters, & Locke, 1994, p.49; Wood & Bandura, 1989, p.361)

นั่นคือ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูง และ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ก็จะมีผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ซึ่งก็สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำนั่นเอง

3. ผลของเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน

จากผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 และ ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังทำการทดลอง พบว่า กลุ่มทดลองหลังจากได้รับมอบหมายเป้าหมายในการทำงานแล้ว ทำให้ผลการปฏิบัติงานของกลุ่มทดลองมีระดับเพิ่มสูงขึ้นเป็นอย่างมาก ต่างกับกลุ่มควบคุมที่ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เป็นปกติพบว่าระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มนี้โดยรวมมีระดับลดลง ซึ่งผลที่ได้ อาจมาจากการที่พนักงานเหล่านี้ไม่เคยมีเป้าหมายในการทำงานมาก่อนประกอบกับพนักงานเหล่านี้ได้รับค่าจ้างเป็นรายชิ้น ดังนั้นผลการปฏิบัติงานของพนักงานเหล่านี้ก่อนทำการทดลองจึงเป็นแบบทำให้ดีที่สุด (Do your best) จำนวนชิ้นงานในแต่ละวันของพนักงานก็จะขึ้นอยู่กับความพอใจของพนักงานแต่ละคน เมื่อได้รับมอบหมายเป้าหมายจากหัวหน้างานจึงทำให้เกิดแรงจูงใจและมีความกระตือรือร้นในการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด แม้ว่าพนักงานบางคนอาจจะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ แต่พนักงานเหล่านั้นก็มีระดับผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นจากเดิมอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กรีนเบิร์ก และ บารอน (Greenberg & Baron, 2003, p.197) ที่ว่า เป้าหมายถูกใช้เป็นสิ่งจูงใจ เนื่องจากเป้าหมายจะทำให้พนักงานเกิดการเปรียบเทียบระหว่างระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองในปัจจุบัน กับสิ่งที่จะทำให้พนักงานนั้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจเอาไว้ และการมีเป้าหมายจะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานก็เนื่องจากเป้าหมายจะทำให้พนักงานทราบถึงประเภทและระดับของผลการปฏิบัติงานที่ถูกคาดหวังไว้ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

การที่เป้าหมายทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีนั้น ล็อก และ ลาแทม (Locke & Latham, 2002, p. 706) ได้ทำการเสนอกลไกการทำงานของเป้าหมายที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไว้ว่า เป้าหมายมีหน้าที่ในการชี้แนะ ควบคุมความตั้งใจ และกระตุ้นความพยายามที่มีของพนักงาน นอกจากนี้เป้าหมายยังมีผลต่อความอดทนและมีผลโดยตรงต่อการกระทำ โดยเป้าหมายจะทำให้เกิดการกระตุ้น การค้นพบ และการใช้กลยุทธ์และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน (Wood & Locke, 1990, p.73) และเมื่อพนักงานมีเป้าหมายในการทำงานแล้ว พนักงานจะนำความรู้และทักษะที่มีอยู่ที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้นมาใช้โดยอัตโนมัติ ตัวอย่างเช่น เมื่อมีเป้าหมายเกี่ยวกับการตัดไม้ คนตัดไม้จะใช้ความรู้เกี่ยวกับการตัดไม้มาใช้โดยไม่ต้องการที่จะวางแผนการใช้ความพยายามหรือความเพียร จนกระทั่งพวกเขาบรรลุเป้าหมายที่มี (Latham & Kinne, 1974, p.187) แต่ในกรณีที่พนักงานไม่สามารถใช้ทักษะที่มีอยู่ได้อย่างอัตโนมัติ พนักงาน

จะทำการทบทวนถึงทักษะที่เคยใช้ในงานที่เคยทำก่อนหน้านี้ และนำมาประยุกต์ใช้ในงานที่ทำอยู่ ตัวอย่างเช่น ผลงานวิจัยของลาแทม และ บอร์ดเดส (Latham & Baldes ,1975, p.122) ที่พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกที่ได้รับมอบหมายเป้าหมายให้เพิ่มน้ำหนักในการบรรทุก จะทำการดัดแปลงรถบรรทุกของตนเพื่อให้พวกเขาสามารถประเมินน้ำหนักของรถบรรทุกได้ดีขึ้นก่อนที่พวกเขาจะเริ่มทำงาน สำหรับผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้อาจมีผลมาจากลักษณะของเป้าหมายที่ใช้ผลการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยของพนักงานแล้วบวกเพิ่มอีก 20% มากำหนดและการให้คำชมเชยแก่พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดนั้น เป็นลักษณะของเป้าหมายที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจตามแนวคิดของ ลูธานส์ (Luthans, 1998, p.211) ที่กล่าวว่า เป้าหมายที่ดีนั้น ต้องมีความชัดเจน เฉพาะเจาะจง มีความยากและท้าทาย มีการให้ข้อมูลป้อนกลับแจ้งให้พนักงานทราบผลการปฏิบัติงาน และถึงแม้ว่าในการทดลองนี้กลุ่มตัวอย่างจะไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายก็ตาม แต่เป้าหมายก็ยังเป็นที่ยอมรับของพนักงานและส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ อาจมีสาเหตุมาจากในโรงงานที่ทำการทดลองนี้พนักงานมีความไว้วางใจในหัวหน้างานของตน และหัวหน้างานเองก็มีความเข้าใจในความรู้ความสามารถของพนักงานของตนเองเป็นอย่างดี ดังนั้นการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของพนักงานก็จะไม่ส่งผลต่อการยอมรับในเป้าหมายของพนักงานในองค์กร (Johns, 1992, p.227) แต่เป้าหมายที่มีความยากและเฉพาะเจาะจงจะไม่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ต่อเมื่อพนักงานไม่มีทักษะและความความสามารถที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น และ พนักงานได้รับมอบหมายงานที่ยากและซับซ้อนที่ต้องมีการเรียนรู้เป็นอย่างมาก พนักงานจะมีความสนใจที่จะบรรลุเป้าหมายมากกว่าสนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับงานนั้น ซึ่งจะเป้าหมายในกรณีนี้จะไปลดระดับของผลการปฏิบัติงานของพนักงานเหล่านั้น (George & Jones, 2002, p.236)

ผลการศึกษาที่ได้นั้นสอดคล้องกับผลการทดลองของเวกกีและฮาสเล็ม (Wegge & Haslam, 2005, p.400) และ งานวิจัยของเมนโท สตีล และคาเรน (Mento, Steel & Karren, 1987, p.52) ที่ทำการศึกษาความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มพนักงานที่มีการกำหนดเป้าหมายในหลายๆรูปแบบ และ กลุ่มควบคุมที่ไม่มีกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และจากงานวิจัยอีกหลายๆ ชิ้นที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายในการทำงานและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวก (Paslay, 2004, online ; Phillips & Gully, 1997, p.792 ; Earley & Lituchy, 1991, p.81 ; Vancouver, Thompson & Williams, 2001, p.605 ; Lee & Locke, 1997, p.541) ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของล็อกและลาแทม (Locke & Latham ,1990) ที่ว่า การกำหนดเป้าหมายถูกใช้เป็นวิธีการหนึ่งของการจูงใจในการทำงาน บุคคลที่มี

เป้าหมายในการทำงานจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีเป้าหมายซึ่งจะส่งผลให้บุคคลที่มีเป้าหมายในการทำงานนั้นมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าบุคคลที่ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าการกำหนดเป้าหมายในการทำงานนั้นจะส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด การที่องค์กรจะใช้เป้าหมายในการจูงใจให้พนักงานมีผลปฏิบัติงานที่ดีขึ้นนั้น องค์กรควรเลือกรูปแบบของเป้าหมายให้เหมาะสมกับพนักงานขององค์กร เนื่องจากว่าเป้าหมายบางประเภทอาจไม่เหมาะสมกับพนักงานบางกลุ่ม เช่น การให้กำหนดเป้าหมายด้วยตนเอง (Self set goal) อาจจะไม่เหมาะสมกับพนักงานระดับปฏิบัติการมากนัก ดังนั้นประเภทของเป้าหมายก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

การทดลองครั้งนี้ทำให้เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปข้อเสนอแนะจากการค้นคว้าและทดลอง ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าในกลุ่มทดลองที่มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่มีเป้าหมายในการทำงานนั้น ชี้ให้เห็นว่าองค์กรควรกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กรหรือให้พนักงานแต่ละคนตั้งเป้าหมายในการทำงานด้วยตนเอง เพื่อเป็นแรงจูงใจและแรงกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ส่วนการที่ไม่มีเป้าหมายในการทำงานนั้น พนักงานจะทำงานแบบทำให้ดีที่สุด (Do your best) ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ได้นั้นจะขึ้นอยู่กับความพอใจของพนักงานแต่ละคน ผลการปฏิบัติงานของแต่ละคนก็จะไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ดี และจะทำให้ผลการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กรนั้นไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดการค้าได้
2. การกำหนดเป้าหมายในการทำงานนั้น ผู้บริหารควรเลือกประเภทของเป้าหมายให้เหมาะสมกับพนักงาน และ ลักษณะงานของแต่ละคน ว่าพนักงานในระดับใด หรือ ลักษณะงาน

แบบใดที่ควรให้กำหนดเป้าหมายด้วยตัวเอง และ พนักงานระดับใดที่ควรจะมีเป้าหมายเป้าหมายในการทำงานให้ ซึ่งในงานวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานตัดเย็บกางเกงยีนส์ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่งานไม่มีความซับซ้อนมากนัก และพนักงานเหล่านี้ก็ไม่เคยมีเป้าหมายในการทำงานมาก่อน ดังนั้นการมอบหมายเป้าหมายในการทำงานให้กับพนักงานเหล่านี้จึงเป็นเป้าหมายที่เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรจะนำเป้าหมายในการทำงานไปใช้กับพนักงานในระดับที่สูงขึ้นอย่างเช่นระดับหัวหน้างาน หรือผู้บริหาร องค์กรก็ควรเลือกใช้เป้าหมายที่ให้หัวหน้างาน หรือผู้บริหารเหล่านี้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายซึ่งจะเป็นเป้าหมายที่มีความท้าทายสำหรับคนเหล่านั้นมากกว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร

3. องค์กรส่วนใหญ่มักจะมองข้ามความสำคัญของการรับรู้ความสามารถของตนเอง เนื่องจากว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นเรื่องของความเชื่อของแต่ละบุคคล จึงทำให้องค์กรโดยมากมุ่งเน้นที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจากปัจจัยอื่นๆ มากกว่าการที่จะให้ความสำคัญกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง แต่หากองค์กรได้ศึกษาปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองให้ดีแล้วจะพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนี้ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นพยายาม ที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้เป็นอย่างดี ดังนั้นองค์กรจึงควรหาทางที่จะเพิ่มระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองให้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น เช่น การให้รายละเอียดที่ถูกต้องเกี่ยวกับงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน การให้รางวัล และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน เป็นต้น

4. องค์กรควรให้ข้อมูลป้อนกลับควบคู่ไปกับการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้พนักงานทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีผลเป็นเช่นไร และนำข้อมูลป้อนกลับที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ได้

5. จากการทดลองที่ได้นำการให้คำชมเชยในที่ประชุมมาใช้เป็นการเสริมแรงแก่กลุ่มตัวอย่างนั้น พบว่า ผลการปฏิบัติงานของกลุ่มทดลองที่มีการให้คำชมเชยนั้นอยู่ในระดับที่สูงขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงควรนำวิธีการให้คำชมเชยมาใช้สำหรับพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด เนื่องจากการให้คำชมเชยนั้นเป็นการให้แรงเสริมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยกระตุ้นให้พนักงานคนอื่นๆ มีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับองค์กร

1. ในการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงานนั้น หัวหน้างานที่มีหน้าที่ให้กำหนดเป้าหมายและให้ข้อมูลย้อนกลับควรมีความระมัดระวังในการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงานขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดผลดีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนมากที่สุด เพราะข้อมูลย้อนกลับนี้จะทำให้พนักงานนั้นมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้นหากพนักงานคนนั้นสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย ในทางกลับกันข้อมูลย้อนกลับนั้นก็ทำให้เกิดผลเสียได้ หากพนักงานนั้นไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนั้นการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงานยังทำให้ทั้งหัวหน้าและพนักงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล และ ความคิดเห็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและพนักงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

2. หัวหน้างานควรให้ความสำคัญกับความชัดเจนของเป้าหมาย และ ระดับความยากง่ายของเป้าหมายที่ใช้ในการทำงานของพนักงาน เพราะหากเป้าหมายมีความยากจนเกินไปจนพนักงานไม่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้จะมีผลทำให้พนักงานมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองลดลง หรือถ้าเป้าหมายนั้นง่ายเกินไปก็จะทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นพยายามปฏิบัติงานลดลงได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมีการประเมินความสามารถของพนักงานในองค์กรก่อน เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดระดับความยากของเป้าหมายให้กับพนักงานแต่ละคน

3. หัวหน้างานควรมีการให้รางวัลสูงใจ หรือ คำชมเชย แก่พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายเพื่อเป็นการเสริมแรงทางบวก และเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเพิ่มระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานเหล่านั้นให้สูงขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความถี่ของผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานอีกด้วย

4. หัวหน้างานควรสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เป้าหมายในการทำงาน และ คำชมเชยนั้นเป็นที่ยอมรับ และ นำไปสู่การปฏิบัติมากขึ้น

5. องค์กรควรมีการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ถูกต้อง เพื่อให้พนักงานขององค์กรมีการประเมินความสามารถของตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพราะหากพนักงานมีการประเมินความสามารถของตนสูงกว่าความเป็นจริง จะทำให้พนักงานคนนั้นเลือกทำงานที่เกินความสามารถซึ่งอาจประสบความล้มเหลวในการทำงาน และ ส่งผลให้เกิด ความเครียด ความผิดหวัง ส่วนพนักงานที่ประเมินความสามารถของตนต่ำกว่า

ความเป็นจริงมักขาดความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน ดังนั้นหากพนักงานประเมินความสามารถของตนได้ถูกต้องและเหมาะสมจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานได้สูง

6. องค์กรควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความชำนาญและมั่นใจในงานที่ตนเองปฏิบัติ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้นได้ และทำให้พนักงานมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีผลปฏิบัติงานโดยรวมในระดับที่สูงขึ้น

7. องค์กรควรมีการฝึกอบรมทักษะในการให้ข้อมูลป้อนกลับ และ คำชมเชยแก่หัวหน้างาน เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีข้อพิจารณาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. เนื่องจากงานวิจัยนี้ไม่พบว่ามีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการกำหนดเป้าหมายในการทดงาน ดังนั้นจึงควรหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้จำกัดอยู่แค่พนักงานในระดับปฏิบัติงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลใกล้เคียงกัน ดังนั้นจึงควรทำการวิจัยในกลุ่มประชากรที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันในหลายๆด้าน เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้เป็นพนักงานตัดเย็บกางเกงยีนส์ ซึ่งส่วนมากจะเป็นเพศหญิง มีเพศชายไม่ถึงร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง ในงานวิจัยครั้งต่อไปจึงควรทำการทดลองกับลักษณะงานประเภทอื่นๆ ที่มีสัดส่วนระหว่างเพศชายและเพศหญิงเท่าๆ กัน เพื่อให้ผลการวิจัยนั้นครอบคลุมทั้งเพศชายและเพศหญิง

4. งานวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยการกำหนดเป้าหมายที่พนักงานได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานเพียงอย่างเดียว ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้ทำการวิจัยเกี่ยวกับเป้าหมายประเภทอื่นๆ เช่น เป้าหมายที่กำหนดด้วยตัวเอง หรือ เป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน เพื่อหาความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

5. การศึกษาครั้งนี้มีการกำหนดเป้าหมายที่มีระดับความยากในระดับเดียวกันให้กับกลุ่มทดลอง คือ เพิ่มขึ้นจากค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานของกลุ่มทดลองแต่ละคนร้อยละ 20 ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้มีการศึกษาถึงผลของความแตกต่างของระดับความยากง่ายของเป้าหมายว่ามีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางใด

6. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าสามารถศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการกำหนดเป้าหมายในการทำงานกับตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้อีก เช่น การให้รางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร