

**ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma
ของ พนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร - แม็คคาทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด**

บทคัดย่อ
ของ
บุษกร ทับทิม

**เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2549**

บุษกร ทับทิม. (2549). *ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของ พนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร - แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาถึง ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของ พนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร – แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่มีส่วนร่วมในระบบ Six Sigma ของบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 157 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติแบบ ที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี รองลงมา อายุมากกว่า 31 ปี มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รองลงมาต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับตำแหน่ง ตำแหน่งโฟร์แมน/ซูเปอร์ไวเซอร์ รองลงมาวิศวกร/ผู้จัดการอาวุโส/ผู้จัดการ มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป รองลงมา ต่ำกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี และจะมีรายได้สูงกว่า 20,001 บาทขึ้นไป รองลงมา ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ตามลำดับ และโดยพนักงานส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma อยู่ในระดับสูง รองลงมา ระดับปานกลาง และระดับต่ำตามลำดับ และพบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma อยู่ในระดับดี ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma อยู่ในระดับดี พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับดีและพนักงานมีทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma อยู่ในระดับดี และพบว่า

1. พฤติกรรมของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในข้อเมื่อปฏิบัติตาม Six Sigma เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย และแนวโน้มในอนาคตที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2. ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในข้อการทำ Six Sigma ควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงาน การเข้ารับการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง การทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติ .01 และในข้อการทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว การหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำ การทำ Six Sigma ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตคุณภาพของสินค้าได้ การขาดงานเมื่อเริ่มปฏิบัติงานตาม Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้และในอนาคตที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. ทักษะของพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในทิศทางเดียวกันและความสัมพันธ์ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. การมีทักษะในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในทิศทางเดียวกันและความสัมพันธ์ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ทักษะของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในทิศทางเดียวกันและความสัมพันธ์ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**EMPLOYEES' ATTITUDE AND BEHAVIOR TOWARD OPERATION UNDER
SIX SIGMA SYSTEM OF SAMSUNG ELECTRO-MECHANICS (THAILAND) LTD**

AN ABSTRACT
BY
BUSAKORN THUBTHIM

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
March 2006

Busakorn Thubthim. (2006). *Employees' Attitude and Behavior toward Operation under Six Sigma system of Samsung Electro-Mechanics (Thailand) Ltd.* Master Project, M.B.A.(Management). Bangkok : Graduate School, Srimakharinwirot University. Project Advisor : Asst. Prof. Dr. Apiruth Tangkrachang.

The objective of this research was to study the attitude and behavior toward Operation under Six Sigma system of Employees' Samsung Electro-Mechanics (Thailand) Ltd. The sample were used in this research included 157 employees of the Samsung Electro-Mechanics (Thailand) Ltd. The instrument used for collecting data was questionnaire, statistic for data analysis were Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One Way ANOVA, the pair differences are analyzed by using LDS method, Pearson's Product Moment Correlation coefficient by using, SPSS for Window.

The results of this research found that most of employees' respondents were male rather than female with the most aged younger than or equal to 30 years and more than 31 years. Education levels were higher than Bachelor's degree and followed by lower than Diploma. Most of employees' respondents' position level were foreman / supervisor and engineer/senior manager/manager. Working experiences were higher than 4 years and lower than 1-4 years. The average revenue was higher than 20,001 Bath and lower or equal to 20,000 Bath respectively. Most of employees' respondents were knowledge and understanding about Six Sigma system as a whole at high level followed by, moderate level and low level respectively. Employees' participation under Six Sigma system as a whole at high level. Employees' attitude and behavior toward Six Sigma system as a whole at high level. Employees' skill toward Six Sigma system as a whole at high level. The results of study were as follows : -

1. Employees' behavior towards different education levels had affected towards operation under Six Sigma system in relate timeline for achieved the target and tendency in the future working with organization which were statistically significant difference at level .05.

2. Employees' attitude and behavior towards different average revenue had affected towards operation under Six Sigma system in relate planning and controlling, training to be necessary, system to operation, achieved the target which were statistically significant

difference at level .01. And in relate rapidly operation, expend for the quality is not good just make to do, to maintain standardized production, absence from work, better production and tendency in the future working with organization which were statistically significant different at level .05.

3. Employees' attitude towards different knowledge and understanding level had affected towards operation under Six Sigma system which were statistically significant difference at level .05.

4. Employees' participation toward operation under Six Sigma system has moderately positive relationship to attitude and behavior toward operation under Six Sigma system with statistical significant at level .01.

5. Employees' skill toward operation under Six Sigma system has moderately positive relationship to attitude and behavior toward operation under Six Sigma system with statistical significant at level .01.

6. Employees' attitude toward operation under Six Sigma system has moderately positive relationship to behavior toward operation under Six Sigma system with statistical significant at level .01.

ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma
ของ พนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร - แม็คคาทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
บุษกร ทับทิม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริการหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

ประธานคณะกรรมการบริการหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2549

ประกาศขอบคุณ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา ที่ให้คำแนะนำ รวมทั้งคำปรึกษา ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยนี้ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ และคณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณพนักงานของบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร - แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัดทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแนะนำในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งทำให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน กราบขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ ๆ ญาติ ๆ และเพื่อนสนิทที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือในทุก ๆ เรื่อง ตลอดจนเพื่อน ๆ MBA รุ่น 6 ที่คอยช่วยเหลือและแนะนำในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา พี่ ๆ ญาติ ๆ และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาแก่ผู้วิจัยจนกระทั่งประสบผลสำเร็จในครั้งนี้

บุษกร ทับทิม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม.....	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ.....	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะ.....	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร.....	27
ระบบ Six Sigma.....	31
ประวัติบริษัทซัมซุงอิเล็กทรอนิกส์(ไทยแลนด์)จำกัด...	36
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	41
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	41
การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	108
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	108
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	112
อภิปรายผล.....	120
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	127
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	128
บรรณานุกรม.....	129
ภาคผนวก.....	132
ภาคผนวก ก.....	133
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....	134
ภาคผนวก ข.....	141
หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	142
ภาคผนวก ค.....	144
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	145
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	146

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน.....	53
2 แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานและรายได้ของพนักงาน.....	56
3 แสดงจำนวนและคำร้อยละ ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระบบ Six Sigma ของพนักงาน.....	58
4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วม ของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma.....	61
5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะ พนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma	62
6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมใน การปฏิบัติงานของพนักงาน.....	63
7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะ การปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma.....	64
8 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามเพศ.....	65
9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรม ที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามเพศ.....	67
10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามอายุ.....	68
11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรม ที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามอายุ.....	70
12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามระดับการศึกษา.....	71
13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรม ที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรม ที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	76
16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามประสบการณ์.....	77
17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรม ที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามประสบการณ์.....	79
18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามรายได้.....	80
19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรม ที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามรายได้.....	82
20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma ที่มีความรู้และความเข้าใจของ พนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma โดยรวม.....	83
21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma ที่มีความรู้และความเข้าใจของ พนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma โดยรวม.....	85
22 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของพนักงาน กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma.....	86
23 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับทัศนคติที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกรายข้อ.....	87
24 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของพนักงาน กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma.....	89
25 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับพฤติกรรมที่มี ต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกรายข้อ.....	90
26 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานกับ ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma.....	93

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigmaกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกรายข้อ.....	93
28 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma.....	97
29 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigmaกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกรายข้อ.....	98
30 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma.....	101
31 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigmaกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกรายข้อ.....	102
32 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของการมีระบบ Six Sigma.....	107

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย.....	7
2 องค์ประกอบของทัศนคติ.....	12
3 แบบจำลองการจูงใจแบบทฤษฎีสองปัจจัยตามแนวคิดของ Frederick.....	21
4 ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ.....	28
5 โมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานชั้นหนึ่ง.....	29
6 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ.....	29

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในยุคปัจจุบันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงทางสถานะเศรษฐกิจการค้าของโลก สภาพแวดล้อมในการแข่งขันทางธุรกิจนั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงและหลากหลายรูปแบบ เนื่องจากการขยายตัวในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) อันเป็นผลมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ที่ทำให้เกิดขึ้นการเชื่อมโยงข่าวสารเดียวกันทั่วโลก จึงเกิดวัฒนธรรมที่เป็นสากลใหม่ ๆ ร่วมกันและทำให้เศรษฐกิจทั่วทุกมุมโลกมีความเชื่อมโยงเป็นระบบเดียวกัน มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันมากขึ้น รวมไปถึงนโยบายทางเศรษฐกิจและการเมืองของแต่ละประเทศ ภาวะทางเศรษฐกิจใหม่นี้ คือระบบการค้าเสรี (Free Trade) ซึ่งจะต้องมีการติดต่อค้าขายกับประเทศต่าง ๆ เป็นผลทำให้เกิดการแข่งขันด้านธุรกิจการค้า และอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในระดับโลกเพิ่มสูงขึ้น ถือเป็นการสร้างแรงกดดันต่อการปรับตัวของธุรกิจ ซึ่งไม่สามารถจะแยกแยะว่าจะเป็นธุรกิจในประเทศหรือธุรกิจต่างประเทศ หรือจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันกันในเรื่องของราคา คุณภาพและการบริการ

การทำธุรกิจในภาคการผลิตอุตสาหกรรมและการค้าภายในและระหว่างประเทศมีการแข่งขันกัน ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการอยู่รอดขององค์กรคือผลกำไรจากการขายสินค้าและบริการ ถึงแม้ว่าองค์กรหลาย ๆ แห่งที่มีระบบ ISO 9000 หรือ QS 9000 ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการอยู่รอดขององค์กร เพราะส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เนื่องจากธุรกิจไม่ว่าจะเป็นประเภทใดและขนาดใด การที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จและสามารถยืนหยัดอยู่ได้ จะต้องได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากลูกค้าอย่างกว้างขวางและมีความต่อเนื่อง

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถือได้ว่ามีการแข่งขันที่มีความรุนแรงและมีความกดดันด้านการตลาดเป็นอย่างมาก โดยมีทั้งคู่แข่งมากมายไม่ว่าจะเป็นจากทางยุโรป และจากทางเอเชีย เช่นสาธารณรัฐประชาชนจีน ญี่ปุ่นและเกาหลี เป็นต้น ทำให้ต้องมีการลดราคาขายลงทุกปี เพื่อใช้ในการแข่งขันกันนั่นเอง ซึ่งหมายความว่า ถ้าจำนวนขายไม่เพิ่มขึ้น ยอดขายก็จะลดลงแต่ในขณะเดียวกันกลับมีต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น จึงทำให้ทำกำไรได้น้อยลง ทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีความเร่งรีบที่จะหากลยุทธ์ทางธุรกิจมาทำการแก้ไขสถานการณ์ ภาวะการดังกล่าวทำให้องค์กรต้องมีความจำเป็นที่จะต้องคิดค้นหาวิธีการปรับปรุงองค์กรของตนเองในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านการผลิต เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น และเพื่อให้ได้ต้นทุนการผลิตที่ต่ำลง ในขณะที่ยังคงต้องมีการรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้น และมีการบริการ การส่งมอบที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เป็นที่ยอมรับอย่างที่สุด

บริษัทซัมซุงที่ประเทศเกาหลีได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ระบบในการบริหารงานและการผลิต เพื่อให้สามารถอยู่รอดในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้มีการนำระบบของ Six Sigma จนประสบความสำเร็จ และในการจัดทำระบบ Six Sigma ที่ประเทศเกาหลี จึงได้มีการขยายการทำ Six Sigma ออกไปสู่กลุ่มบริษัทซัมซุงในประเทศต่าง ๆ รวมถึงประเทศไทยด้วย บริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ได้เล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำระบบ Six Sigma เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรโดยพัฒนาการผลิตที่มีคุณภาพ การเพิ่มศักยภาพในการผลิตอย่างต่อเนื่องด้วย และการพัฒนาระบบการผลิตสินค้าต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งมีการบริหารการใช้วัตถุดิบให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการนำเทคโนโลยีการผลิต วิทยาการใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในกิจการของบริษัท ระบบ Six Sigma ถือได้ว่าเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงกระบวนการผลิตต่าง ๆ เพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพโดยมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำที่สุดและทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด จึงต้องอาศัยปัจจัยหลักที่สำคัญก็คือ “บุคลากร” บริษัทต้องเล็งเห็นความสำคัญในการให้ความร่วมมือพร้อมทั้งมีวิธีการดำเนินงานที่ดีอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพราะการเชื่อมประสานงานที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติกับผู้อำนวยการด้าน Six Sigma จะทำให้มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จมีได้สูงมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การให้พนักงานในองค์กรมีความรู้ และทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับวิธีการของระบบ Six Sigma จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ถ้าพนักงานได้มีความรู้เกี่ยวกับระบบ Six Sigma ที่ถูกต้องถึงขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นระบบและมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ พนักงานเกิดการยอมรับในการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม มีการดูแลเอาใจใส่และทุ่มเทความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งจะทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดต้นทุนในการปฏิบัติและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้บริษัทจึงต้องพยายามสร้างให้พนักงานที่รับผิดชอบโดยตรงได้มีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบ Six Sigma รวมถึงการให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการนำระบบ Six Sigma มาใช้ในองค์กร การได้ตระหนักถึงหลักการที่สำคัญ แนวทางในการปฏิบัติของระบบ Six Sigma อันเป็นความจำเป็นที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุก ๆ ฝ่ายในหน่วยงานเป็นอย่างมาก

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะทำการศึกษาถึง ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน ที่มีผลต่อทัศนคติในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการทำงานและประสิทธิภาพขององค์กร เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ปรับปรุงระบบการทำงาน พัฒนาบุคลากรและการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้มั่นใจว่าได้นำระบบ Six Sigma มาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อระบบ Six Sigma
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma โดยจำแนกลักษณะประชากรศาสตร์ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้
3. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้แตกต่างกัน
4. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่มีต่อระบบ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้
5. เพื่อศึกษาถึงทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่มีต่อระบบ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้
6. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความสำคัญของการศึกษาวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบระดับทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อระบบ Six Sigma
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบว่าพนักงาน บริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma เพียงใด และควรที่จะให้มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านใด เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจนขึ้น
3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบการมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนและเสริมสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบและการปฏิบัติมากขึ้น
4. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบว่าพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) มีทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma มากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และควรที่จะเพิ่มการฝึกอบรมในด้านใด พนักงานถึงจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบการทำงาน พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน และพัฒนาบุคลากรของ บริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มยิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขต

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษา ทักษะและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัดที่มีส่วนร่วมในการทำโครงการ Six Sigma ในระดับโฟร์แมนขึ้นไป โดยมีพนักงานรวมทั้งสิ้นจำนวน 157 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของ บริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เมื่อปีพ.ศ. 2547) ดังนั้นจึงทำการเก็บรวบรวมเป็นการสำมะโน (Census) จากทุก ๆ หน่วยของประชากร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์

1. เพศ

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ

2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

2.2 25-30 ปี

2.3 31-36 ปี

2.4 มากกว่า 37 ปี

3. ระดับการศึกษา

3.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

3.2 อนุปริญญา/ปวส.

3.3 ปริญญาตรี

3.4 สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่ง

4.1 โฟร์แมน

4.2 ซุปเปอร์ไวเซอร์

4.3 วิศวกร

4.4 ผู้จัดการอาวุโส/ผู้จัดการ

5. ประสบการณ์ทำงาน

- 5.1 ต่ำกว่า 1 ปี
- 5.2 ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี
- 5.3 ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี
- 5.4 ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

6. รายได้

- 6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 6.2 10,001-20,000 บาท
- 6.3 20,001-30,000 บาท
- 6.4 สูงกว่า 30,001 บาทขึ้นไป

- 2. ความรู้และความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma
- 3. การมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma
- 4. ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma
- 5. ทศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma
- 6. พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบ Six Sigma หมายถึง ระบบการปรับปรุงคุณภาพที่ใช้ข้อมูลทางสถิติในการตัดสินใจที่บริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด นำมาใช้ในการควบคุมคุณภาพและต้นทุนในการผลิต

2. พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานใน บริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีส่วนร่วมในระบบ Six Sigma ที่ประกอบด้วย

2.1 พนักงานระดับผู้บริหาร ได้แก่ พนักงานระดับผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้า และผู้ช่วยหัวหน้าขึ้นไป

2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ประจำฝ่าย

3. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ของพนักงาน หมายถึง การรับรู้และความรู้ที่ได้มาจากการฝึกอบรม การอ่าน การได้ยิน ได้ฟัง เกี่ยวกับเรื่องระบบ Six Sigma ระดับความรู้ความเข้าใจซึ่งนำไปสู่ความสามารถในการทำระบบ Six Sigma ของพนักงานที่ทำการตอบแบบสอบถาม โดยวัดได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของพนักงาน ที่ได้กำหนดขึ้นจากความร่วมมือระหว่างผู้ทำการวิจัยและผู้ชำนาญระบบ Six Sigma ของบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

4. การมีส่วนร่วมของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามระบบที่กำหนดไว้ในเอกสารที่ได้จัดทำขึ้นอย่างมีความเต็มใจที่จะทำ เพื่อพัฒนาองค์กรตามระบบ Six Sigma

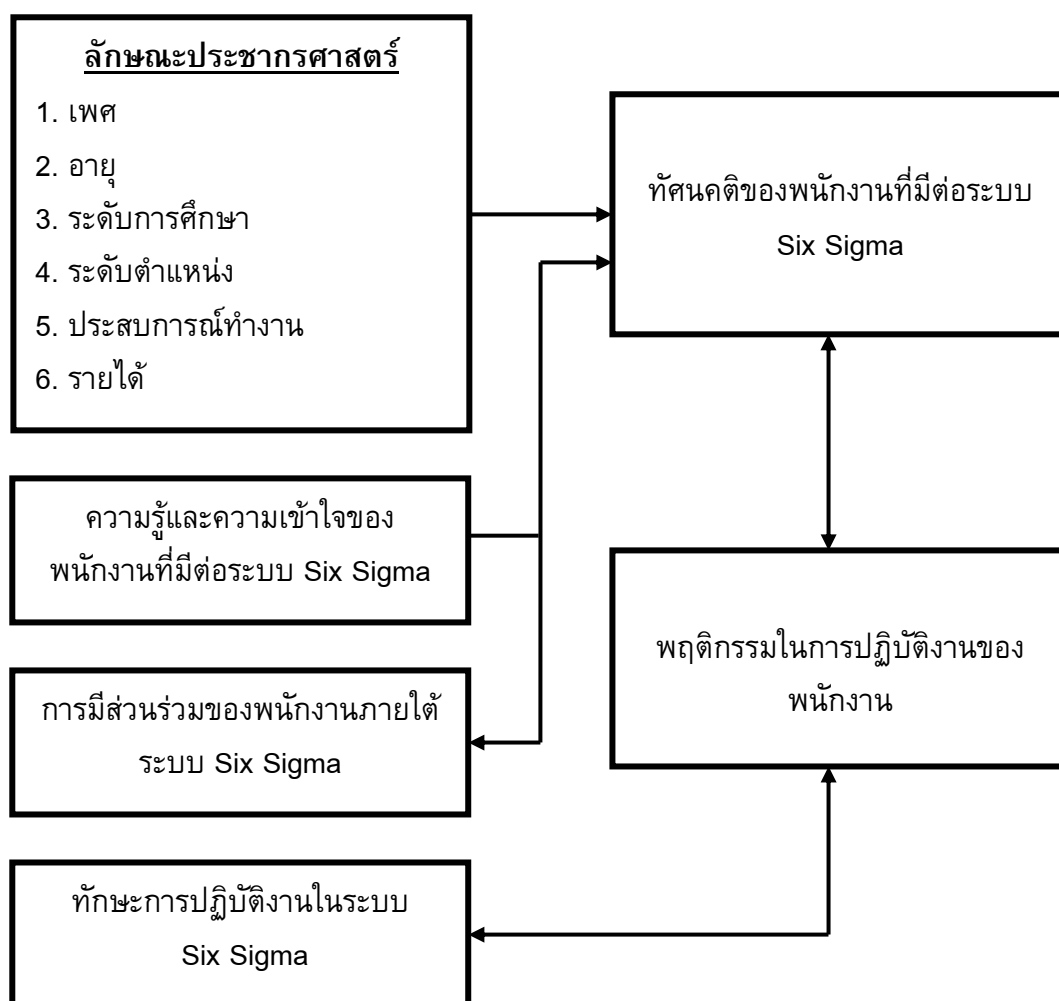
5. ทักษะการปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะทางด้านเทคนิคที่ต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะอย่างในวิชาชีพนั้น ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการตามกลไกต่าง ๆ ซึ่งความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านเหล่านี้ได้มาจากการประสบการณ์ และการฝึกอบรม

6. ทักษะของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่คิดและรู้สึกต่อระบบ Six Sigma ที่นำเข้ามาใช้ และการเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานในบริษัท ซึ่งอาจจะเป็นในแง่บวกหรือแง่ลบต่อระบบ Six Sigma ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำระบบ Six Sigma โดยแบ่งเป็นทัศนคติในด้านความสามารถของระบบ Six Sigma และในด้านผลที่ได้รับจากระบบ Six Sigma ต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

7. พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากค่านิยม ความเชื่อมั่นพื้นฐาน ความรู้สึกนิยมชมชอบหรือการเห็นคุณค่าในบุคคล หรือความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งต่อองค์กร อันจะทำให้เกิดการขยายการเรียนรู้ การฝึกอบรม การรับรู้ บุคลิกภาพ ทัศนคติที่ดี ความพึงพอใจในงาน กระบวนการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

กรอบความคิดในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยได้จัดกรอบแนวคิดในการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย

สมมติฐานในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเพื่อทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้ แตกต่างกันมีผลต่อทักษะและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน
2. ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma แตกต่างกันมีผลต่อทักษะและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน
3. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทักษะและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma
4. ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทักษะและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma
5. ทักษะที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ทศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้ทำวิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทศนคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ
6. ระบบSix Sigma
7. ประวัติบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
8. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทศนคติ

ความหมายของทศนคติ

สมุนัส จิตพิทักษ์ (ชุตา จิตพิทักษ์. 2525:64 ; อ้างอิงจาก วิทยานิพนธ์ชั้นปริญญาสังคม วิทยามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์. 2520) ได้อธิบายว่า ทศนคติมาจากศัพท์ภาษาละติน “Aptus” ซึ่งมีความหมายว่าเหมาะสม (fitness) หรือการปรุงแต่ง (adapted ness) ในทางจิตวิทยาถือว่าทศนคติเป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่ไม่สามารถจะสังเกตเห็นได้โดยง่าย แต่จะต้องศึกษาค้นคว้าด้วยกรรมวิธีที่ซับซ้อน นักจิตวิทยาทางตะวันตกคนแรกคนหนึ่งที่น่าคำว่า attitude มาใช้ ก็คือ สเปนเซอร์ (Spender)

ทศนคติ เป็นแกนกลางของจิตวิทยาสังคมยุคปัจจุบัน ซึ่งถือว่าทศนคติมีความสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมในสังคม ดังเช่นมีผู้กล่าวว่าจิตวิทยาสังคมก็คือ ทศนคติศาสตร์ (Social Psychology as attitude Science)

อลพอร์ท (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2538:1; อ้างอิงจาก Allport.1960) กล่าวว่า ทศนคติเป็นสภาวะความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นตัวกำหนดทิศทาง หรือเป็นตัวกระตุ้นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

แค็ทซ์ (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2538:1; อ้างอิงจาก Katz. 1960) กล่าวว่า ทศนคติเป็นสิ่งที่สนใจให้บุคคลประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งในรูปแบบของความชอบหรือไม่ชอบ ทศนคติจะรวมความรู้สึก

ชอบหรือไม่ชอบ และความรู้สึกหรือความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งนั้นคุณลักษณะของมันและส่วนที่สัมพันธ์กับสิ่งอื่น

เคร็ช และครัทซ์ฟิลด์ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526:1; อ้างอิงจาก Kretch and R.S Crutchfield, 1948) กล่าวว่า ทศนคติเป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดสภาพการจูงใจ อารมณ์การยอมรับและพุทธิปัญญา (cognitive) ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

โรคี้ช (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526:2; อ้างอิงจาก Rokeach.1970) กล่าวว่า ทศนคติ เป็นการผสมผสาน หรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

ทริแอนด์ส (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2538:5; อ้างอิงจาก Triandis. 1971) กล่าวว่า ทศนคติเป็นความคิดที่มีความรู้สึกแฝงอยู่ ซึ่งกระตุ้นให้เกิดการกระทำต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ทางสังคมนั้น คำจำกัดความนี้เสนอแนะว่า ทศนคติมี 3 องค์ประกอบคือ ความรู้หรือความคิด (cognitive) ความรู้สึก (affective) ซึ่งหมายถึงสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม และองค์ประกอบที่สามคือ ความพร้อมที่จะกระทำ

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ทศนคติ คือ ความรู้สึก ทำที่ ความคิดเห็น และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่มคน องค์กรหรือสภาพแวดล้อมอื่น โดยการแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกหรือท่าทีในทางยอมรับหรือปฏิเสธ ส่วนความพึงพอใจจะเป็นผลสืบเนื่องมาจากทศนคติด้านต่าง ๆ ของพนักงานที่มีต่อการทำงาน รวมทั้งอาจจะเกิดจากองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่ เช่นความมั่นคงปลอดภัย ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลตอบแทน เพื่อนร่วมงานและผู้บริหารที่ดี งานที่ทำหาความสามารถ เป็นต้น

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์(2538:2-7) ได้สรุปว่า นักทฤษฎีทางทศนคติจำนวนไม่น้อยมีความเห็นพ้องต้องกัน และเป็นคุณลักษณะที่น่าสนใจศึกษา เนื่องจากมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ดูบ (Doob. 1947), เชิน (Chein. 1948), ฮอฟแลนด์ และคณะ (Hovland. Et al. 1953), เซอร์รีฟ (Sherif and Sherif. 1956), ชอว์ และไรท์ (Shaw and Wright. 1956), เคร็ช และคณะ (Kretch et al. 1962), แมคเดวิด และฮารารี (McDavid and Harari. 1969) ได้รวบรวมคุณลักษณะของทศนคิตั้งกล่าวดังนี้

1. ทศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ไม่ใช่ที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด ประสบการณ์มีอิทธิพลอย่างมากต่อทศนคติ
2. ทศนคติคุณลักษณะของการประเมิน (Evaluative nature) ทศนคติเกิดจากการประเมินความคิด หรือความเชื่อที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งของ
3. ทศนคติมีคุณภาพและความเข้ม (Quality and intensity) คุณภาพและความเข้มของทศนคติจะเป็นสิ่งที่บอกถึง ความแตกต่างของทศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่าง ๆ

4. ทศนคติมีความคงทนไม่เปลี่ยนง่าย (Permanence) ทศนคติคงทนและเปลี่ยนได้ไม่ถาวร (stable and enduring) เนื่องจากสิ่งที่ประเมินมีความชัดเจนถูกต้องแน่นอนหรือในกรณีที่มีการสะสมประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้น โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้มานานพอ

5. ทศนคติต้องมีสิ่งที่หมายถึง (Attitude object) ทศนคติจะต้องมีสิ่งที่หมายถึงที่แน่นอน นั่นคือ ทศนคติต่อบุคคล ต่อสิ่งของหรือต่อสถานการณ์

6. ทศนคติมีลักษณะความสัมพันธ์ ทศนคติแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งของ บุคคลอื่นหรือสถานการณ์ และความสัมพันธ์นี้เป็นความรู้สึกงูใจ (Motivation affect)

บทบาทของทศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทศนคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทศนคติทางบวก เป็นทศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรอื่น ๆ เช่น กลุ่มเกษตรกรรีย่อมมีทศนคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตรและให้การสนับสนุนร่วมมือด้วย การเข้าเป็นสมาชิกและร่วมในกิจกรรมอยู่เสมอ เป็นต้น

2. ทศนคติทางลบหรือไม่ดีคือ ทศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กร และอื่น ๆ เช่น พนักงานบางคน อาจมีทศนคติเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจ ทำให้พยายามประพฤติดและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. ทศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่น พนักงานในองค์กรที่ยอมรับเอาระบบ Six Sigma มาใช้ อาจมีทศนคติหนึ่งเฉย ไม่มีความคิดเห็นต่อระบบแต่อย่างใด

แคทซ์ (จาระไนย แกลโกศล. 2540:590; อ้างอิงจาก Katz. 1975) ได้กล่าวถึงบทบาทของทศนคติไว้ 4 ประการ คือ

1. การปรับเพื่อใช้งาน (Adjustment-Utility) เช่น ในกรณีที่เรชอบสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการของเรา

2. การปกป้องความรู้สึกต่าง ๆ (Ego-Defense) เช่น เมื่อเราสร้างทศนคติขึ้นเพื่อปกปิดความไม่มั่นคงทางความรู้สึกของเรา

3. การแสดงออกซึ่งค่านิยม (Value Expression) เช่น การสร้างทศนคติขึ้น เพื่อแสดงออกถึงความเชื่อหรือค่านิยมต่าง ๆ

4. หน้าที่เกี่ยวกับความรู้ (Knowledge) เช่น เมื่อใช้ทศนคติเป็นเครื่องช่วยในการเข้าใจสิ่งแวดล้อมโดยการรวบรวมและปะติดปะต่อข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมนั้น

หน้าที่ของทัศนคติ (Function of Attitude)

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2538:8) ได้สรุปว่า สมิตและคณะ (Smith et al., 1956) และแค็ทซ์ (1960) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของทัศนคติไว้คล้าย ๆ กันว่ามี 4 อย่าง ดังนี้

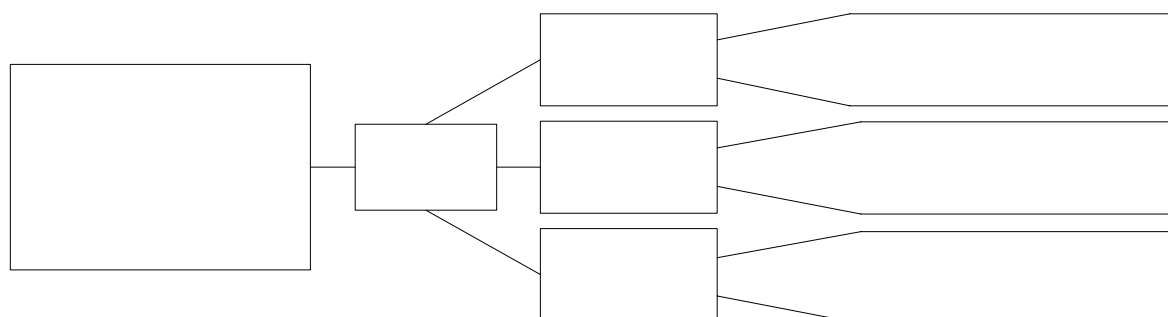
1. หน้าที่ให้ความเข้าใจ (Understanding or know ledge function)
2. หน้าที่ป้องกันตนเอง (Ego-defense of protect their self-esteem)
3. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjective function of need satisfaction)
4. หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม (Value expression) ทัศนคติช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง

องค์ประกอบของทัศนคติ

สุชา จันทรหอม (2541:242-243) ได้กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. Cognition Component เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้หรือความเชื่อถือของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
2. Feeling Component เป็นองค์ประกอบทางด้านความรู้สึกของบุคคล ซึ่งมีอารมณ์เกี่ยวข้องอยู่ด้วยนั่นคือ หากบุคคลมีความรู้สึกรัก หรือชอบพอในบุคคลใด หรือสิ่งใด ก็จะช่วยให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคคลนั้นไปด้วย
3. Action tendency Component เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลคือความโน้มเอียงที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมตอบโต้ได้อย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

องค์ประกอบทั้งสามอย่างข้างต้นนี้ มีความสัมพันธ์อย่างแยกไม่ออกเกี่ยวกับทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทริแอนดิส (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526:5; อ้างอิงจาก Triandis. 1971) ได้สรุปแผนภูมิองค์ประกอบของทัศนคติ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิ องค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา: Harry C. Triandis, Attitudes and Attitudes Change (New York: John Wiley & Son, Inc., 1971) 3.

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2538:5-7) กล่าวว่า ทริแอนดิส ยังได้แสดงให้เห็นว่าในแต่ละองค์ประกอบจะต้องวัดตัวแปรใด จึงจะได้สิ่งที่เป็นตัวแทนสำหรับองค์ประกอบนั้น ๆ อีกแนวคิดหนึ่งได้แก่กลุ่มของ ฟิชบายน์ และไอเซน (1975) ซึ่งเรียกว่าเจตจำนง (Behavioral intention) ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งหรือองค์ประกอบหนึ่งของทัศนคติ แต่เป็นส่วนที่เกิดจากทัศนคติ ซึ่งจะผลักดันการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น เจตจำนงจะเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ (Overt behavior) ทัศนคติตามแนวนี้อาจเกิดจากการประเมินความเชื่อหลาย ๆ ความเชื่อที่บุคคลมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งนั้น และทัศนคติดังกล่าวจะสัมพันธ์กับเจตจำนงอันใดอันหนึ่งที่จะกระตุ้นการกระทำเฉพาะอย่าง

ลักษณะสำคัญของทัศนคติ

ชูลา จิตพิทักษ์ (2525:65) กล่าวว่า กอร์ดอน ออลพอร์ท (Gordon Allport) ได้อธิบายเกี่ยวกับทัศนคติโดยการแยกอธิบายความหมายของทัศนคติออกเป็น 5 ลักษณะย่อย ๆ ดังนี้

1. เป็นภาวะทางจิตและประสาท ซึ่งอาจแสดงออกให้เห็นได้ทางพฤติกรรมเช่น โกรธเกลียด รัก เป็นต้น
2. เป็นความพร้อมที่จะตอบสนองคือ เมื่อมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น เช่น ชอบกินไก่ทอด ก็มีความต้องการที่จะกินไก่ทอด เป็นต้น
3. เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นระเบียบ เกิดขึ้นเป็นกลุ่มและจัดระเบียบไว้ในตนเองคือ เมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดแล้วก็จะเกิดขึ้นต่อเนื่องกัน และจะติดตามด้วยพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น โกรธก็จะหน้าบึ้ง เป็นต้น
4. เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ หมายความว่าประสบการณ์มีส่วนช่วยในการสร้างทัศนคติได้ดีหรือไม่
5. เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

ลักษณะโครงสร้างของทัศนคติ

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (538:8) ได้สรุปว่า ทัศนคติมีโครงสร้าง ดังนี้

1. ขนาดหรือระดับความเข้ม (Magnitude or valence) หมายถึงระดับมากน้อยของทัศนคติ (ความชอบมาก-น้อย) ทัศนคติที่มีระดับความเข้มมากจะเปลี่ยนยากกว่าทัศนคติที่มีระดับความเข้มน้อย
2. ความซับซ้อน (Complexity of attitude) หมายถึง ทัศนคติต่อสิ่งใด จะมีความเชื่อหลายอย่างเป็นพื้นฐาน
3. อันดับความสำคัญ (Centrality) ถ้าทัศนคติยิ่งลึกมากเท่าใดก็ยิ่งมีความสำคัญต่อผู้เป็นเจ้าของมากเท่านั้น

4. ความเด่น (Salience) ทักษะที่เด่นในความคิดคำนึงของผู้เป็นเจ้าของย่อมจะกระตุ้นให้เกิดการกระทำได้ง่ายกว่าทักษะที่มีลักษณะตรงข้าม

กระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

สุชา จันทร์หอม (2541:245-246) กล่าวว่า ทักษะบางอย่างพอที่จะปรับปรุง เปลี่ยนแปลงได้ ถ้าเห็นเป็นไปในทางที่จะทำให้บุคลิกภาพเสื่อมเสีย นักจิตวิทยาได้แนะนำวิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ 3 ประการ ดังนี้

1. การชักชวน (Persuasion)
2. การเปลี่ยนแปลง (Group Change)
3. การโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda)

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ จะได้ผลอย่างไรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. การเลือกรับรู้ (Selective perception) คนเราจะรับรู้ในสิ่งที่เห็นว่าเหมาะสมเท่านั้น หากไม่มีความเหมาะสม ก็จะตัดออกไป
2. การหลีกเลี่ยง (avoidance) คนเราจะรับเอาสิ่งที่ให้ความสุขหรือให้ในสิ่งที่ต้องการเท่านั้น ส่วนหนึ่งจะบังเกิดทุกข์แก่ตน บุคคลจะไม่ยอมรับ คนชนิดนี้เปลี่ยนทัศนคติได้ยากเช่นเดียวกัน
3. การสนับสนุนของกลุ่ม (Group support) บุคคลที่ประสบความสำเร็จขณะอยู่ในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ก็ไม่ยากที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่มใหม่ เพราะมีความสุข และประสบความสำเร็จแล้ว พวกนี้ก็จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ยากเช่นเดียวกัน

การวัดทัศนคติ (Measurement of Attitudes)

สุชา จันทร์หอม (2541:243-244) กล่าวว่า การวัดทัศนคติทำให้เราเข้าใจทัศนคติของบุคคล และสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ได้ การวัดทัศนคติทำได้หลายแบบ ดังนี้

1. Scaling Technique เป็นวิธีหนึ่งที่ใช้วัดทัศนคติ มีอยู่ 2 แบบ ดังนี้

ก. วิธีของเธอร์สตัน (The Thurston method) แบบนี้ประกอบด้วยประโยคต่าง ๆ ประมาณ 10-20 ประโยค หรือมากกว่านั้น ประโยคต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัวแทนของระดับความคิดเห็นต่าง ๆ กัน ผู้ถูกทดสอบจะต้องแสดงให้เห็นว่าเขาเห็นด้วยกับประโยคใดบ้าง ประโยคหนึ่ง ๆ จะกำหนดค่าเอาไว้คือ กำหนดเป็น Scale Value ขึ้น เริ่มจาก 0.0 ซึ่งเป็นประโยคที่ไม่พึงพอใจมากที่สุดเรื่อย ๆ ไปถึง 5.5 สำหรับประโยคที่มีความรู้สึกเป็นกลาง ๆ (Neutral Statement) จนกระทั่งถึง 11.0 ซึ่งมีค่าสูงสุดสำหรับประโยคที่พึงพอใจมากที่สุด

ตัวอย่าง การสร้างแบบทดสอบตามวิธีเทอร์สโตน เพื่อวัดทัศนคติของพนักงานที่มีต่อบริษัทที่เขาทำงานอยู่

ข้าพเจ้าคิดว่า บริษัทนี้ดูแลพนักงานดีกว่าบริษัทอื่น.....	10.4
ถ้าข้าพเจ้าจะหางานใหม่ ก็คงเลือกบริษัทนี้อีก.....	9.5
พนักงานเอาใจใส่บริษัทเท่า ๆ กับบริษัทเอาใจใส่พนักงาน.....	5.1
ท่านต้องติดตามกระตุนพนักงานบางคนในบริษัทนี้ งานจึงจะดี.....	2.1
คนที่ซื่อสัตย์ทำงานล้มเหลวในบริษัทนี้.....	0.8

ข. วิธีของลิเกอร์ (The Liker Technique) มาตรฐานแบบนี้ ประกอบด้วยประโยคต่าง ๆ ซึ่งแต่ละประโยคผู้ถูกทดสอบจะแสดงความรู้สึกของตนออกมา 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉย ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่ละระดับมีคะแนนให้ไว้ตั้งแต่ 1-5 คะแนนของคนหนึ่ง ๆ ได้จากคะแนนรวมจากทุก ๆ ประโยค

ตัวอย่าง แบบทดสอบทัศนคติของกลุ่มบุคคลเกี่ยวกับเรื่องที่รัฐบาลจะยื่นมือเข้าไปควบคุมธุรกิจต่าง ๆ เช่น

รายการ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย
1. รัฐบาลควรออกระเบียบเกี่ยวกับธุรกิจให้มากขึ้น					
2. รัฐบาลควรเป็นเจ้าของจัดการอุตสาหกรรมใหญ่ ๆ เสียเอง					

2. Polling การหยั่งเสียงประชาชน ส่วนมากใช้ในการเลือกตั้งพรรคการเมือง หรืออะไรก็ตามเกี่ยวกับประชาชน ก็ต้องมีการตรวจสอบ หยั่งเสียงเพื่อดูว่ามหาชนมีความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ อย่างไร เช่น การลดกำลังอาวุธ การเลือกตั้งพรรคการเมือง เป็นต้น

3. Questionnaire คือ การใช้แบบสอบถามว่าเห็นด้วยหรือไม่ ดีหรือไม่ดี โดยแบ่งการสอบถามออกเป็น 2 แบบ คือ

ก. Fixed-alternative questions คำถามที่ถามเฉพาะเจาะจงลงไป แล้วให้ตอบเรื่องที่ถามเท่านั้น

ข. Open-ended questions คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม แล้วนำความคิดเห็น หรือความรู้สึกของคนส่วนมากมาจัดกลุ่มดูว่า พวกเขาเหล่านั้นมีความรู้สึกอย่างไร หรือมีทัศนคติอย่างไร

ประโยชน์ของการวัดทัศนคติ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2521:1-4) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการวัดทัศนคติ ดังนี้

1. วัดเพื่อทำนายพฤติกรรม เนื่องด้วยทัศนคติต่อสิ่งใด ๆ ของบุคคลย่อมเป็นเครื่องแสดงว่า เขามีความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีเกี่ยวกับสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้นจึงเป็น เครื่องทำนายว่าบุคคลนั้นจะมีการกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ไปในทำนองใดด้วย ดังนั้น การทราบทัศนคติ ของบุคคลย่อมช่วยให้ทำนายการกระทำของบุคคลนั้นได้ แม้จะไม่ถูกต้องเสมอไป

2. วัดเพื่อหาทางป้องกัน การที่บุคคลจะมีทัศนคติอย่างไรวินั้น เป็นสิทธิส่วนบุคคล แต่การอยู่ ร่วมกันอย่างสงบในสังคมย่อมเป็นไปได้ เมื่อพลเมืองมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ คล้ายคลึงกันซึ่งทำให้เกิด ความร่วมมือร่วมใจกัน และไม่เกิดความแตกแยกขึ้นในสังคม ในการประกอบอาชีพบางประเภท มีความจำเป็น จะต้องได้บุคคลที่มีทัศนคติที่เหมาะสมมาเป็นผู้ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและ เกิดความเป็นธรรมแก่สังคม เช่น แพทย์ ครู ตำรวจ เป็นต้น การทราบทัศนคติของบุคคลล่วงหน้าจะ สามารถเลือกสรรบุคคลตามต้องการ และเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดตามมาด้วย

3. วัดเพื่อการแก้ไข การวัดทัศนคติในบางเรื่อง เช่น การวัดทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับ นโยบายของชาติที่รัฐบาลกำหนดขึ้นมานั้น ประชาชนมีทัศนคติสอดคล้องหรือเห็นด้วยหรือไม่ ถ้าไม่ สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดขึ้นมา ประเทศชาติอาจเกิดความเสียหายได้ เมื่อทราบทัศนคตินั้น ก่อนก็จะสามารถหาแนวทางในการแก้ไขก่อน

4. วัดเพื่อให้เข้าใจสาเหตุและผล ทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ นั้น เปรียบเสมือนสาเหตุภายใน ซึ่งมี กำลังผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมต่าง ๆ กัน สาเหตุภายในหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล นั้นอาจได้ผลกระทบมาจากสาเหตุภายนอกด้วยส่วนหนึ่ง และทัศนคติของบุคคลอาจเป็นเครื่อง กรองหรือเครื่องหันเหอิทธิพลของสาเหตุภายนอกที่มีต่อการกระทำของบุคคลนั้นได้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม

สุริย์ ตันท์ศรีสุโรจน์ (สายสุนีย์ ปวุตินันท์. 2541:41; อ้างอิงจากสุริย์ ตันท์ศรีสุโรจน์. ม.ป.ป) ได้กล่าวว่าการมีส่วนร่วมเป็นการร่วมมือ ร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบด้วยกันไม่ว่าจะเป็น ของปัจเจกบุคคลหรือของกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการดำเนินการพัฒนา และการเปลี่ยนแปลงในทิศทาง ที่ต้องการ และเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

อาภรณ์พันธ์ จันทรสว่าง (วิศรุต มีแก้ว. 2542:14-15; อ้างอิงจาก อาภรณ์พันธ์ จันทรสว่าง. ม.ป.ป) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่อง ของความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลง และความเห็นพ้องต้องกันนั้นจะต้องมีมาก พอที่จะเกิดการริเริ่มโครงการปฏิบัติการ กล่าวคือ จะต้องเป็นการเห็นพ้องต้องกันของคนส่วนใหญ่ที่ จะเข้าร่วมปฏิบัติการนั้น ๆ เหตุผลเบื้องต้นแรกที่คนมารวมกันได้ควรจะต้องมีการตระหนักว่าการ

กระทำทั้งหมดที่ทำโดยหรือทำในนามกลุ่มนั้น ๆ กระทำผ่านองค์กร ดังนั้นองค์กรจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ

ทงศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ และคณะ (2534:76) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้ร่วมกิจกรรมได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์และร่วมติดตามประเมินผล เป็นกระบวนการที่กลุ่มเป้าหมายได้รับโอกาส และใช้โอกาสที่ได้รับแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิด แก้ไขปัญหาความต้องการของตนโดยการช่วยเหลือหน่วยงานภายนอกมากที่สุด

สายสุนีย์ ปุฉินันท์ (กุนจันทร์ สิงห์สุ. ม.ป.ป. ; อ้างอิงจากสายสุนีย์ ปุฉินันท์. 2541:41) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ปัจเจกบุคคล กลุ่มคน หรือองค์กรประชาชน ได้อาสาเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การดำเนินโครงการ การแบ่งปันผลประโยชน์ และการประเมินผล โครงการพัฒนาด้วยความสมัครใจ โดยปราศจากข้อกำหนดที่มาจากบุคคลภายนอกและเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกในชุมชน รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการพัฒนาให้กับสมาชิกด้วยความพึงพอใจ และผู้เข้ามามีส่วนร่วมมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการด้วย

เดวิส (สายสุนีย์ ปุฉินันท์. 2541:40; อ้างอิงจาก Davis. n.d.) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นการเกี่ยวข้องทางจิตใจและอารมณ์ (Mental and Emotional Involvement) ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม (Group Situation) ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องนี้เป็นเหตุเร้าให้การกระทำบรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้นกับทั้งให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าว

ลิสค์ (จรรย์พร สุทธิมิจุล. 2544:16; อ้างอิงจาก Lisk. N.d.) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในมุมมองที่กว้างว่าเป็นการเข้าร่วมอย่างเข้มข้น ในการดำเนินการตัดสินใจในทุกระดับและทุกรูปแบบของกิจกรรมต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และโดยเฉพาะในบริบทของกระบวนการวางแผนที่มีการกำหนดรูปแบบ แนวคิดการมีส่วนร่วมสัมพันธ์กับการเข้าร่วมของมวลชนอย่างกว้างขวางในการเลือกการบริหารและการประเมินผลของแผนงานและโครงการต่าง ๆ ที่จะนำมาซึ่งการยกระดับความเป็นอยู่ให้สูงขึ้น

ประเวศ วะสี (2541:8) ได้สรุป การมีส่วนร่วมของพนักงานในทุกองค์กรมีความสำคัญทั้งนั้น การคิดทั้งระบบจะมีปัญญาพอที่จะทำให้ระบบบูรณาการอยู่ได้ต้องอาศัยการเรียนรู้ร่วมกัน เพราะการเรียนรู้อย่างเดียวไม่พอ ระบบต้องมีการเรียนรู้ร่วมกันในทางปฏิบัติ ต้องเป็น Interaction Learning Though Action คำนี้เป็นหัวใจสำคัญ เพราะจะทำให้เกิดปัญญาในระบบ และทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในทางปฏิบัติ

ลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

ลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม มีผู้เสนอแนวความคิดต่าง ๆ ดังนี้

ชินรัตน์ สมสืบ (2539:69-70) กล่าวว่า ลักษณะของการมีส่วนร่วม สามารถจำแนกได้ 5 ลักษณะ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในลักษณะของตัวบุคคล ในลักษณะนี้จะให้ความสำคัญในปัจเจกบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ โดยมองประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เป็นสิ่งสำคัญของแนวคิด เช่น การตัดสินใจ ความรู้สึกที่ประทับใจ เป็นต้น

2. การมีส่วนร่วมในลักษณะของกลุ่ม ขบวนการที่มุ่งสร้างพื้นฐานอำนาจ จากการสร้างกลุ่มและโครงสร้างภายในหน่วยงานให้ความเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะนี้ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ ผู้ตาม และองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

3. การมีส่วนร่วมในลักษณะของโครงการ ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญที่การจัดโครงการอันก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ดี โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายการถ่ายทอดระบบเทคนิคความรู้ และการกระจายอำนาจสู่ประชาชน ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงที่ดีระหว่างประชาชนกับรัฐบาล

4. การมีส่วนร่วมในลักษณะของสถาบัน ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญที่การจัดโครงการอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสถาบัน มีการถ่ายทอดหรือขยายโครงสร้างทางอำนาจของกลุ่มผลประโยชน์และชนชั้นทางสังคม ในการกำหนดรูปแบบการใช้ทรัพยากร การบริหาร สถานะ และอำนาจในสังคม

5. การมีส่วนร่วมในลักษณะของนโยบาย ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญในเรื่องการยอมรับหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้เสียเปรียบในสังคม และนำมาใช้กำหนดเป็นนโยบายและแผนงานระดับชาติเพื่อเป็นการประกันความมั่นคงในเรื่องของการให้การสนับสนุน และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งในรูปของสถาบัน โครงการ กฎหมาย และอุดมการณ์แนวความคิด

ทวีทอง (ไพรัตน์ เตชะรินทร์. 2527:6-7; อ้างอิงจากทวีทอง. ม.ป.ป.) กล่าวว่า ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. ร่วมทำการศึกษา ค้นหาปัญหา และสาเหตุที่เกิดขึ้น
2. ร่วมค้นหา สร้างรูปแบบ และวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขและลดปัญหาเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือสนองความต้องการขององค์กร
3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการหรือกิจกรรม เพื่อจัดและแก้ไขและสนองความต้องการขององค์กร
4. ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม
5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงาน และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. ร่วมลงทุนในกิจกรรมโครงการ ตามขีดความสามารถของตนเองและขององค์กร
7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และบำรุงรักษา โครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

โคเฮน แอนด์ อัปลิออฟ (ประสพสุข ตีอินทร์. 2531:21; อ้างอิงจาก Cohen&Uplioff. 1978) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 แบบ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านทรัพยากรการบริหาร และการประสานความร่วมมือ
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits)
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

การวัดผลการมีส่วนร่วม

พาร์รี พาร์รี (เอกสารการสอนวิชา พฤติกรรมในองค์กร มสธ. 2544:623; Parli rarli. N.d.) ได้สรุปว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งโดยการเข้าไปเกี่ยวข้อง หรือมีส่วนร่วมในการดำเนินการกิจอย่างใดอย่างหนึ่ง ในลักษณะที่สามารถวัดได้โดยอาศัยมิติ 3 มิติ ดังนี้

1. วิธีการทางการมีส่วนร่วม ซึ่งหมายถึง ประเภทของกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผู้มีส่วนร่วมได้กระทำลงไป เช่น การออกเสียงเลือกตั้ง และการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามโครงการ เป็นต้น
2. ความหนักเบาของการมีส่วนร่วม ซึ่งหมายถึง การค้นหาคำตอบต่อคำถามที่ว่าใครบ้างเข้าไปมีส่วนร่วมและการเข้าไปมีส่วนร่วมเช่นนั้น บ่อยครั้งแค่ไหน
3. คุณภาพของการมีส่วนร่วม ซึ่งหมายถึง การแสวงหาคำตอบต่อคำถามอย่างน้อยที่สุด 2 ประการด้วยกัน กล่าวคือ การเข้าไปมีส่วนร่วมทำให้บังเกิดผลอะไรบ้าง และการเข้าไปมีส่วนร่วมดังกล่าวเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงหรือจอมปลอม

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้มีผู้เสนอไว้ ดังนี้

เวิลด์เฮลท์ (เกียร์ติศักดิ์. 2536:12-13; อ้างอิงจาก World Health Organization. n.d.) เสนอปัจจัยของการมีส่วนร่วม 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยของสิ่งจูงใจ หมายถึง การที่ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ นั้นจะมีเหตุผลที่สำคัญคือ ประการแรก มองเห็นว่าตนจะได้รับสิ่งตอบแทนในสิ่งที่ทำไป และประการที่สอง การได้รับการบอกกล่าวหรือการได้รับการชักชวนจากบุคคลอื่นให้เข้าร่วม โดยมีสิ่งจูงใจเป็นตัวนำ
2. ปัจจัยโครงสร้างของโอกาส หมายถึง การมองเห็นช่องทางในการมีส่วนร่วม และมองเห็นประโยชน์ที่จะได้รับหลังการมีส่วนร่วม จึงควรมีลักษณะ ดังนี้ ประการแรก เปิดโอกาสให้ทุก ๆ คนในชุมชนมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ประการที่สอง มีการ

กำหนดเวลาที่ชัดเจน เพื่อผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วม จะได้สามารถกำหนดเงื่อนไขตามสภาพที่เป็นจริงของตนได้ ประการที่สาม มีกำหนดลักษณะของกิจกรรมที่แน่นอนว่าจะทำอะไร

3. ปัจจัยอำนาจ ในการส่งเสริมกิจกรรมของการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ประชาชนสามารถกำหนดเป้าหมาย วิธีการ และผลประโยชน์ของกิจกรรมได้

ทฤษฎีของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการกระทำทางสังคม (The Theory of Social Action) ที่กล่าวถึงการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์

ทฤษฎีการกระทำทางสังคม (The Theory of Social Action)

การมีส่วนร่วมมีความเกี่ยวข้องกับการกระทำทางสังคม รีตเธอร์ (Reeder. 1974) ได้กล่าวว่า การกระทำทางสังคม (Social Action) ประกอบด้วยกลุ่มปัจจัยหลายประการ มิได้จำกัดอยู่เพียงปัจจัยหนึ่งและได้อธิบายถึงเหตุผลในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการที่เรียกว่า ความเชื่อหรือความไม่เชื่อ มิได้จำกัดอยู่เพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง

รีตเธอร์ กล่าวว่า การกระทำของมนุษย์ในเรื่องใดก็ตามขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้

1. เป้าหมาย (Goal)
2. ความเชื่อที่สืบทอดต่อกันมา (Believes Orientation)
3. ค่านิยมมาตรฐาน (Standard Value)
4. นิสัยและขนบธรรมเนียมประเพณี (Habit and Custom)
5. ความคาดหวัง (Expectation)
6. ความผูกพัน (Commitment)
7. แรงเสริม (Reinforcement)
8. โอกาส (Opportunity)
9. ความสามารถ (Ability)
10. การสนับสนุน (Support)

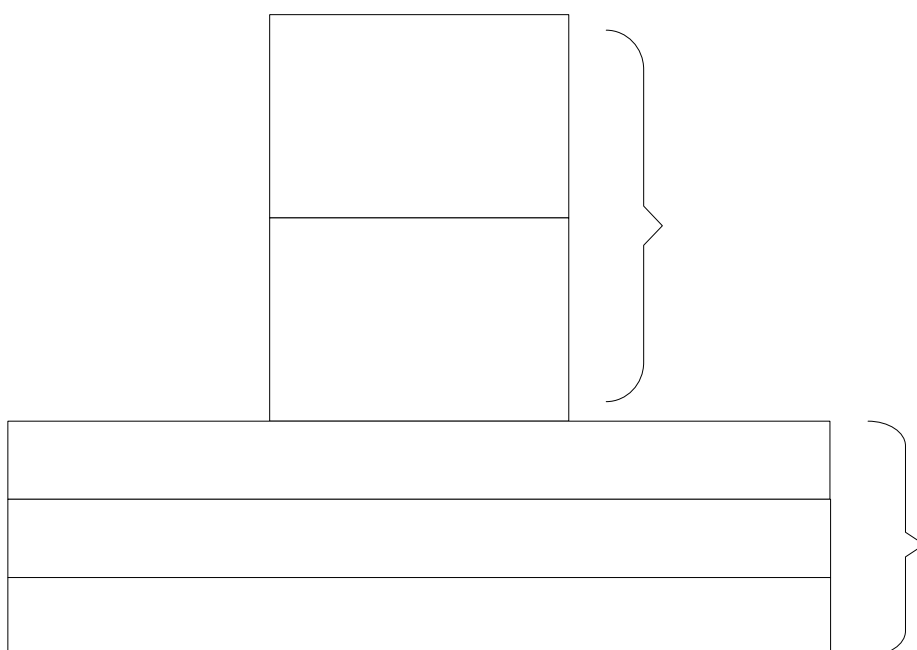
ทฤษฎีสองปัจจัยของ (Herzberg's Two-factor Theory)

ศิวิรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541:112) กล่าวว่า Frederick Herzberg ได้แบ่ง ปัจจัยการจูงใจออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ทฤษฎีการจูงใจและธำรงรักษา (Motivation Maintenance Theory) หรือทฤษฎีการจูงใจ สุขอนามัย (Motivation Hygiene Theory) ดังนี้

1. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการชมเชยยกย่อง การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในชั้น

สูงขึ้นไป โอกาสในการเจริญก้าวหน้า การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดในด้านดี

2. ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ใช่ปัจจัยที่จูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร อัตราค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน สภาพภาพในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม



ภาพประกอบ 3 ภาพแบบจำลองการจูงใจแบบทฤษฎีสองปัจจัยตามแนวคิดของ Frederick Herzberg

จากความสัมพันธ์ดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเมื่อต้องการจูงใจการทำงานของบุคคล ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้บุคคลเพื่อให้ความรับผิดชอบสูงขึ้น ตลอดจนสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่หากขาดปัจจัยค้ำจุน อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่พนักงานได้ ผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ แต่จริง ๆ แล้วเป็นเพียงสิ่งที่พุง หรือธำรงรักษาไว้ ซึ่งถือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นและป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น

ประโยชน์ของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

ลีลา สีนานุเคราะห์ (2530:58) กล่าวว่า ประโยชน์สำคัญที่เห็นได้ของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารคือ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและกำลังใจของพนักงาน พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาราบรื่นมากขึ้น พนักงานจะมีความไว้วางใจฝ่ายบริหารมากขึ้น การบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาง่ายขึ้น ซึ่งอาจจะสรุปประโยชน์ของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมได้ดังนี้

1. การตัดสินใจ การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะช่วยให้การตัดสินใจในองค์กรดีขึ้น การแก้ปัญหาด้วยกลุ่มจะทำให้การวิเคราะห์ปัญหาและหนทางเลือกในการแก้ไขปัญหาได้ดีกว่า พนักงานมีโอกาสร่วมในการแสดงความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจ ทำให้เขาเกิดความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไปยังเป้าหมายที่ได้ร่วมกันตัดสินใจ

2. ประสิทธิภาพของงานดีขึ้น การตัดสินใจที่ดี มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ

3. กำลังใจและความพอใจในงานที่ทำมีมากขึ้น เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เขาย่อมจะพอใจในงานที่ทำ ทำให้ทำงานได้มากขึ้น ทุ่่มเวลาในการทำงาน ไม่ขาดงาน ไม่ลาออกจากงาน และมีความพยายามในการทำงาน ผลผลิตของงานก็จะสูงขึ้น และการหยุดงานก็จะลดลง

4. ยุติความขัดแย้ง การมีส่วนร่วมในงาน รู้เป้าหมายและนโยบายทำให้องค์กรสามารถจะดำเนินต่อไปได้ เนื่องจากการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา ปัญหาการขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร ระหว่างผู้บริหารและพนักงานจะลดน้อยลง การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะช่วยลดข้อขัดแย้งของบุคคลในองค์กรได้

5. ความรับผิดชอบ พนักงานทุกคนจะมีส่วนรับผิดชอบในงานสูงขึ้น เมื่อพนักงานทุกคนพอใจในสิ่งแวดล้อม พพอใจในงาน พพอใจในสวัสดิการของบริษัท เพราะมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรอง จะทำให้เขามีความรับผิดชอบในการทำงานสูงขึ้น งานจะดี ทั้งผลผลิตและคุณภาพของงานก็จะสูงขึ้น

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและขวัญกำลังใจของพนักงานให้สูงขึ้น ซึ่งการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) เป็นวิธีการในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยให้ความสำคัญกับความคิดของทุกคนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร และการตัดสินใจ จากทฤษฎีการจูงใจและลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะช่วยตอบสนองความต้องการของชีวิตพนักงานได้ ดังนั้น การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยจึงนำการมีส่วนร่วมมากำหนดเป็นตัวแปร และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ

ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

ในโลกธุรกิจปัจจุบัน การยกระดับความรู้ได้กลายเป็นความรับผิดชอบหลักสำหรับการบริหารงานในองค์กร และองค์กรที่มีความสามารถในการใช้ความรู้ได้มาก จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานและการใช้ทรัพยากรได้สูงขึ้น ในการจัดการระบบบริหารคุณภาพ สิ่งสำคัญคือ บุคลากรจะต้องมีความรู้และความเข้าใจในระบบ Six Sigma เพื่อที่จะทำให้เกิดการพัฒนาไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง สำหรับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ ได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายต่าง ๆ กันไปตามความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

กู๊ด (อรดิน ทางาม. 2541:15; อ้างอิงจาก Good. 1973) กล่าวว่า ความรู้ คือ ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และรายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับการปฏิบัตินั้นความรู้จะเป็นตัวเอื้อให้ประสบความสำเร็จ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายด้านการปฏิบัติ ความรู้อันเกิดจากการเรียนรู้การรับรู้จะมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาถึงขั้นปฏิบัติต่อไป เนื่องจากการมีความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้ทราบว่าต้องปฏิบัติอย่างไรและจะต้องปฏิบัติได้จริง

สุราษฎร์ พรหมจันทร์ (2520:27) ได้กล่าวว่า ความรู้เป็นเนื้อหาเรื่องราวต่าง ๆ ที่อยู่ในตัวบุคคล ซึ่งปกติบุคคลจะมีความรู้ในตัวได้ 2 ลักษณะคือ ความจำและความเข้าใจ

อนันต์ ศรีโสภา (ประภาวดี กุศลาร. 2542:19; อ้างอิงจาก อนันต์ ศรีโสภา. 2520)กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงรายละเอียดของเรื่องความรู้ไว้ ดังนี้

ความรู้ (Knowledge) ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน ประกอบด้วย

1. ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาโดยเฉพาะ เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับความหมายของคำต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับความจริงต่าง ๆ ได้แก่ เวลา เหตุการณ์ บุคคล เป็นต้น

2. ความรู้เกี่ยวกับวิธีและการดำเนินงานที่เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะแบบแผนต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและการจัดลำดับ
- ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกและแบ่งประเภทของสิ่งต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการดำเนินงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิด และโครงสร้างของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ความรู้เกี่ยวกับกฎ และการใช้กฎนี้ในการบรรยายคุณค่า หรือพยากรณ์ หรือตีความของสิ่งที่เราสังเกตเห็น

- ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง

ซวาล แพร์ตันกุล (สมเจตน์ สดเอี่ยม. 2528:31; อ้างอิงจาก ซวาล แพร์ตันกุล. ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการผสมผสานแล้วขยายความรู้ ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล เป็นความสามารถของสมองที่จะดัดแปลง ปรับปรุง หรือเสริมแต่งความรู้ให้มีรูปแบบใหม่ เพื่อนำไปใช้กับสถานการณ์อื่นที่แปลกออกไป ผู้ที่จะทำเช่นนี้จะต้องมีคุณสมบัติ 4 ประการ ดังนี้

1. รู้ความหมายและรายละเอียดย่อย ๆ ของเรื่องนั้นมาก่อนแล้ว
2. ความรู้เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างชั้นความรู้ย่อย ๆ เหล่านั้น
3. สามารถอธิบายสิ่งเหล่านั้นได้ ด้วยภาษาของตนเอง
4. เมื่อพบสิ่งอื่นใดที่มีสภาพเดียวกับที่เคยเรียนรู้มา ต้องสามารถตอบและอธิบายได้

Kenneth C.Laudon, Jane P.Laudon (แปลและเรียบเรียงโดย สลยุทธ สว่างวรรณ. 2545:293) ได้กล่าวว่า ความรู้เป็นหัวใจหลักของการดำเนินธุรกิจในการผลิตสินค้าและบริการ ที่มีลักษณะเฉพาะตัวที่มีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง และใช้การวิเคราะห์การตอบสนองลูกค้าและสิ่งแวดล้อมทั่วไป ซึ่งองค์กรสามารถนำผลที่ได้มาใช้ในการกำหนดมาตรฐานใหม่สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกระบวนการทางธุรกิจ “การบริหารความรู้” (Knowledge Management) หมายถึง กระบวนการที่องค์กรพัฒนาขึ้นมาเพื่อนำมาสร้าง รวบรวม เก็บรักษา บำรุงรักษาและเผยแพร่ความรู้ขององค์กร การบริหารความรู้จึงเกี่ยวข้องกับการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานทางธุรกิจ การผลิต รวมทั้งการเรียนรู้ การป้องกัน และการใช้ความรู้ร่วมกันภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. ความรู้ภายในองค์กร ที่มีโครงสร้างที่ดี เช่น ความรู้ในการจัดระบบงาน คู่มือการปฏิบัติงาน หรือรายงานการวิจัย
2. ความรู้จากภายนอกองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับคู่แข่ง สินค้า ตลาด รวมทั้งข่าวสารการแข่งขันทางการค้า
3. ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) คือ ความรู้ในการปฏิบัติงานที่พนักงานทราบดี แต่ไม่มีการเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

โครงสร้างของความรู้

บลูม และคณะ (บันลือ. 2534:155; อ้างอิงจาก Bloom D.Osland และคณะ. ม.ป.พ.) แบ่งพฤติกรรมโครงสร้างความรู้ออกเป็น 6 ขั้นตอน โดยเรียงจากชั้นง่ายไปหาชั้นยาก สรุปได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความรู้-ความจำ (Knowledge) หมายถึง การระลึกได้ ความรู้นั้นสามารถยกมาอ้างอิงเพื่อสนับสนุนในสิ่งที่ตนต้องการทำความเข้าใจให้กระจ่างขึ้น

ขั้นที่ 2 ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง สามารถอธิบายชี้แจง โดยการแปลความตีความ สรุปความ พยากรณ์ และยกตัวอย่างประกอบได้

ขั้นที่ 3 การนำไปใช้ (Application) หมายถึง สามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์ หรือนำเอากฎ สูตร หลักการมาใช้ในการแก้ไขปัญหา

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง สามารถแยกแยะให้เห็นส่วนประกอบ จำแนกประเภทหาความสัมพันธ์ของส่วนย่อยของสิ่งของตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป

ขั้นที่ 5 การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง สามารถนำเอาส่วนย่อย ๆ มาประกอบเป็นสิ่งใหม่ เรียบเรียงเรื่องราว ออกแบบการทดลอง การเรียนรู้ระดับนี้จะเน้นที่สร้างสรรค์

ขั้นที่ 6 การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการตีราคาประมาณจัดกลุ่มวิจารณ์โดยใช้สถิติเป็นเครื่องสนับสนุนว่าดี ปานกลาง เลว

จากโครงสร้างความรู้ของบลูม จะเห็นได้ว่า ความจำเป็นความรู้พื้นฐาน ถ้าไม่มีความจำแล้ว จะเกิดความไม่เข้าใจ ในทำนองเดียวกัน การนำไปใช้จะเกิดไม่ได้ถ้าหากไม่มีความเข้าใจ

องค์ประกอบของความรู้และความเข้าใจ

ลัวน และอังคณา สายยศ (2539:42) ได้กล่าวว่า ความรู้ เป็นความสามารถในการระลึกนึกออกสิ่งใดที่ได้เรียนรู้มาแล้วคือ ความจำและความเข้าใจ เป็นความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความได้

องค์ประกอบของความรู้มี 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ด้านเนื้อหา (Knowledge of Specifics) เป็นความสามารถในการจำเนื้อหาของสิ่งที่เรียนหรือการประสบพบมา แบ่งออกเป็น 2 อย่าง ดังนี้

1.1 ความรู้เกี่ยวกับศัพท์ และนิยาม (Knowledge of Terminology) ความรู้ความจำด้านนี้ เป็นสัญลักษณ์ ศัพท์ นิยาม ที่ตกลงไว้เพื่อใช้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อให้เป็นความหมายที่สะดวก

1.2 ความรู้เกี่ยวกับความจริง (Knowledge of Specifics Facts) เป็นความสามารถในการจดจำสิ่งที่ เป็นความจริงที่เรารู้มา ความจริงในที่นี้เป็นลักษณะ วันที่ เดือนปี สถานที่ บุคคล เหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นเป็นจริงมาแล้ว

2. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการในเนื้อหา (Knowledge of Ways and Means of Dealing with Specifics) ความสามารถด้านนี้เป็นความจำในด้านวิธีการจัดระบบ จัดการศึกษา พิจารณาวิพากษ์วิจารณ์ รวมทั้งวิธีแสวงหาความรู้ และลำดับขั้นของเวลา แบ่งย่อยดังนี้

2.1 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบประเพณี (Knowledge of Conventions) เป็นความสามารถในการจดจำประเพณี วัฒนธรรม ธรรมเนียม หรือการกระทำที่เป็นนิสัยกันในสังคม หรือในเนื้อหาวิชานั้น ๆ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้ม และลำดับขั้น (Knowledge of Trends and Sequences) เป็นความสามารถในการจดจำ เพื่อหาส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกทางแนวโน้ม และลำดับขั้นตอนในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2.3 ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกประเภท (Knowledge of Classifications and Categories) ความจำในเรื่องการจัดประเภท กลุ่มชุดของความรู้ในเนื้อหาวิชาที่เรารู้มาแล้ว

2.4 ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ (Know of Methodology) เป็นลักษณะการจำวิธีการในการค้นหาความรู้ จำเทคนิค และกระบวนการต่าง ๆ ที่เคยเรียนมาแล้ว

3. ความรู้เกี่ยวกับความคิดรวบยอด (Knowledge of the Universals and Abstraction in a Field) ความจำแบบนี้ เป็นความจำขั้นสูงขึ้นไป แบ่งเป็น 2 อย่าง ดังนี้

3.1 ความรู้เกี่ยวกับหลักวิชาการ และขยายนัยทั่วไป (Knowledge of Precipices and Generalizations) เมื่อสอนหลักวิชาการ และขยายนัยทั่วไปในหลักวิชานั้น ๆ แล้วจุดประสงค์ที่ต้องการจะให้จำสิ่งนั้น ๆ ให้ได้

3.2 ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และโครงสร้าง (Knowledge of Theories and Structures) ระดับนี้จุดประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนรู้อาจสามารถจำทฤษฎี และโครงสร้างที่เรียนมาให้ได้

การวัดความรู้

รติกรณ์ จงวิศาล (2542:50) กล่าวว่า วิธีการวัดว่าบุคคลมีความรู้ในเรื่องนั้นหรือไม่ สามารถทำได้ โดยการตั้งคำถามที่เกี่ยวกับเนื้อเรื่อง วิธีการ และความรู้รวบยอดของเรื่องนั้น ๆ ให้ตอบ โดยจะถามแต่เพียงอย่างเดียวหรือทั้งสามอย่างก็ได้ ถ้าสามารถตอบถูกก็สามารถสรุปได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ แต่ถ้าตอบผิดหรือนึกไม่ออก เพราะลืมก็ถือว่าเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้

นอกจากนี้ การวัดความรู้ ความจำ เป็นการวัดความสามารถในการระลึกเรื่องราวข้อเท็จจริง หรือประสบการณ์ต่าง ๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับการสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งตำรา และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ คำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 ชนิด ดังนี้

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของเรื่องราวทั้งหมด ประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ เช่น ศัพท์และนิยาม กฎและความจริง หรือรายละเอียดของเนื้อหาต่าง ๆ

2. ถามความรู้ในวิธีการดำเนินงาน เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่าง ๆ แบบแผน ประเพณี ขั้นตอนของการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภท และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ

3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจัดทำข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานหาลักษณะร่วม เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหานั้น ๆ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะ

อัคินี ทิพย์สุวรรณ (2537:50) กล่าวว่า ทักษะการปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะทางด้านเทคนิคที่ต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะอย่างในวิชาชีพนั้น ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการตามกลไกต่าง ๆ ซึ่งความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านเหล่านี้ได้มาจากการประสบการณ์ และการฝึกอบรม

บลูม และคณะ (บันลือ. 2534:157; อ้างอิงจาก บลูม และคณะ. ม.ป.พ.) ได้มีการจัดแบ่งระดับของทักษะในด้านการจัดการ (Managerial Skill) ไว้ดังนี้

ทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาการจัดการมีด้วยกัน 3 รูปแบบ คือ

1. ทักษะทางด้านเทคนิค (Technical Skill)

เป็นการมุ่งให้ความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ และความสามารถในการทำงานที่ใช้ฝีมือ และเทคนิคพิเศษ เป็นเรื่องของความเชี่ยวชาญ เฉพาะสาขา

2. ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skill)

เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่น การร่วมมือกันในการทำงานเป็นทีม การเข้าใจถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมา ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ฝ่ายจัดการในทุกระดับจำเป็นต้องมี และมีการพัฒนาขึ้นด้วย

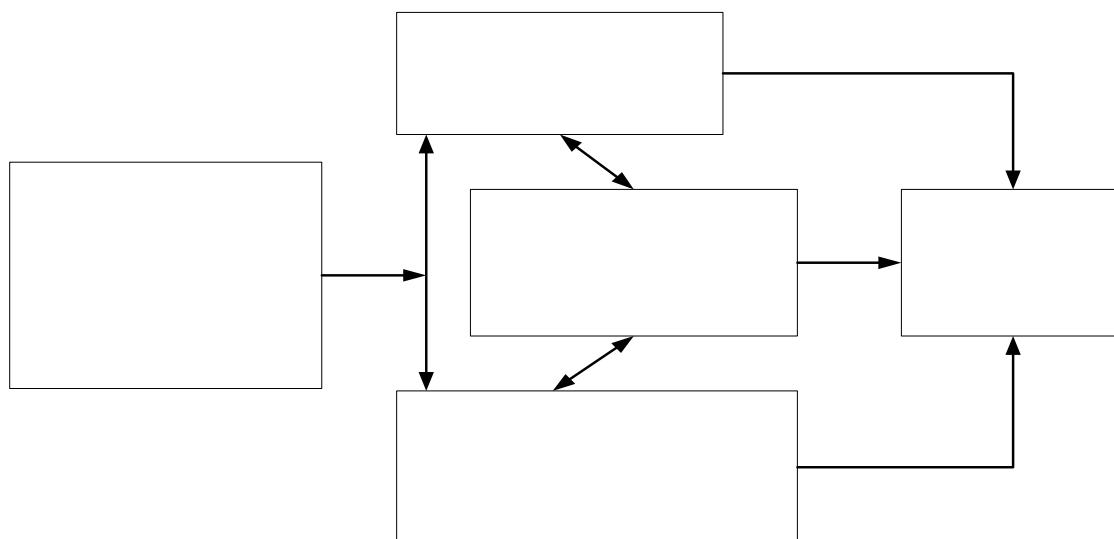
3. ทักษะทางด้านความคิด (Conceptual Skill)

เป็นความสามารถในการมองภาพรวมขององค์การ จะต้องอาศัยความสามารถในการวิเคราะห์ การพิจารณาญาณ และจะต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะนี้ในระดับสูง และลดหลั่นน้อยลงไปตามลำดับ

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ

ความหมายของพฤติกรรมองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:15) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เป็นการศึกษาและประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการที่บุคคลและกลุ่มที่ใช้ปฏิบัติภายในองค์การ (Newstrom and Davis. 1997:5) เป็นขอบเขตของการศึกษาที่สำรวจถึงผลกระทบของบุคคล กลุ่ม และโครงสร้างที่จะมีผลต่อพฤติกรรมในองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายในการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การ พฤติกรรมองค์การจะต้องศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรม ดังนี้



ภาพประกอบ 4 ภาพแสดงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ

1. บุคคล (People) ประกอบด้วยแต่ละบุคคล (Individuals) และกลุ่ม (Groups)
2. โครงสร้าง (Structure) ประกอบด้วย งาน (Jobs) และความสัมพันธ์ (Relationships)
3. เทคโนโลยี (Technology) ประกอบด้วย เครื่องจักร (Machinery) คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ (Computer hardware and software)

4. สภาพแวดล้อม (Environment) ประกอบด้วย รัฐบาล (Government) การแข่งขัน (Competition) และแรงกดดันด้านสังคม (Social Pressures)

**สภาพแวดล้อม
(Environment)**

พฤติกรรมองค์การจะเกี่ยวข้องกับการศึกษาถึงสิ่งที่บุคคลทำภายในองค์การและวิธีการซึ่งพฤติกรรมมีผลกระทบต่องานภายในองค์การ เนื่องจากพฤติกรรมองค์การมีลักษณะเฉพาะซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน จึงไม่เป็นที่สงสัยที่พบการมุ่งประเด็นไปที่พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน การทำงาน การขาดงาน การออกจากงาน ผลผลิต การทำงานของมนุษย์ และการจัดการ

- รัฐบาล (Government)

- การแข่งขัน (Competition)

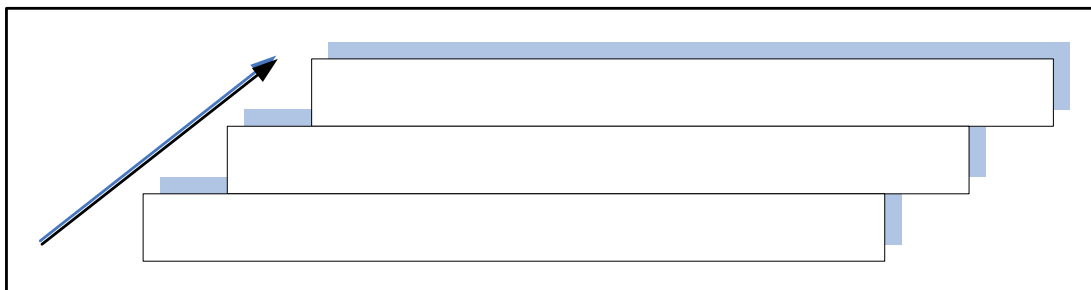
การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์การ

- แรงกดดันจากสังคม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:23) ได้สรุปว่า โมเดลพฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior Model) เป็นส่วนของการศึกษาพฤติกรรมองค์การ โดยสามารถกำหนดเป็นโมเดลและเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual level) เป็นระดับกลุ่ม (Group level) และระดับระบบองค์การ (Organization system level) ตามลำดับ เราเพิ่มความมีระบบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์การแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวคิดกลุ่มเป็นพื้นฐาน

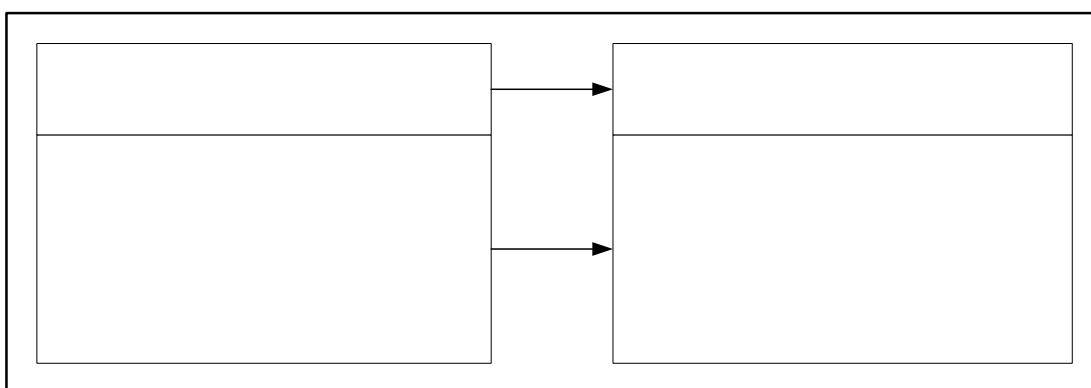
(Societal pressures)

ของแต่ละบุคคลและกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 5 ภาพแสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานขั้นหนึ่ง

ในส่วนนี้เราจะนำเสนอโมเดลต่าง ๆ ซึ่งกำหนดขอบเขตของพฤติกรรมองค์การ (OB) ตลอดจนการระบุถึงตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ



ภาพประกอบ 6 ภาพแสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

1. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) เป็นตัวแปรผลซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์การ ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพภายในองค์การหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์การ โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) เป็นต้นทุนต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตซึ่งจะต้องอาศัยทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ (Effectiveness and Efficiency) การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด

1.2 การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้น เมื่อการขาดงานของพนักงานลดลง

1.3 การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กร เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงานด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร

1.4 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับหรือจำนวนรางวัลซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจในงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์การด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

2. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) เป็นตัวแปรเหตุที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมองค์กรจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขที่สลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

2.1 ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual-Level Variables) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปในองค์กรหากผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันจะมีความเกี่ยวข้องกัน เมื่อบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ผู้จัดการมีบทบาทน้อยที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้คือลักษณะทางชีววิทยา บุคลิกภาพ ทัศนคติ ซึ่งถือเป็นตัวแปรอิสระ ตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วยการรับรู้ (Perception) การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual-Level Variables) การเรียนรู้ การจูงใจ (Learning and motivation)

2.2 ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group-Level Variables) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มจะเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่ม ซึ่งจะแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน ดังนั้นในการพัฒนาความเข้าใจขององค์กรจึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

2.3 ตัวแปรในระดับระบบขององค์การ (Organization System-Level Variables)
พฤติกรรมองค์การจะมีการซับซ้อนสูงสุดเมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคล
ในอดีตและพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์การจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิก

6. ระบบSix Sigma

ความหมายของSix Sigma

Mikel J.Harry (1997:2.3) ได้ให้ความหมายของ Six Sigma ไว้ 3 ความหมาย ดังนี้

1. กลยุทธ์ทางธุรกิจซึ่งทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขัน กล่าวคือ ถ้าสามารถปรับปรุง
ระดับของSix Sigma ในกระบวนการแล้วจะมีผลทำให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และมี
ต้นทุนที่ต่ำลงโดยผลที่ตามมาคือความพึงพอใจของลูกค้าที่มีมากขึ้น

2. ปรัชญาที่ทำให้สามารถทำงานได้ด้วยความฉลาดมากขึ้นซึ่งหมายความว่า การลด
ข้อผิดพลาดให้น้อยลงในทุก ๆ ด้าน โดยจากการผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองยอดการสั่งซื้อเราจะ
สามารถค้นพบ และลดแหล่งที่มาของความแปรปรวนในกระบวนการซึ่งทำให้ระดับ Sigma สูงขึ้น

3. เครื่องมือวัดทางสถิติซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผลิตภัณฑ์ การบริการ หรือกระบวนการมี
คุณภาพเป็นอย่างไร โดยวิธีการของ Six Sigma จะทำให้เปรียบเทียบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การ
บริการ หรือกระบวนการที่มีลักษณะคล้ายกันหรือแตกต่างกันได้ ซึ่งทำให้รู้ว่าเรานำหน้าหรือล้าหลัง
ผู้อื่นและที่สำคัญที่สุดก็คือเราสามารถรู้ว่าจำเป็นต้องก้าวไปสู่ที่ใดและอะไรที่เราต้องกระทำเพื่อไปสู่
เป้าหมายนั้น

Sigma เป็นสัญลักษณ์แสดงความเสถียร (Stability) ของกระบวนการเช่นถ้าบอกว่า
กระบวนการมีสมรรถภาพเท่ากับ Six Sigma หมายถึงกระบวนการนั้นในระยะยาว (Long Term) มี
โอกาสเกิดของเสียไม่เกิน 3.4 PPM (Pieces Per Million) คือถ้าป้อนงานหนึ่งล้านชิ้นจะมีโอกาส
เกิดของเสียเพียง 3.4 ชิ้น ซึ่งเท่ากับโอกาสเกิดของดี 99.99964%

เลข 6 ในความหมายของ Six Sigma หมายถึงระดับคะแนนของ Sigma ซึ่งบ่งบอกถึงความ
สมบูรณ์แบบของระดับที่จะใช้เป็นเกณฑ์วัด โดยเริ่มจาก

ขอบเขตของคุณสมบัติ	เปอร์เซ็นต์	ของเสียต่อ 1 ล้านชิ้น
± 1 Sigma	30.23	697,700
± 2 Sigma	69.13	308,700
± 3 Sigma	93.32	66,810
± 4 Sigma	99.3790	6,210
± 5 Sigma	99.97670	233
± 6 Sigma	99.999660	3.4

ดังนั้น Six Sigma คือกระบวนการเพื่อลดความผิดพลาด (Defects) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด หรือลดความสูญเสียโอกาสลงให้เหลือเพียงแค่ 3.4 หน่วยในล้านหน่วยนั่นเอง [Defects per Million Opportunities (DPMO)]

นอกจากนี้การประยุกต์ใช้ Six Sigma ภายในองค์กรยังช่วยให้บริษัทสามารถตรวจสอบปัญหาภายในบริษัทด้วยข้อมูลที่แม่นยำและเชื่อถือได้ (Data – Driven Business) แล้วทำการวิเคราะห์ปัญหาโดยหลักการทางสถิติ (Statistical Analysis Process) เพื่อการปรับปรุงและควบคุมไม่ให้ปัญหานั้น ๆ เกิดขึ้นซ้ำอีก เนื่องจากการแก้ไขปรับปรุงใด ๆ นั้นต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้องเพียงพอและแม่นยำเป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจ และแก้ไขสิ่งที่บกพร่อง

ตามหลักการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตโดยทั่วไปสามารถทำได้ 2 วิธีคือ Lean Manufacturing และ Six Sigma ทั้ง 2 วิธีมีหลักการต่างกันคือ การนำเอา Lean Manufacturing มาใช้ในองค์กรจะช่วยให้

1. เทคนิคการปรับเปลี่ยนสายการผลิตเป็นไปอย่างรวดเร็ว และลดเวลาในการเตรียมเครื่องจักรและอุปกรณ์การผลิต

- 2 ช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงหน่วยผลิต ด้วยการจัดเครื่องอุปกรณ์ให้สอดคล้องกับปริมาณการผลิต

3. การผลิตทันเวลาพอดี (Just in time) ช่วยลดจำนวนสินค้าในสต็อกรวมทั้งการจัดส่งวัตถุดิบมาป้อนให้หน่วยผลิตอย่างเหมาะสมทันตามเวลาการผลิต

ในขณะเดียวกัน Six Sigma จะเน้นที่จำนวนชิ้นงานให้ลดความแปรผันของกระบวนการผลิตความหมายของ (Sigma) เป็นตัวอักษรกรีก σ หมายถึง ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการ (Standard Deviation) เพื่อใช้วัดความแปรปรวนเฉลี่ยที่เบี่ยงเบนไปจากค่าเฉลี่ยมาตรฐาน ผลที่เกิดจากการใช้ Six Sigma คือลดอัตราการสูญเสียและลดค่าใช้จ่าย การนำ Six Sigma มาใช้จะประสบความสำเร็จกันเป็นส่วนใหญ่ในโรงงานอุตสาหกรรม แต่อย่างไรก็ตามมีแนวคิดที่สามารถนำไปใช้ได้ทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ทำไมต้องทำ Six Sigma

การคำนวณค่าของ Six Sigma ค่า Sigma จะเป็นค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ที่แสดงค่าการกระจายของข้อมูลว่ามีการเกาะกลุ่มกันมากน้อยแค่ไหน โดยนับจากค่าเฉลี่ยหรือค่ามัธยฐาน (Mean) (โดยปกติใช้สัญลักษณ์เป็นอักษรกรีกคือ σ) ถ้า σ มีค่ามากแสดงว่ามีการกระจายของข้อมูลมาก กล่าวคือข้อมูลส่วนใหญ่จะอยู่ห่างจากค่าเฉลี่ยมาก แต่ถ้าค่า σ มีค่าต่ำ แสดงว่าข้อมูลเกาะกลุ่มกันอยู่ใกล้กับค่าเฉลี่ย สูตรคำนวณค่า Sigma คือ

$$\sigma = \sqrt{\sigma^2} = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{N-1}}$$

σ = Sigma หรือความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X_i = ข้อมูลต่าง ๆ ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_i$)
 $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยคือมัธยฐานของข้อมูลทั้งหมด หรือ $\frac{\sum X_i}{N}$
 N = จำนวนข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินการ Six Sigma

ในแนวทางของ QCC มีขั้นตอนการทำซึ่งเรียกว่า วัฏจักรเดมมิ่ง คือ PDCA (Plan, Do, Check, Action) แต่ในแนวทางของ Six Sigma มีขั้นตอนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอนซึ่งเรียกว่า DMAIC (อ่านว่า ดีไมด์) โดยย่อมาจาก Define, Measure, Analyze, Improve, Control โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. Define คือ การระบุปัญหา สถานการณ์ปัจจุบัน กำหนดขอบเขตของโครงการ และระบุระยะเวลา
2. Measurement เป็นการตรวจวัดค่ารวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลของปัญหาที่สนใจ เช่น ชนิดของปัญหา ความแปรปรวนของหัวข้อปัญหาที่เราสนใจ เก็บข้อมูลของเรื่องเหล่านั้น และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. Analysis การนำข้อมูลที่ได้จากการวัดและเก็บข้อมูล มาทำการแปลงให้อยู่ในระบบข้อมูลตัวเลข เพื่อการจัดระบบเป็นข้อมูลเชิงสถิติ ให้เหมาะสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ และวิเคราะห์ข้อมูลที่จัดระบบแล้ว
4. Improvement หัวใจสำคัญของการปรับปรุง คือ การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนก่อนหน้านี้ ที่ถูกจุด เพื่อหาทางแก้ไขที่ถูกต้อง ซึ่งการวางแผนเพื่อแก้ปัญหของแนวคิดแบบ Six Sigma มีรูปแบบที่แตกต่างอย่างเด่นชัดจากการปรับปรุงคุณภาพอื่น คือ มีแผนการคัดเลือก การฝึกอบรม และระยะเวลาการฝึกอบรมที่แน่นอนตายตัว สำหรับผู้ที่จะมาทำหน้าที่ควบคุมและดำเนินงานตั้งแต่หัวหน้าใหญ่จนถึงผู้ควบคุมงานย่อย เรียกว่า แบลคเบลท์ (Black belt) และ กรีนเบลท์ (Green belt) ตามลำดับ
5. Control การควบคุมติดตามผลเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้ ผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงในการรับผิดชอบและตัดสินใจ คือ แบลคเบลท์ (Black belt)

หลักสำคัญของ Six Sigma

1. ผู้ปฏิบัติการต้องเข้าใจว่ากระบวนการที่นำมาใช้นั้น ๆ ใครเป็น “ลูกค้า” และเมื่อทราบว่าคุณค่าคือใครแล้วก็ต้องทำความเข้าใจว่าอะไรคือสิ่งที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด และใช้เกณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นแนวทางมุ่งสู่การปรับปรุงคุณภาพ
2. ต้องอาศัยอำนาจร่วมกันระหว่างคน (People power) กับอำนาจแห่งกระบวนการ (Process power) เช่นมีความมุ่งมั่นทั้งคนและมีกระบวนการที่จะไม่ทำให้เกิดข้อผิดพลาด ไม่ยอมปล่อยให้เวลาผ่านไปโดยสูญคุณค่าหรือสูญเสียวัตถุดิบ สิ้นเปลืองโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการส่งมอบสินค้าหรือบริการ ไม่ละเลยที่จะมุ่งมั่นทำในสิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่แรก และกระทำได้ดีที่สุด
3. การดำเนินการจะมี (1) การวัดผล (Measure) (2) การวิเคราะห์ (Analyze) (3) การปรับปรุง (Improve) (4) การควบคุม (Control) ซึ่งลักษณะทั้ง 4 ส่วนข้างต้นจะประกอบด้วยสิ่งสำคัญย่อย ๆ คือ การใช้ค่าสถิติ การกระทำ Benchmark และการออกแบบการทดลอง (Design of experiment)
4. ความสำเร็จของ Six Sigma ต้องสร้างความพร้อมในองค์ประกอบที่สำคัญ คือ สร้างภาวะผู้นำของผู้บริหารภายในองค์กร มีการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง มีการวางกลยุทธ์ที่มุ่งสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ต้องตั้งเป้าหมายให้เด่นชัดและต้องกำหนดระยะเวลาที่เป็นรูปธรรม มีวิธีการคัดเลือกบุคลากรและกำหนดโครงการให้รับผิดชอบ
5. มีการจัดตั้งโครงการ Six Sigma ซึ่งเป็นโครงการย่อยที่จัดตั้งขึ้นมาสำหรับนำปัญหาของเสียที่เกิดขึ้นมาช่วยกันแก้ไข
6. การปรับ Six Sigma จะต้องทำให้ครบถ้วนทั้ง 3 ระดับ คือระดับธุรกิจ ซึ่งรวมทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบริษัทถือว่าเป็นระดับสูงสุด ระดับถัดไปคือระดับปฏิบัติการ และระดับล่างสุดคือระดับกระบวนการ โดยจะต้องมีการปรับปรุงในทุกระดับ
7. ฝึกอบรมในงานที่เกี่ยวข้องกับการทำ Six Sigma อย่างเพียงพอและเหมาะสมในทุกระดับขององค์กร

การจัดตั้งทีมดำเนินการ

ในการดำเนินการ Six Sigma นั้น จะต้องแบ่งบุคคลออกเป็นคณะทำงาน 4 ประเภท เพื่อทำหน้าที่ต่าง ๆ กันในการทำให้ Six Sigma บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีจุดประสงค์หลัก คือ สร้างลำดับขั้นการบังคับบัญชา พร้อมทั้งกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลในองค์กร

1. แชมป์เปียน (Champions) เป็นผู้จัดการระดับสูง (Senior management leader) โดยอาจจะเป็นหัวหน้าผู้ควบคุมธุรกิจหลายประเภท หรือรับผิดชอบเพียงธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งก็ได้จะเป็นผู้รับผิดชอบต่อความสำเร็จของกระบวนการ Six Sigma และเป็นผู้นำในการริเริ่มดำเนินการ และประสานการดำเนินการให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของบริษัท แชมป์เปียนจะเป็นผู้อนุมัติโครงการ

จัดการด้านการเงิน, นโยบาย, อำนาจความสะดวก และช่วยจัดอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินการ Six Sigma นอกจากนี้ แชมป์เปียน ยังเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงาน และคอยสอบถามอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินการนั้นใช้ได้ผลดีการที่มีแชมป์เปียนเป็นผู้นำมีเหตุผลที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1.1 การดำเนินการ Six Sigma นั้นบ่อยครั้งจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรเพิ่มกว่าที่เคย และต้องการการสนับสนุนในการจัดการ ซึ่งไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมี แชมป์เปียน เพื่อช่วยให้การจัดเตรียมทรัพยากรทำได้สะดวก

1.2 บ่อยครั้งที่การดำเนินการ Six Sigma ทำให้พนักงานเกิดความสับสนเกี่ยวกับงานประจำของตนเอง แชมป์เปียน จะให้ความกระจ่างในข้อขัดแย้ง

2. มาสเตอร์ แบลคเบลท์ (Master Black Belts) เป็นผู้สอนเนื้อหาและเทคนิคของ Six Sigma เป็นผู้เชี่ยวชาญที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ แบลคเบลท์ และเป็นผู้นำในการฝึกอบรมพนักงานต่าง ๆ ในองค์กร มาสเตอร์ แบลคเบลท์ จะต้องทำงาน Six Sigma เต็มเวลา และเป็นผู้สร้างความรู้ทางเทคนิค และทักษะเชิงประมาณต่าง ๆ แก่พนักงานเพื่อสามารถนำเทคนิคเหล่านั้น มาใช้อย่างเป็นประโยชน์ได้

3. แบลคเบลท์ (Black Belts) เป็นบุคคลสำคัญในการปฏิบัติตามกระบวนการ เป็นผู้นำทีมในการวัด, วิเคราะห์, ปรับปรุง และควบคุมปัจจัยหลักของกระบวนการ (Key process) ที่มีอิทธิพลต่อความพอใจของลูกค้า แบลคเบลท์จะต้องทำงาน Six Sigma เต็มเวลา และเป็นผู้ชี้แนะแนวทางให้แก่พนักงานคนอื่น ๆ ในกระบวนการประยุกต์ใช้เทคนิค Troubleshooting, เทคนิคการแก้ปัญหา (Problem solving), and achieving breakthroughs

4. กรีนเบลท์ (Green belts) คือ พนักงานหรือผู้จัดการที่ได้ดำเนินการ Six Sigma ไปพร้อมกับงานที่รับผิดชอบประจำ โดยงานที่ทำคือ Process-mapping, การวิเคราะห์, วางแผน และปฏิบัติการปรับปรุง แล้วทำให้เป็นระบบที่แน่นอน การดำเนินการ Six Sigma ได้ถูกผสมผสานรวมกับงานที่รับผิดชอบประจำวัน เพราะว่าเป็นหนทางเดียวที่จะทำให้ Six Sigma กลายเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานได้

สิ่งที่ Six Sigma ควรหลีกเลี่ยง 10 ประการ คือ

1. มุ่งงานไปสู่การผลิตเท่านั้น คือคิดว่า Six Sigma ปรับปรุงงานอื่นไม่ได้
2. ไม่สนใจลูกค้า มุ่งเฉพาะผลกำไรของตนเท่านั้น
3. สร้างองค์การแบบคู่ขนาน (Parallel organization) ที่มีงานลักษณะเหมือนกันทุกอย่าง และใช้วิธีเดียวกันในการแก้ปัญหาต่าง ๆ
4. ต้องการฝึกอบรมแบบมหาหรือใหญ่โต ทำให้สูญเสียโดยเปล่าประโยชน์
5. เป็นความพยายามแบบถูกเพิ่มเข้าไปแต่ไม่ได้เกิดขึ้นจากความเต็มใจ

6. ต้องการใช้ทีมงานขนาดใหญ่ ถ้าทีมงานมีขนาดใหญ่เกินไปจะทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารและไม่มีใครทราบถึงสิ่งที่ผู้อื่นทำอยู่
7. สร้างระบบงานแบบราชการ (Bureaucracy) ทำให้ไม่มีความยืดหยุ่นในการบริหารงาน และขัดขวางความคิดริเริ่มใหม่ ๆ
8. เน้นโปรแกรมคุณภาพเท่านั้น
9. ไม่มีประสิทธิภาพจากการใช้ต้นทุน
10. วิเคราะห์การทำงานโดยใช้ค่าสถิติที่ยุ่งยากและซับซ้อน

ประโยชน์ในการนำ Six Sigma มาใช้ในองค์กร

1. สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างกลยุทธ์ใหม่ให้ธุรกิจ
2. สามารถลดความสูญเสียโอกาสอย่างมีระบบและรวดเร็วโดยการนำกระบวนการทางสถิติมาใช้
3. พัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีศักยภาพสูงขึ้นตอบสนองต่อกลยุทธ์ได้อย่างรวดเร็ว และปรับองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
4. ช่วยหาระดับคุณภาพของอุตสาหกรรม โดยสามารถเปรียบเทียบข้ามกลุ่มอุตสาหกรรมได้ (Benchmarking)

7. ประวัติบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

ภารกิจ Samsung Electro-Mechanics.

บริษัทผู้นำซึ่งผลิตอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับอิเล็กทรอนิกส์ระดับโลก

1. ทำตามความพึงพอใจและตามความต้องการของลูกค้า
2. ทำหน้าที่จัดหาผลิตภัณฑ์คุณภาพดีโดยปราศจากข้อบกพร่อง
3. มีผลิตภัณฑ์และตัวแทนจำหน่ายอยู่อย่างกว้างขวางทั่วโลก

ข้อมูลโดยรวม

ที่ตั้ง	นิคมอุตสาหกรรม Wellgrow
ทุนจดทะเบียน	16 ล้านดอลลาร์สหรัฐ
	- 75% จาก Samsung Korea
	- 25% จาก Samsung Asia
เงินลงทุน	120 ล้านดอลลาร์สหรัฐ
พื้นที่ดิน	44,880 ตารางเมตร
พื้นที่อาคาร	28,480 ตารางเมตร
พนักงาน	2,540 คน

ความเป็นมา

พฤศจิกายน พ.ศ.2533	จัดตั้งบริษัท Samsung Electro-Mechanics Thailand จำกัด(มหาชน)
กรกฎาคม พ.ศ.2536	เริ่มการผลิต TUNER, FBT, DY, HVC
มกราคม พ.ศ.2538	ได้ลำดับที่ 2 ด้านการขยายตัวของปริมาณการผลิต
กรกฎาคม พ.ศ.2539	ได้รับใบรับรอง ISO 9002
สิงหาคม พ.ศ.2539	การก่อสร้างโรงงานแห่งที่ 2 แล้วเสร็จ
กุมภาพันธ์ พ.ศ.2541	การก่อสร้างศูนย์กลางสวัสดิการแล้วเสร็จ
มีนาคม พ.ศ.2541	เริ่มการผลิต W/L-Module
สิงหาคม พ.ศ.2541	ติดตั้งระบบ SAP R/3
กรกฎาคม พ.ศ.2542	ได้รับใบรับรอง ISO 14001
กุมภาพันธ์ พ.ศ.2543	เริ่มการบันทึกเสียง MLCC
ธันวาคม พ.ศ.2543	เริ่มการผลิต PC-Tuner, Satellite-Tuner
สิงหาคม พ.ศ.2544	ได้รับใบรับรอง OHSAS 18001
ตุลาคม พ.ศ.2544	เริ่มการผลิต PC-Module
พฤศจิกายน พ.ศ.2545	ได้ลำดับที่ 3 และ 4 ด้านการขยายตัวของปริมาณการผลิต

ภารกิจ

ธันวาคม พ.ศ.2537	ได้รับรางวัลโรงงานยอดเยี่ยม
พฤศจิกายน พ.ศ.2538	ได้รับรางวัลประเภทความสามารถในการผลิตจากนายกรัฐมนตรี
กันยายน พ.ศ.2541	ได้รับรางวัลความปลอดภัยยอดเยี่ยม
ธันวาคม พ.ศ.2541	ได้รับรางวัลประเภทคุณภาพของผลิตภัณฑ์จากนายกรัฐมนตรี
กันยายน พ.ศ.2542	มีพนักงานหนุ่มสาวที่ได้ระดับมาตรฐาน
กุมภาพันธ์ พ.ศ.2543	บรรลุเป้าหมาย GOLD CARD โดยเป็นบริษัทส่งออกที่ดีที่สุด
กันยายน พ.ศ.2543	ได้รับรางวัลประเภทความสามารถในการผลิตจากนายกรัฐมนตรี
พฤษภาคม พ.ศ.2544	ได้รับรางวัลการช่วยเหลือสังคม
เมษายน พ.ศ.2546	ได้รับรางวัลโรงงานสีขาว
พฤษภาคม พ.ศ.2546	ได้รับรางวัลประเภทความปลอดภัยจากนายกรัฐมนตรี
พฤศจิกายน พ.ศ.2546	ได้รับรางวัลการช่วยเหลือสังคม
พฤษภาคม พ.ศ.2547	ได้รับรางวัลประเภทโรงงานดีเด่นจากนายกรัฐมนตรี

8. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเสริฐ เจริญศิลป์พานิช (2546:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพจากการทำ Six Sigma ของพนักงานฝ่ายผลิต : กรณีศึกษาบริษัท โตชิบา คอนซูมเมอร์โปรดักส์ ประเทศไทย จำกัด มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำ Six Sigma ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยภายในและนโยบายบริษัทด้านการทำ Six Sigma จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทมากกว่า 11 ปี มีระดับตำแหน่งงานเป็นวิศวกรและซูเปอร์ไวเซอร์ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบ Six Sigma อยู่ในระดับสูง มีทัศนคติที่ดีต่อระบบ Six Sigma พนักงานได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในระดับมาก พนักงานมีส่วนร่วมมาก การฝึกอบรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญมากในการทำ Six Sigma โดยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำ six sigma มาก คือ ทัศนคติของพนักงาน การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำ Six sigma และการฝึกอบรม

อรรพรรณ สุวรรณประสพ (2546:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด เพื่อศึกษาถึง ลักษณะประชากรศาสตร์ ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน การยอมรับของพนักงาน การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานและทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง อายุ 25-34 ปี ส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น และทำงานอยู่ในสายการผลิตเสื้อผ้ามากกว่าทำงานสายการผลิตถุงเท้า ด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพอยู่ในระดับสูง ด้านการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ พนักงานมีการยอมรับระบบโดยรวม อยู่ในระดับมาก ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อยู่ในระดับดี ด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร พนักงานเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ได้ดีพอสมควร

ยุพิน จันมาธิกรกุล (2547:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม ทัศนคติของพนักงานต่อระบบบริหารคุณภาพ ในด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า ต่อองค์กร ต่อผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตามระบบ ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง

สถานภาพโสด อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือปวช. ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทอยู่ระหว่าง 1-5 ปี และเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ การสื่อสารภายในองค์กรและการฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง ทักษะของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพโดยรวมและรายด้านทุก ๆ ด้านประกอบด้วย ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า ต่อองค์กร ต่อผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและรายด้านของพนักงาน อยู่ในระดับพอใจ

ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ (2545:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน ค่าตอบแทนในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานและสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับการศึกษาต่างกัน

เรือเอกอัครพล อรุณฤกษ์ (2545:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานฝ่ายโรงงาน บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคล จากการศึกษาพบว่า ทักษะของพนักงานฝ่ายโรงงาน บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาของพนักงานต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับตำแหน่งงาน 1-4 จำนวนมากที่สุด มีทัศนคติเห็นด้วยกับด้านการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ส่วนด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO จากสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามแนวคิดต่าง ๆ และจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่จะนำระบบบริหารงานคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในองค์กรต่อไป

สมหมาย จิรจตุรพัคตร์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงาน บริษัท กรีนสปอร์ต (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤติที่ต้องควบคุม (HACCP) โดยศึกษาในด้านการปฏิบัติงานตามระบบ และประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-32 ปี มีสถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 6-10 ปี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สังกัดฝ่ายผลิต มีรายได้ประมาณ 5,001-10,000 บาท พบว่า พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบ (HACCP) ในระดับมาก และมีทัศนคติต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤติที่ต้องควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับ

มากที่สุด ส่วนในรายด้าน ด้านการปฏิบัติงานตามระบบพบว่า มีระดับทัศนคติมาก ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบพบว่า มีระดับทัศนคติมากที่สุด

สุธี สมุทระประภูต (2540:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด โดยได้ทำการกำหนดตัวแปรต้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ 6 อย่าง ดังนี้ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน และได้กำหนดตัวแปรตาม เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงการยอมรับทางนวัตกรรมของพนักงานที่มีต่อมาตรฐาน ISO 9000 จากการศึกษพบว่า ตัวแปรต่าง ๆ ให้การยอมรับทางนวัตกรรมที่แตกต่าง ดังนี้ ลักษณะทั่วไปของพนักงานที่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีระยะเวลาการทำงานกับทางบริษัทตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ในระดับปานกลาง และได้มีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี ได้มีการยอมรับที่ดี และพบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์เพิ่มขึ้น

ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยจึงนำเอาปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้มาเหล่านี้นรวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2538) พฤติกรรมองค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541 : 15) ทักษะการปฏิบัติงาน (อัคนี ทิพย์สุวรรณ. 2537:50) การมีส่วนร่วม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541 : 112) ความรู้ความเข้าใจ (รติกรณ์ จงวิศาล.2542 : 50) เป็นหลักใน การทำวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัดที่มีส่วนร่วมในการทำโครงการ Six Sigma ในระดับโพร์แมนขึ้นไป โดยมีพนักงานรวมทั้งสิ้นจำนวน 157 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของ บริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เมื่อปีพ.ศ. 2547) ดังนั้นจึงทำการเก็บรวบรวมเป็นการสำมะโน (Census) จากทุก ๆ หน่วยของประชากร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้ เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended)

ข้อที่ 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 1.1 ชาย
- 1.2 หญิง

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

- 2.1 ต่ำกว่า 25 ปี
- 2.2 25-30 ปี
- 2.3 31-36 ปี

2.4 มากกว่า 37 ปี

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

3.2 อนุปริญญา/ปวส.

3.3 ปริญญาตรี

3.4 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ระดับตำแหน่ง ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

4.1 โฟร์แมน

4.2 ซุปเปอร์ไวเซอร์

4.3 วิศวกร

4.4 ผู้จัดการอาวุโส/ผู้จัดการ

ข้อที่ 5 ประสบการณ์ทำงาน ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

5.1 ต่ำกว่า 1 ปี

5.2 ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี

5.3 ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี

5.4 ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 รายได้ ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

6.2 10,001-20,000 บาท

6.3 20,001-30,000 บาท

6.4 สูงกว่า 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ของพนักงาน ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทางจำนวน 10 ข้อ โดยเป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ ไม่ใช่ คำตอบถูกให้ 1 คะแนน คำตอบผิดให้ 0 คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างพิจารณา ระดับความรู้และความเข้าใจในระบบ SIX SIGMA โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้ (พัชรี ศรีสุข 2542 : 31-32)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{1 - 0}{2} = 0.50\end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 0.51 - 1.00 หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 0.50 หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการมีส่วนร่วม ได้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับการมีส่วนร่วม	ข้อความเชิงบวก
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์เฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma ใช้สูตรคำนวณ ช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537: 29)

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง การมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก
 คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง การมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่ในระดับดี
 คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง การมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง การมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดี
 คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง การมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติได้ 5 ระดับตามทัศนคติ ดังนี้ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

ระดับทัศนคติ	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เกณฑ์เฉลี่ยระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537:29)

$$\begin{aligned}\text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ทัศนคติของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ทัศนคติของพนักงานอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ทัศนคติของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ทัศนคติของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ทัศนคติของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตรวัดตามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบบสอบถามจะวัดจากซ้ายไปขวาด้วยคำถามที่มีลักษณะตรงกันข้าม การให้คะแนนแบ่งเป็นลำดับ คือ 5, 4, 3, 2 และ 1

เกณฑ์เฉลี่ยระดับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537:29)

$$\begin{aligned}\text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการมีส่วนร่วม ได้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับการมีส่วนร่วม	ข้อความเชิงบวก
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์เฉลี่ยระดับทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma ของพนักงานใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค. 2537: 29)

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

- คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ทักษะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก
 คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ทักษะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
 คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ทักษะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ทักษะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี
 คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ทักษะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ตอนที่ 7 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถชี้แจง และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการนำระบบ Six Sigma มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการนำไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและขอคำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์และครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบัคแอลฟา (Cronbach's alpha) ของ รศ.ดร.กัลยา วานิชย์บัญชา (2546) มีสูตรดังนี้

$$\text{Cronbach's Alpha} = \frac{k / \overline{\text{COVARIANCE}} / \overline{\text{VARIANCE}}}{1 + (k-1) \overline{\text{COVARIANCE}} / \overline{\text{VARIANCE}}}$$

เมื่อแทนค่า k = จำนวนคำถาม
 $\overline{\text{COVARIANCE}}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
 $\overline{\text{VARIANCE}}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ ได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่น .8759

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยมากยิ่งขึ้น

3. ในตอนที่ 2 ของแบบสอบถามเป็นแบบทดสอบความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma และตอนที่ 6 ของแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma ที่จัดทำขึ้นจากความร่วมมือระหว่างผู้ทำการวิจัยและเจ้าหน้าที่จากสายงานด้าน Six Sigma โดยผู้ชำนาญงานด้าน Six Sigma ของบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ได้ตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาแล้ว

4. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม เป็นฉบับร่างนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่เข้าใจง่ายและตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยมากที่สุด

5. นำแบบสอบถามฉบับที่ร่างเสร็จทั้งฉบับ ไปเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์พิจารณา ตรวจสอบ เสนอแนะ และปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. ทำการลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามปลายปิดที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ ส่วนแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส
3. ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Science for Windows)
4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) การวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยการใช้การทดสอบ t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)
5. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับแบบสอบถามปลายเปิด โดยการใช้การแจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และความหมายของข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) หรือ ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) หรือใช้ค่าสัญลักษณ์ $\bar{X}$ โดยใช้สูตร

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

เมื่อแทนค่า $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 $\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n = จำนวนค่าในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อแทนค่า S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในกรณีที่ทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อแทนค่า t = สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 $\bar{X}_1$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
 $\bar{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
 S_1^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
 S_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
 n_1 = จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
 n_2 = จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

2.2 ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้สูตร

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อแทนค่า

$$F = \frac{\text{ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติการแจกแจงแบบ F}}{\text{ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม}}$$

$$MS_B = \frac{\text{ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม}}{\text{ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม}}$$

$$MS_W = \frac{SS_B}{k - 1}$$

$$MS_W = \frac{SS_W}{k - 1}$$

$$k = \text{จำนวนกลุ่ม}$$

$$n = \text{จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$(k-1) = \text{Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม}$$

$$(n-1) = \text{Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม}$$

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 332-333)

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n} + \frac{1}{n} \right)}$$

เมื่อแทนค่า

$$LSD = \text{ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ}$$

$$MSE = \text{ค่า Mean Square Error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน}$$

$$k = \text{ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ}$$

$$n = \text{ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด}$$

2.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยใช้สูตร

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อแทนค่า

$$r = \text{สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์}$$

$$\sum X = \text{ผลรวมคะแนนรายชื่อของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$\sum Y = \text{ผลรวมคะแนนรายชื่อทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$\sum X^2 = \text{ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง}$$

$$\sum Y^2 = \text{ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง}$$

$$\sum XY = \text{ผลรวมผลคูณระหว่าง X และ Y}$$

$$n = \text{จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง}$$

โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

ลักษณะที่สำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544:310-311)

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 ค่า -1.00 และ +1.00 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสูงสุดแต่สัมพันธ์กันในทิศทางที่ต่างกัน ส่วนค่า 0.00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

2. ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันทางบวก หรือข้อมูลมีความสัมพันธ์ตามกัน หมายความว่าเหตุการณ์ใดก็ตามที่ได้คะแนนสูงในตัวแปรหนึ่ง แล้วได้คะแนนสูงในอีกตัวแปรหนึ่งด้วย หรือกล่าวในทางกลับกันว่าเหตุการณ์ใดก็ตามที่ได้คะแนนต่ำในตัวแปรหนึ่ง แล้วได้คะแนนต่ำในอีกตัวแปรหนึ่งด้วย

3. ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันทางลบ หรือข้อมูลมีความสัมพันธ์ตรงกันข้าม หมายความว่าเหตุการณ์ใดก็ตามที่ได้คะแนนต่ำในตัวแปรหนึ่ง แล้วได้คะแนนสูงในอีกตัวแปรหนึ่ง หรือกล่าวในทางกลับกันว่าเหตุการณ์ใดก็ตามที่ได้คะแนนสูงในตัวแปรหนึ่ง แล้วได้คะแนนต่ำในอีกตัวแปรหนึ่งด้วย

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544:316)

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)

2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ

4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี เพศ แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้ แตกต่างกัน มีทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way Anova)

ข้อที่ 2 ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

ข้อที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

ข้อที่ 4 ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

ข้อที่ 5 ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	ขนาดประชากร
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ของพนักงาน การมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน และทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน
2. ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน
3. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma
4. ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma
5. ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 3 ผลการสรุปข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยนำมาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. **ลักษณะประชากรศาสตร์** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	106	67.5
- หญิง	51	32.5
รวม	157	100.0
2.อายุ		
- ต่ำกว่า 25 ปี	1	0.6
- 25 – 30 ปี	115	73.2
- 31 – 36 ปี	39	24.8
- มากกว่า 36 ปี	2	1.3
รวม	157	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
- มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	2	1.3
- อนุปริญญา / ปวส.	76	48.4
- ปริญญาตรี	73	46.5
- สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.8
รวม	157	100.0
4. ระดับตำแหน่ง		
- โฟร์แมน	13	8.3
- ชูปเปอร์ไวเซอร์	79	50.3
- วิศวกร	44	28.0
- ผู้จัดการอาวุโส / ผู้จัดการ	21	13.4
รวม	157	100.0
5. ประสบการณ์ทำงาน		
- ต่ำกว่า 1 ปี	0	0.0
- ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี	68	43.3
- ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี	65	41.4
- ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	24	15.3
รวม	157	100.0
6. รายได้		
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3	1.9
- 10,001 – 20,000 บาท	51	32.5
- 20,001 – 30,000 บาท	86	54.8
- สูงกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	17	10.8
รวม	157	100.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 157 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และเพศหญิง มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .6 พนักงานที่มีอายุ 25-30 ปี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 พนักงานที่มีอายุ 31-36 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 พนักงานที่มีอายุมากกว่า 36 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 25-30 ปี รองลงมา คือ อายุ 31-36 ปี และอายุมากกว่า 36 ปี

ระดับการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. รองลงมา ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ระดับตำแหน่ง พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับตำแหน่งโฟร์แมน มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งซูเปอร์ไวเซอร์ มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งวิศวกร มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งผู้จัดการอาวุโส/ผู้จัดการ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับตำแหน่งซูเปอร์ไวเซอร์ รองลงมา ระดับตำแหน่งวิศวกร และระดับตำแหน่งผู้จัดการอาวุโส/ผู้จัดการ

ประสบการณ์ทำงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี และมีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

รายได้ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 พนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 พนักงานที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 พนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท รองลงมา 10,001 – 20,000 บาท และสูงกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

ตาราง 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานและรายได้ของพนักงาน

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	116	73.9
- 31 ปี ขึ้นไป	41	26.1
รวม	157	100.0
2. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส.	78	49.7
- ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	79	50.3
รวม	157	100.0
3. ระดับตำแหน่ง		
- โฟร์แมน / ซุปเปอร์ไวเซอร์	92	58.6
- วิศวกร / ผู้จัดการอาวุโส / ผู้จัดการ	65	41.4
รวม	157	100.0
4. ประสบการณ์ทำงาน		
- ต่ำกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี	68	43.3
- ตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป	89	56.7
รวม	157	100.0
5. รายได้		
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	54	34.4
- ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	103	65.6
รวม	157	100.0

เนื่องจากมีช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี และมากกว่า 36 ปี มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับปรุงช่วงข้อมูลใหม่ โดยรวมเข้ากับพนักงานที่มีอายุ 25-30 ปี และ 31-36 ปี ซึ่งจะได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และมากกว่า 31 ปี และสามารถแจกแจงได้ดังนี้ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 73.9 พนักงานที่มีอายุมากกว่า 31 ปี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี รองลงมา อายุมากกว่า 31 ปี

เนื่องจากมีช่วงการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และสูงกว่าปริญญาตรี มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับปรุงช่วงข้อมูลใหม่ โดยรวมเข้ากับพนักงานที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี ซึ่งจะได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นช่วงระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป และสามารถแจกแจงได้ดังนี้ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส.

เนื่องจากมีช่วงระดับตำแหน่งโพรแมน และผู้จัดการอาวุโส/ผู้จัดการ มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับปรุงช่วงข้อมูลใหม่ โดยรวมเข้ากับซูเปอร์ไวเซอร์และวิศวกร ซึ่งจะได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นช่วง พนักงานที่มีระดับตำแหน่งโพรแมน/ซูเปอร์ไวเซอร์และวิศวกร/ผู้จัดการอาวุโส/ผู้จัดการ และสามารถแจกแจงได้ดังนี้ พนักงานที่มีระดับตำแหน่งโพรแมน/ซูเปอร์ไวเซอร์ มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 พนักงานที่มีระดับวิศวกร/ผู้จัดการอาวุโส/ผู้จัดการ มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับตำแหน่งตำแหน่งโพรแมน/ซูเปอร์ไวเซอร์ รองลงมา มีระดับตำแหน่งวิศวกร/ผู้จัดการอาวุโส/ผู้จัดการ

เนื่องจากมีช่วงประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี และตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับปรุงช่วงข้อมูลใหม่ โดยรวมเข้ากับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี และตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี ซึ่งจะได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นช่วงต่ำกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี และตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป และสามารถแจกแจงได้ดังนี้ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี

เนื่องจากมีช่วงรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และสูงกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับปรุงช่วงข้อมูลใหม่ โดยรวมเข้ากับพนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท ซึ่งจะได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นช่วงต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท และสูงกว่า 20,001 บาทขึ้นไป และสามารถแจกแจงได้ดังนี้ พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 พนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีรายได้สูงกว่า 20,001 บาทขึ้นไป รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท

2. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ของพนักงาน โดยแจกแจงจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ของพนักงาน

ความรู้และความเข้าใจ	ตอบถูก	ตอบผิด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความรู้
1. ระบบ Six Sigma ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานดีมากขึ้น	144 91.7%	13 8.3%	0.92	.276	มาก
2. ระบบ Six Sigma ควรมีการตรวจสอบภายในที่ชัดเจน เพื่อประเมินผลว่าได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง	150 95.5%	7 4.5%	0.96	.207	มาก
3. ระบบ Six Sigma หมายถึงการมีโอกาสผลิตของเสียได้มากกว่า 3.4 ppm	25 15.9%	132 84.1%	0.16	.367	น้อย
4. ระบบ Six Sigma ช่วยให้ทำงานดีขึ้นเนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน	131 83.4%	26 16.6%	0.83	.373	มาก
5. ขั้นตอนในการทำ Six Sigma การตรวจสอบหรือการประเมินผลถือเป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น	12 7.6%	145 92.4%	0.08	.267	น้อย
6. ระบบ Six Sigma ถือเป็นแนวคิดที่ใช้ข้อมูลทางสถิติช่วยในการตัดสินใจเพื่อการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง	148 94.3%	9 5.7%	0.94	.233	มาก
7. การทำ Six Sigma ช่วยทำให้ระบบการสื่อสารต่าง ๆ ภายในองค์กรดีขึ้น	133 84.7%	24 15.3%	0.85	.361	มาก
8. การทำ Six Sigma จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากขึ้น	150 95.5%	7 4.5%	0.96	.207	มาก
9. ขั้นตอนของ Six Sigma มีทั้งหมด 6 ขั้นตอน คือ DMAICP	23 14.6%	134 85.4%	0.15	.355	น้อย

ตาราง 3 (ต่อ)

ความรู้และความเข้าใจ	ตอบถูก	ตอบผิด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
					ความรู้
10. ระบบ Six Sigma เป็นระบบที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรที่มีขนาดเล็กเท่านั้น	4 2.4%	153 97.5%	0.03	.158	น้อย
สรุปความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma	92 58.6%	65 41.4%	0.58	.280	มาก

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้จำนวน 157 คน พบว่าพนักงานมีความรู้และความเข้าใจในระบบ Six Sigma โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 0.58 พนักงานตอบถูก 92 คน คิดเป็น 58.6% และตอบผิด 65 คน คิดเป็น 41.4% ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่มีความรู้และความเข้าใจ ในระบบ Six Sigma ในระดับความรู้มาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ระบบ Six Sigma ควรมีการตรวจสอบภายในที่ชัดเจน เพื่อประเมินผลว่าได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.96 พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 150 คน คิดเป็น 95.5% และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 7 คน คิดเป็น 4.5%

2. การทำ Six Sigma จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากขึ้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.96 พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 150 คน คิดเป็น 95.5% และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 7 คน คิดเป็น 4.5%

3. ระบบ Six Sigma ถือเป็นแนวคิดที่ใช้ข้อมูลทางสถิติช่วยในการตัดสินใจเพื่อการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94 พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 148 คน คิดเป็น 94.3% และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 9 คน คิดเป็น 5.7%

4. ระบบ Six Sigma ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานดีมากขึ้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.92 พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 144 คน คิดเป็น 91.7% และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 13 คน คิดเป็น 8.3%

5. การทำ Six Sigma ช่วยทำให้ระบบการสื่อสารต่าง ๆ ภายในองค์กรดีขึ้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.85 พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 133 คน คิดเป็น 84.7% และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 24 คน คิดเป็น 15.3%

6. ระบบ Six Sigma ช่วยให้ทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.83 พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 131 คน คิดเป็น 83.4% และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 26 คน คิดเป็น 16.6%

พนักงานที่มีความรู้และความเข้าใจ ในระบบ Six Sigma ในระดับความรู้น้อย โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ระบบ Six Sigma หมายถึงการมีโอกาสผลิตของเสียได้มากกว่า 3.4 ppm พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16 พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 25 คน คิดเป็น 15.9% และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 132 คน คิดเป็น 84.1%
2. ขั้นตอนของ Six Sigma มีทั้งหมด 6 ขั้นตอน คือ DMAICP พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15 พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 23 คน คิดเป็น 14.6% และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 134 คน คิดเป็น 85.4%
3. ขั้นตอนในการทำ Six Sigma การตรวจสอบหรือการประเมินผลถือเป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.08 พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 12 คน คิดเป็น 7.6% และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 145 คน คิดเป็น 92.4%
4. ระบบ Six Sigma เป็นระบบที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรที่มีขนาดเล็กเท่านั้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03 พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 4 คน คิดเป็น 2.5% และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 153 คน คิดเป็น 97.5%

3. การมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma

การวิเคราะห์ข้อมูลการมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma

การมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
1. ท่านมั่นใจว่าท่านมีส่วนร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า	4.32	.707	ดีมาก
2. ท่านมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่าน	3.65	.733	ดี
3. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.68	.691	ดี
4. ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร	3.67	.754	ดี
5. ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด	4.13	.757	ดี
รวม	3.89	.587	ดี

จากตาราง 4 แสดงว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานมีส่วนร่วมภายใต้ระบบ Six Sigma อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า ($\bar{X} = 4.32$) ส่วนรายข้ออื่น พบว่า ข้อที่พนักงานมีส่วนร่วมภายใต้ระบบ Six Sigma อยู่ในระดับดี ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด การมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ การมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร และการมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่าน ($\bar{X} = 4.13, 3.68, 3.67, 3.65$) ตามลำดับ

4. ทศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma

ทัศนคติของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ในการทำ Six Sigma ท่านว่าควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน	4.51	.562	ดีมาก
2. ท่านรู้สึกว่ารพยาภาศในการทำงานที่ไม่ตึงเครียดจะทำให้ได้ผลงานที่ดี	4.16	.537	ดี
3. ท่านคิดว่าการทำ Six Sigma ช่วยให้มึระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง	4.21	.531	ดีมาก
4. การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma	4.59	.542	ดีมาก
5. การทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น	3.98	.684	ดี
6. การทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน	4.03	.635	ดี
7. การปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย	4.12	.624	ดี
8. ท่านคิดว่าการหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นประจำ	4.17	.841	ดี
9. ท่านรู้สึกว่าการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น	2.72	1.073	ปานกลาง
10. การทำ Six Sigma ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตมาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ได้อย่างดี	4.08	.605	ดี
รวม	4.06	.308	ดี

จากตาราง 5 แสดงว่า ทศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma การทำ Six Sigma ท่านว่าควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน และการทำ Six Sigma ช่วยให้มี

ระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง ($\bar{X} = 4.59, 4.51, 4.21$) ข้อที่ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma อยู่ในระดับดี ได้แก่ ท่านคิดว่าการหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นประจำ ท่านรู้สึกว่าการรบกวนในการทำงานที่ไม่ดีจะช่วยให้ได้ผลงานที่ดี การปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย การทำ Six Sigma ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตมาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ได้อย่างดี และการทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.17, 4.16, 4.12, 4.08, 4.03$) ส่วนรายข้ออื่น พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น และท่านรู้สึกว่าการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น ($\bar{X} = 3.98$ และ 2.72) ตามลำดับ

5. พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
1. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ (ดีขึ้น → แย่ลง)	3.83	.545	ดี
2. การขาดงานของท่าน เมื่อเริ่มปฏิบัติงานตาม Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ (ลดลง → เพิ่มขึ้น)	3.62	.594	ดี
3. ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ (เพิ่มขึ้น → ลดลง)	4.09	.644	ดี
4. เมื่อปฏิบัติตาม Six Sigma เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของท่าน เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย (น้อยลง → เพิ่มขึ้น)	3.79	.785	ดี
5. แนวโน้มในอนาคตที่ท่านตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ (ทำต่อไปอย่างแน่นอน → ไม่ทำต่อไปอย่างแน่นอน)	3.82	.705	ดี
รวม	3.83	.460	ดี

จากตาราง 6 แสดงว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ แนวโน้มในอนาคตที่ท่านตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไป เมื่อปฏิบัติตาม Six Sigma เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย และการขาดงานของท่านเมื่อเริ่มปฏิบัติงานตาม Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ ($\bar{X} = 4.09, 3.83, 3.82, 3.79, 3.62$) ตามลำดับ

6. ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma

การวิเคราะห์ข้อมูลทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma

ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทักษะ
1. ทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไข ปัญหา	3.75	.542	ดี
2. ทักษะในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma	3.71	.567	ดี
3. ทักษะในการวัดความสามารถของกระบวนการใน ระบบ Six Sigma	3.57	.569	ดี
4. ทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ	3.91	.819	ดี
5. ทักษะในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	3.75	.676	ดี
6. ทักษะในการบริหารเวลา เช่น รู้จักการจัดลำดับงาน ให้เหมาะสม	4.13	.848	ดี
7. ทักษะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี	4.09	.754	ดี
8. ทักษะในการปฏิบัติตามขั้นตอนและข้อบังคับที่ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma	3.85	.749	ดี
รวม	3.85	.518	ดี

จากตาราง 7 แสดงว่า ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma อยู่ในระดับดี ได้แก่ ทักษะในการบริหารเวลา เช่น รู้จักการจัดลำดับงานให้เหมาะสม ทักษะการเป็นผู้นำ

และผู้ตามที่ดี ทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ทักษะในการปฏิบัติตามขั้นตอน และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma ทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา ทักษะในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทักษะในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma และทักษะในการวัดความสามารถของกระบวนการในระบบ Six Sigma ($\bar{X}$ = 4.13, 4.09, 3.91, 3.85, 3.75, 3.75, 3.71, 3.57) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1: ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้ แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1: เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t - test) โดยที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตาราง 8 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามเพศ

ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ชาย (n = 106)			หญิง (n = 51)			t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
1. ในการทำ Six Sigma ควร มีการวางแผนและกำกับดูแลงาน ให้ชัดเจน	4.49	.539	ดีมาก	4.55	.610	ดีมาก	-0.609	.543
2. ท่านรู้สึกว่ารบบการ ทำงานที่ไม่ดีถึงเคยจะทำให้ได้ ผลงานที่ดี	4.15	.548	ดี	4.18	.518	ดี	-0.278	.781

ตาราง 8 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ชาย (n = 106)			หญิง (n = 51)			t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
3. ท่านคิดว่าการทำ Six Sigma ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงาน ที่ดี ทำให้ของเสียลดลง	4.21	.564	ดีมาก	4.22	.461	ดีมาก	-0.090	.929
4. การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็น สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma	4.74	.503	ดีมาก	4.29	.502	ดีมาก	5.155**	.000
5. การทำ Six Sigma ช่วยทำให้ การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น	4.00	.717	ดี	3.94	.614	ดี	0.504	.615
6. การทำ Six Sigma ทำให้เกิด ความเป็นระเบียบในการ ปฏิบัติงาน	4.03	.683	ดี	4.04	.528	ดี	-0.101	.920
7. การปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตาม เป้าหมาย	4.13	.648	ดี	4.10	.575	ดี	0.319	.750
8. ท่านคิดว่าการหาค่าใช้จ่ายที่ ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้า คุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็น ประจำ	4.26	.843	ดีมาก	3.98	.812	ดี	1.999*	.047
9. ท่านรู้สึกว่าการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความ รับผิดชอบมากขึ้น	2.49	.998	ไม่ดี	3.20	1.077	ปาน กลาง	-4.043**	.000
10. การทำ Six Sigma ทำให้ สามารถรักษาระดับการผลิต มาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ ได้อย่างดี	4.10	.631	ดี	4.02	.547	ดี	0.816	.416
รวม	4.06	.313	ดี	4.05	.303	ดี	0.180	.857

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามเพศโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น(p)เท่ากับ.857 ซึ่งมากกว่า.05 (.857 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อ

การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อ พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.000 < .01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะของพนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในข้อการเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma และการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า มีความน่าจะเป็น เท่ากับ .047 ซึ่งน้อยกว่า .05 (.047 < .05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะของพนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในข้อท่านคิดว่าการหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นประจำ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกนั้นไม่พบความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรม ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ชาย (n = 106)			หญิง (n = 51)			t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
			พฤติกรรม			พฤติกรรม		
1. สภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน ภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.80	.542	ดี	3.88	.553	ดี	-0.865	.388
2. การขาดงานของท่าน เมื่อเริ่ม ปฏิบัติงานตาม Six Sigma ที่ องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.63	.591	ดี	3.59	.606	ดี	0.432	.666
3. ผลผลิตจากการปฏิบัติงาน ภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำ มาประยุกต์ใช้	4.01	.640	ดี	4.25	.627	ดีมาก	-2.265*	.025
4. เมื่อปฏิบัติตาม Six Sigma เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย	3.69	.773	ดี	4.00	.775	ดี	-2.362*	.019
5. แนวโน้มในอนาคตที่ตัดสินใจ จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่	3.91	.684	ดี	3.63	.720	ดี	2.305*	.023
รวม	3.81	.453	ดี	3.87	.475	ดี	-0.791	.431

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 พบว่า พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามเพศโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น(p)เท่ากับ.431 ซึ่งมากกว่า.05 (.431 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อ พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .025, .019 และ .023 ซึ่งน้อยกว่า.05 (.025 < .05), (.019 < .05) และ (.023 < .05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมของพนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในข้อ ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ เมื่อปฏิบัติตาม Six Sigma เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของท่าน เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย และแนวโน้มในอนาคตที่ท่านตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไป แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกนั้นไม่พบความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่กลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t - test) โดยที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามอายุ

ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ต่ำกว่า 30 ปี			31 ปี ขึ้นไป			t	p- value
	(n = 116)			(n = 41)				
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
1. ในการทำ Six Sigma ควรมี การวางแผนและกำกับดูแลงาน ให้ชัดเจน	4.51	.582	ดีมาก	4.51	.506	ดีมาก	-0.035	.972
2. ท่านรู้สึกว่บรรยากาศในการ ทำงานที่ไม่ตึงเครียดจะทำให้ได้ ผลงานที่ดี	4.10	.464	ดี	4.32	.687	ดีมาก	-1.848	.070

ตาราง 10 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ต่ำกว่า 30 ปี (n = 116)			31 ปี ขึ้นไป (n = 41)			t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
3. ท่านคิดว่าการทำ Six Sigma ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงาน ที่ดี ทำให้ของเสียลดลง	4.20	.514	ดี	4.24	.582	ดีมาก	-0.471	.638
4. การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็น สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma	4.59	.493	ดีมาก	4.59	.670	ดีมาก	0.960	.924
5. การทำ Six Sigma ช่วยทำให้ การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น	4.00	.619	ดี	3.93	.848	ดี	0.507	.614
6. การทำ Six Sigma ทำให้ เกิดความเป็นระเบียบในการ ปฏิบัติงาน	4.04	.581	ดี	4.00	.775	ดี	0.373	.710
7. การปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย	4.12	.607	ดี	4.12	.678	ดี	-0.011	.991
8. ท่านคิดว่าการหาค่าใช้จ่ายที่ ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้า คุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็น ประจำ	4.17	.826	ดี	4.17	.892	ดี	0.011	.991
9. ท่านรู้สึกว่าการทำ Six Sigma ทำให้ต้องเพิ่มความรับผิดชอบ มากขึ้น	2.64	1.083	ปาน กลาง	2.95	1.024	ปาน กลาง	-1.615	.108
10. การทำ Six Sigma ทำให้ สามารถรักษาระดับการผลิต มาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ ได้อย่างดี	4.07	.586	ดี	4.10	.664	ดี	-0.259	.796
รวม	4.04	.299	ดี	4.09	.336	ดี	-0.806	.423

จากตาราง 10 พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามอายุโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .423 ซึ่งมากกว่า .05 ($.423 > .05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อ ทุกข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)

หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 31 ปี ขึ้นไป มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรม ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ต่ำกว่า 30 ปี (n = 116)			31 ปี ขึ้นไป (n = 41)			t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม		
1. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.88	.478	ดี	3.68	.687	ดี	1.691	.970
2. การขาดงาน เมื่อเริ่มปฏิบัติงานตาม Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.64	.566	ดี	3.56	.673	ดี	0.712	.478
3. ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	4.12	.635	ดี	4.00	.671	ดี	1.031	.304
4. เมื่อปฏิบัติตาม Six Sigma เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย	3.87	.775	ดี	3.56	.776	ดี	2.199*	.029
5. แนวโน้มในอนาคตที่ตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไป	3.73	.677	ดี	4.05	.740	ดี	-2.507*	.013
รวม	3.85	.437	ดี	3.77	.521	ดี	0.853	.397

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 พบว่า พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามอายุโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .397 ซึ่งมากกว่า .05 ($.397 > .05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อ พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .029 และ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 ($.029 < .05$)

.05) และ (.013 < .05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมของพนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในข้อเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของท่าน เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย และแนวโน้มในอนาคตที่ท่านตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไป แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกนั้นไม่พบความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่กลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t - test) โดยที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. (n = 78)			ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป (n = 79)			t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
1. ในการทำ Six Sigma ควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน	4.55	.550	ดีมาก	4.47	.574	ดีมาก	0.924	.357
2. ท่านรู้สึกว่ารายกาาศในการทำงานที่ไม่ดีถึงเคยจะทำให้ได้ผลงานที่ดี	4.17	.468	ดี	4.15	.601	ดี	0.172	.864
3. ท่านคิดว่าการทำ Six Sigma ช่วยให้มึระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง	4.10	.444	ดี	4.32	.589	ดีมาก	-2.571*	.011
4. การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างย้งในการทำ Six Sigma	4.69	.465	ดีมาก	4.49	.596	ดีมาก	2.330*	.021

ตาราง 12 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. (n = 78)			ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป (n = 79)			t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
5. การทำ Six Sigma ช่วยทำให้ การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น	4.13	.519	ดี	3.84	.791	ดี	2.745**	.007
6. การทำ Six Sigma ทำให้ เกิดความเป็นระเบียบในการ ปฏิบัติงาน	4.08	.598	ดี	3.99	.670	ดี	0.884	.378
7. การปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตาม เป้าหมาย	4.13	.493	ดี	4.11	.734	ดี	0.143	.886
8. ท่านคิดว่าการหาค่าใช้จ่ายที่ ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้า คุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควร ทำเป็นประจำ	4.29	.667	ดีมาก	4.05	.973	ดี	1.833	.069
9. ท่านรู้สึกว่าการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความ รับผิดชอบมากขึ้น	2.47	.908	ไม่ดี	2.96	1.171	ปาน กลาง	-2.919**	.004
10. การทำ Six Sigma ทำให้ สามารถรักษาระดับการผลิต มาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ ได้อย่างดี	4.05	.453	ดี	4.10	.727	ดี	-0.518	.605
รวม	4.07	.246	ดี	4.05	.364	ดี	0.376	.707

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .707 ซึ่งมากกว่า .05 ($.707 > .05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อ พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .004 และ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.004 < .01$) และ ($.007 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในข้อการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น และการทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงาน

มีความรวดเร็วขึ้น แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า มีความน่าจะเป็น เท่ากับ .011, .021 ซึ่งน้อยกว่า.05 ($.011 < .05$)และ($.021 < .05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พัฒนคติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในข้อการทำ Six Sigma ช่วยให้มีการตรวจสอบงานที่ดีทำให้ของเสียลดลง การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกนั้น ไม่พบความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรม ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. (n = 78)			ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป (n = 79)			t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ พฤติกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ พฤติกรรม		
1. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.87	.493	ดี	3.78	.592	ดี	1.001	.319
2. การขาดงานของท่าน เมื่อเริ่มปฏิบัติงานตาม Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.67	.550	ดี	3.57	.634	ดี	1.023	.308
3. ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	4.14	.597	ดี	4.04	.688	ดี	1.002	.318
4. เมื่อปฏิบัติตาม Six Sigma เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย	3.92	.576	ดี	3.66	.932	ดี	2.145*	.034
5. แนวโน้มในอนาคตที่ตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่	3.95	.532	ดี	3.68	.825	ดี	2.396*	.018
รวม	3.91	.385	ดี	3.75	.513	ดี	2.255*	.026

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่า พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 ($.026 < .05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน ที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อ พบว่า มีความน่าจะเป็น เท่ากับ .034 และ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 ($.034 < .05$) และ ($.018 < .05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมของพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในข้อเมื่อปฏิบัติตาม Six Sigma เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย และแนวโน้มในอนาคตที่ท่านตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไป แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกนั้นไม่พบความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 : ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t - test) โดยที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	โพรแมน/ซูปเปอร์ไวเซอร์ (n = 92)			วิศวกร/ผู้จัดการอาวุโส/ ผู้จัดการ (n = 65)			t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
1. ในการทำ Six Sigma ควรมี การวางแผนและกำกับดูแลงาน ให้ชัดเจน	4.49	.602	ดีมาก	4.54	.502	ดีมาก	-0.541	.589
2. ท่านรู้สึกว่ารพยาภาศในการ ทำงานที่ไม่ดีถึงเคยจะทำให้ได้ ผลงานที่ดี	4.15	.490	ดี	4.17	.601	ดี	-0.195	.845
3. ท่านคิดว่าการทำ Six Sigma ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงาน ที่ดี ทำให้ของเสียลดลง	4.20	.519	ดี	4.23	.553	ดีมาก	-0.407	.685

ตาราง 14 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	โฟร์แมน/ซูเปอร์ไวเซอร์ (n = 92)			วิศวกร/ผู้จัดการอาวุโส/ ผู้จัดการ (n = 65)			t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
4. การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็น สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma	4.63	.485	ดีมาก	4.54	.614	ดีมาก	1.006	.317
5. การทำ Six Sigma ช่วยทำให้ การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น	4.07	.608	ดี	3.86	.768	ดี	1.780	.078
6. การทำ Six Sigma ทำให้เกิด ความเป็นระเบียบในการ ปฏิบัติงาน	4.03	.619	ดี	4.03	.661	ดี	0.018	.386
7. การปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย	4.08	.539	ดี	4.18	.727	ดี	-1.022	.309
8. ท่านคิดว่าการหาค่าใช้จ่ายที่ ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้า คุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำ เป็นประจำ	4.22	.724	ดีมาก	4.11	.986	ดี	0.763	.447
9. ท่านรู้สึกรว่าการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบ มากขึ้น	2.65	1.010	ปาน กลาง	2.82	1.158	ปาน กลาง	-0.916	.361
10. การทำ Six Sigma ทำให้ สามารถรักษาระดับการผลิต มาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ ได้อย่างดี	4.02	.513	ดี	4.15	.712	ดี	-1.279	.204
รวม	4.05	.277	ดี	4.06	.350	ดี	-0.188	.851

จากตาราง 14 พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามระดับตำแหน่งโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .851 ซึ่งมากกว่า .05 ($.851 > .05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อ พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ทุกข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานในระดับตำแหน่งโฟร์แมน/ซูเปอร์ไวเซอร์ และวิศวกร/ผู้จัดการอาวุโส/ผู้จัดการ มี

ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามระดับตำแหน่ง

พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	โพรแมน/ซูปเปอร์ไวเซอร์ (n = 92)			วิศวกร/ผู้จัดการอาวุโส/ ผู้จัดการ (n = 65)			t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ พฤติกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ พฤติกรรม		
1. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.82	.553	ดี	3.85	.537	ดี	-0.349	.727
2. การขาดงานเมื่อเริ่มปฏิบัติงานตาม Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.57	.617	ดี	3.69	.557	ดี	-1.323	.188
3. ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	4.11	.637	ดี	4.06	.659	ดี	0.448	.655
4. เมื่อปฏิบัติตาม Six Sigma เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย	3.86	.689	ดี	3.69	.900	ดี	1.254	.213
5. แนวโน้มในอนาคตที่ตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่	3.87	.683	ดี	3.74	.735	ดี	1.148	.253
รวม	3.84	.467	ดี	3.81	.453	ดี	0.502	.616

จากตาราง 15 พบว่า พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามระดับตำแหน่งโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .616 ซึ่งมากกว่า .05 ($.616 > .05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อ พบว่าพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ทุกข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานในระดับตำแหน่งโพรแมน/ซูปเปอร์ไวเซอร์ และวิศวกร/ผู้จัดการ

อาวุโส/ผู้จัดการ มีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 : ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่กลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t - test) โดยที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามประสบการณ์

ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี (n = 68)			ตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป (n = 89)			t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
1. ในการทำ Six Sigma ควรมี การวางแผนและกำกับดูแลงาน ให้ชัดเจน	4.50	.586	ดีมาก	4.52	.546	ดีมาก	-0.186	.853
2. ท่านรู้สึกว่าร่ายกายใน การทำงานที่ไม่ดีถึงขีดจะทำ ให้ได้ผลงานที่ดี	4.18	.487	ดี	4.15	.575	ดี	0.350	.727
3. ท่านคิดว่าการทำ Six Sigma ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงาน ที่ดี ทำให้ของเสียลดลง	4.28	.484	ดีมาก	4.16	.562	ดี	1.431	.154
4. การเข้ารับการฝึกอบรมถือ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma	4.51	.503	ดีมาก	4.65	.566	ดีมาก	-1.575	.117
5. การทำ Six Sigma ช่วยทำ ให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น	3.96	.656	ดี	4.00	.707	ดี	-0.399	.690

ตาราง 16 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี (n = 68)			ตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป (n = 89)			t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
6. การทำ Six Sigma ทำให้เกิด ความเป็นระเบียบในการ ปฏิบัติงาน	4.01	.635	ดี	4.04	.638	ดี	-0.295	.768
7. การปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตาม เป้าหมาย	4.12	.636	ดี	4.12	.618	ดี	-0.059	.953
8. ท่านคิดว่าการหาค่าใช้จ่าย ที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้า คุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำ เป็นประจำ	4.06	.879	ดี	4.26	.805	ดีมาก	-1.479	.141
9. ท่านรู้สึกว่าการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความ รับผิดชอบมากขึ้น	2.71	1.160	ปาน กลาง	2.73	1.009	ปาน กลาง	-0.141	.888
10. การทำ Six Sigma ทำให้ สามารถรักษาระดับการผลิต มาตรฐานคุณภาพของสินค้า ไว้ได้อย่างดี	4.06	.570	ดี	4.09	.633	ดี	-0.318	.751
รวม	4.04	.318	ดี	4.07	.302	ดี	-0.672	.503

จากตาราง 16 พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามประสบการณ์โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .503 ซึ่งมากกว่า .05 (.503 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อ พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ทุกข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี และตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามประสบการณ์

พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี			ตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป			t	p- value
	(n = 68)			(n = 89)				
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ พฤติกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ พฤติกรรม		
1. สภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.90	.392	ดี	3.78	.635	ดี	1.478	.142
2. การขาดงาน เมื่อเริ่ม ปฏิบัติงานตาม Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.63	.516	ดี	3.61	.650	ดี	0.267	.790
3. ผลผลิตจากการปฏิบัติงาน ภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำ มาประยุกต์ใช้	4.16	.507	ดี	4.03	.730	ดี	1.236	.218
4. เมื่อปฏิบัติตาม Six Sigma เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อ ให้ทำงานตามเป้าหมาย	3.93	.759	ดี	3.69	.792	ดี	1.935	.055
5. แนวโน้มในอนาคตที่ ตัดสินใจจะทำงานกับองค์กร ต่อไปหรือไม่	3.66	.745	ดี	3.93	.654	ดี	-2.378*	.019
รวม	3.86	.378	ดี	3.81	.515	ดี	0.689	.492

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 พบว่า พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามประสบการณ์โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .492 ซึ่งมากกว่า .05 ($.492 > .05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อ พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 ($.019 < .05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมของพนักงานที่มีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในข้อแนวโน้มในอนาคตที่ท่านตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกนั้นไม่พบความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 : รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่กลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t - test) โดยที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามรายได้

ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท (n = 54)			ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป (n = 103)			t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
1. ในการทำ Six Sigma ควรมี การวางแผนและกำกับดูแลงาน ให้ชัดเจน	4.33	.644	ดีมาก	4.60	.492	ดีมาก	-2.913**	.004
2. ท่านรู้สึกว่ารพยาภาศในการ ทำงานที่ไม่ดีถึงเคยจะทำให้ได้ ผลงานที่ดี	4.22	.462	ดีมาก	4.13	.572	ดี	1.064	.289
3. ท่านคิดว่าการทำ Six Sigma ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงาน ที่ดี ทำให้ของเสียลดลง	4.13	.616	ดี	4.25	.479	ดีมาก	-1.379	.170
4. การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็น สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma	4.35	.482	ดีมาก	4.72	.532	ดีมาก	-4.235**	.000
5. การทำ Six Sigma ช่วยทำ ให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว เร็วขึ้น	3.81	.702	ดี	4.07	.661	ดี	-2.231*	.027
6. การทำ Six Sigma ทำให้ เกิดความเป็นระเบียบในการ ปฏิบัติงาน	3.80	.683	ดี	4.16	.573	ดี	-3.300**	.001

ตาราง 18 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท (n = 54)			ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป (n = 103)			t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
7. การปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย	3.87	.674	ดี	4.25	.555	ดีมาก	-3.799**	.000
8. ท่านคิดว่าการหาค่าใช้จ่ายที่ ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้า คุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็น ประจำ	3.94	.856	ดี	4.29	.812	ดีมาก	-2.495*	.014
9. ท่านรู้สึกว่าการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบ มากขึ้น	2.94	1.220	ปาน กลาง	2.60	.974	ไม่ดี	1.787	.077
10. การทำ Six Sigma ทำให้ สามารถรักษาระดับการผลิต มาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ ได้อย่างดี	3.91	.622	ดี	4.17	.579	ดี	-2.581*	.011
รวม	3.93	.344	ดี	4.12	.267	ดี	-3.863**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามรายได้โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.000 < .01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อ พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .000, .001 และ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.000 < .01), (.001 < .01) และ (.004 < .01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในข้อในการทำ Six Sigma ท่านว่าควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma การทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า มีความน่าจะเป็น เท่ากับ .027, .014, .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 (.027 < .05), (.014 < .05), (.011 < .05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงาน

ภายใต้ระบบ Six Sigma ในข้อการทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น การหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นประจำ การทำ Six Sigma ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตมาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ได้อย่างดี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกนั้นไม่พบความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรม ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามรายได้

พฤติกรรมที่มีต่อการ ปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท (n = 54)			ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป (n = 103)			t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ พฤติกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ พฤติกรรม		
1. สภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.80	.407	ดี	3.84	.606	ดี	-0.527	.599
2. การขาดงานของ เมื่อเริ่ม ปฏิบัติงานตาม Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.48	.574	ดี	3.69	.595	ดี	-2.105*	.037
3. ผลผลิตจากการปฏิบัติงาน ภายใต้ Six Sigma ที่องค์กร นำมาประยุกต์ใช้	3.93	.723	ดี	4.17	.585	ดี	-2.331*	.021
4. เมื่อปฏิบัติตาม Six Sigma เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย	3.63	.831	ดี	3.87	.750	ดี	-1.867	.064
5. แนวโน้มในอนาคตที่ ตัดสินใจจะทำงานกับองค์กร ต่อไป	3.65	.588	ดี	3.90	.748	ดี	-2.175*	.031
รวม	3.70	.454	ดี	3.90	.450	ดี	-2.640*	.010

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 พบว่า พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกตามรายได้โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 (.000 < .05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติ .05 เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อ พบว่า มีความน่าจะเป็น เท่ากับ .037, .021, .031 ซึ่งน้อยกว่า.05 (.037 < .05) , (.021 < .05) ,(.031 < .05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมของพนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในข้อ การขาดงานของท่านเมื่อเริ่มปฏิบัติงานตาม Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ และแนวโน้มในอนาคตที่ท่านตัดสินใจ จะทำงานกับองค์กรต่อไป แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกนั้นไม่พบความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 : ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน

H_0 : ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t - test) โดยที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ที่มีความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma โดยรวม

ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ความรู้มาก			รู้น้อย			t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
1. ในการทำ Six Sigma ควรมี การวางแผนและกำกับดูแลงาน ให้ชัดเจน	4.49	.576	ดีมาก	4.60	.498	ดีมาก	-.080	.328
2. ท่านรู้สึกว่ารายการในการ ทำงานที่ไม่ดีจะช่วยให้ได้ ผลงานที่ดี	4.13	.519	ดี	4.30	.596	ดีมาก	-1.473	.149
3. ท่านคิดว่าการทำ Six Sigma ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงาน ที่ดี ทำให้ของเสียลดลง	4.19	.545	ดี	4.30	.466	ดีมาก	-1.029	.305

ตาราง 20 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	ความรู้มาก			ความรู้น้อย			t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
4. การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma	4.60	.538	ดีมาก	4.57	.568	ดีมาก	.288	.774
5. การทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น	3.99	.661	ดี	3.93	.785	ดี	.380	.706
6. การทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน	4.00	.667	ดี	4.17	.461	ดี	-1.296	.197
7. การปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย	4.09	.643	ดี	4.27	.521	ดีมาก	-1.427	.156
8. ท่านคิดว่าการหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นประจำ	4.21	.783	ดีมาก	4.00	1.050	ดี	1.247	.214
9. ท่านรู้สึกว่าการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น	2.58	1.035	ไม่ดี	3.30	1.055	ปานกลาง	-3.403**	.001
10. การทำ Six Sigma ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตมาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ได้อย่างดี	4.04	.622	ดี	4.23	.504	ดีมาก	-1.587	.114
รวม	4.03	.316	ดี	4.16	.246	ดี	-2.185*	.030

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานที่มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .030 ซึ่งน้อยกว่า .05 ($.030 < .05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อ ในข้อท่านรู้สึกว่าการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า

.01(.001<.01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ที่แตกต่างกัน ในข้อท่านรู้สึกว่าการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง นอกนั้น ไม่พบความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six sigma ที่มีความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma โดยรวม

พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma	ความรู้มาก			รู้น้อย			t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม		
1. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.83	.579	ดี	3.83	.379	ดี	-.059	.953
2. การขาดงาน เมื่อเริ่มปฏิบัติงานตาม Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.61	.593	ดี	3.67	.606	ดี	-.499	.681
3. ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	4.12	.662	ดี	3.97	.556	ดี	1.159	.248
4. เมื่อปฏิบัติตาม Six Sigma เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย	3.83	.778	ดี	3.63	.809	ดี	1.216	.226
5. แนวโน้มในอนาคตที่ตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่	3.83	.746	ดี	3.77	.504	ดี	.419	.676
รวม	3.84	.485	ดี	3.77	.331	ดี	.723	.471

จากตาราง 21 พบว่า พฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six sigma มีความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .471 ซึ่งมากกว่า .05 (.471<.05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อ โดยทุกข้อมีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ในรายข้อ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 : การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

H_0 : การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

H_1 : การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของพนักงานกับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

ตาราง 22 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

ตัวแปร	ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma		
	Pearson Correlation (r)	P	ระดับความสัมพันธ์
การมีส่วนร่วมของ พนักงานในการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	.450**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.000 < .01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .450 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ดีขึ้นก็จะทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

เนื่องจากผลการการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับทัศนคติในแต่ละข้อ ซึ่งผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ตาราง 23 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกรายข้อ

การมีส่วนร่วม	ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma		
	Pearson Correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านมั่นใจว่าท่านมีส่วนร่วมในการ ผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มี คุณภาพให้กับลูกค้า	.262**	.001	ต่ำ
2. ท่านมีส่วนร่วมในการเรียบเรียง คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ท่าน	.342**	.000	ปานกลาง
3. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	.428**	.000	ปานกลาง
4. ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจ ประเมินทั้งจากภายในและภายนอก องค์กร	.432**	.000	ปานกลาง
5. ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตาม ขั้นตอนการดำเนินงานอย่าง เคร่งครัด	.347**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับทัศนคติที่มีต่อการ
ปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การมีส่วนร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้ากับทัศนคติที่มีต่อ
การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า
.01 ($.001 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วน
ร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการ
ปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .262 หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการผลิตงานเพื่อ
ส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ใน
ระดับต่ำกับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อการมีส่วนร่วมในข้อ

การมีส่วนร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่าน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .342 หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่าน มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อการมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่าน ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .428 หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อการมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .432 หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อการมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้ง

จากภายในและภายนอกองค์กร ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .347 หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อการมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

ตาราง 24 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของพนักงานกับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

ตัวแปร	พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma		
	Pearson Correlation (r)	P	ระดับความสัมพันธ์
การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma	.387**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของพนักงานกับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .387 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ดีขึ้นก็จะทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

เนื่องจากผลการการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับพฤติกรรม ในแต่ละข้อ ซึ่งผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ตาราง 25 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกรายข้อ

การมีส่วนร่วม	พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma		
	Pearson Correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านมั่นใจว่าท่านมีส่วนร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า	.189*	.018	ต่ำ
2. ท่านมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่าน	.482**	.000	ปานกลาง
3. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	.319**	.000	ปานกลาง
4. ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร	.289**	.000	ต่ำ
5. ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด	.277**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การมีส่วนร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้ากับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 ($.018 < .05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วน

ร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .189 หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อการมีส่วนร่วมในข้อการมีส่วนร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .482 หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่าน มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อการมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่าน ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .319 หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อการมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .289

หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อการมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัดกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.000 < .01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .277 หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อการมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 4 : ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

H_0 : ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

H_1 : ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

ตาราง 26 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma กับ
ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

ตัวแปร	ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma		
	Pearson Correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma	.484**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการมีทักษะของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .484 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ดีขึ้นก็จะทำให้พนักงานมีทักษะในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma กับทัศนคติในแต่ละข้อได้ดังนี้

ตาราง 27 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกรายข้อ

การมีทักษะ	ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma		
	Pearson Correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์
1.ทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและ กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา	.207**	.009	ต่ำ
2.ทักษะในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma	.326**	.000	ปานกลาง
3.ทักษะในการวัดความสามารถของ กระบวนการในระบบ Six Sigma	.347**	.000	ปานกลาง

ตาราง 27 (ต่อ)

การมีทักษะ	ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma		
	Pearson Correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์
4.ทักษะในการสื่อสารภายในองค์กร			
ให้มีประสิทธิภาพ	.383**	.000	ปานกลาง
5.ทักษะในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	.364**	.000	ปานกลาง
6.ทักษะในการบริหารเวลา เช่น รู้จักการจัดลำดับงานให้เหมาะสม	.402**	.000	ปานกลาง
7.ทักษะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี	.446**	.000	ปานกลาง
8.ทักษะในการปฏิบัติตามขั้นตอนและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma	.364**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma ทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญห ากับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.009 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหามีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .207 หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหามีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อมีทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญห ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

ทักษะในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการ

ทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.000 < .01) นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .383 หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อมีทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

ทักษะในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.000 < .01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .364 หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six

ตาราง 28 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma กับ
พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

ตัวแปร	พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma		
	Pearson Correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma	.481**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการมีทักษะของพนักงานกับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .481 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ดีขึ้นก็จะทำให้พนักงานมีทักษะในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma กับพฤติกรรมในแต่ละข้อ ซึ่งผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ตาราง 29 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกรายข้อ

การมีทักษะ	พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma		
	Pearson Correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์
1.ทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา	.096	.233	ไม่มีความสัมพันธ์
2.ทักษะในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma	.193*	.015	ต่ำ
3.ทักษะในการวัดความสามารถของกระบวนการในระบบ Six Sigma	.292**	.000	ต่ำ
4.ทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ	.490**	.000	ปานกลาง
5.ทักษะในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	.179*	.025	ต่ำ
6.ทักษะในการบริหารเวลา เช่น รู้จักการจัดลำดับงานให้เหมาะสม	.605**	.000	ปานกลาง
7.ทักษะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี	.499**	.000	ปานกลาง
8.ทักษะในการปฏิบัติตามขั้นตอนและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma	.336**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหากับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .233 ซึ่งมากกว่า .05 ($.233 > .05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .096 หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการ

ปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อมีทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

ทักษะในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 ($.015 < .05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .193 หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อมีทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

ทักษะในการวัดความสามารถของกระบวนการในระบบ Six Sigma กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการวัดความสามารถของกระบวนการในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .292 หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการวัดความสามารถของกระบวนการในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อมีทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการวัดความสามารถของกระบวนการในระบบ Six Sigma ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

ทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .490 หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อมีทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .336 หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการปฏิบัติตามขั้นตอนและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อมีทักษะการปฏิบัติงาน ในข้อทักษะในการปฏิบัติตามขั้นตอนและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 5 : ทักษะการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

H_0 : ทักษะการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

H_1 : ทักษะการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

ตาราง 30 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

ตัวแปร	พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma		
	Pearson Correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ Six Sigma	.378**	.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อการ

ปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .378 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ดีขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กับและพฤติกรรม ในแต่ละข้อ ซึ่งผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ตาราง 31 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma จำแนกรายข้อ

การมีทัศนคติ	พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma		
	Pearson Correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์
1.ในการทำ Six Sigma ท่านว่าควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน	.376**	.000	ปานกลาง
2.ท่านรู้สึกว่ารายภาคในการทำงานที่ไม่ดีจะช่วยให้ได้ผลงานที่ดี	.127**	.113	ต่ำ
3.ท่านคิดว่าการทำ Six Sigma ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง	.159*	.046	ต่ำ
4.การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma	.349**	.000	ปานกลาง
5.การทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น	.466**	.000	ปานกลาง
6.การทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน	.326**	.000	ปานกลาง
7.การปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย	.314**	.000	ปานกลาง
8.ท่านคิดว่าการหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำเป็นประจำ	.405**	.000	ปานกลาง

ตาราง 31 (ต่อ)

การมีทัศนคติ	พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma		
	Pearson Correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์
9.ท่านรู้สึกว่าการทำ Six Sigma ทำให้ ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น	-.407**	.000	ไม่มีความสัมพันธ์
10.การทำ Six Sigma ทำให้สามารถ รักษาระดับการผลิตมาตรฐานคุณภาพ ของสินค้าไว้ได้อย่างดี	.204*	.010	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การทำ Six Sigma ท่านว่าควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจนกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.000 < .01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทัศนคติในข้อการทำ Six Sigma ท่านว่าควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .376 หมายความว่า ทัศนคติในข้อการทำ Six Sigma ท่านว่าควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อทัศนคติในข้อการทำ Six Sigma ท่านว่าควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

ท่านรู้สึกว่าการบริหารงานที่ไม่ดีจะช่วยให้ได้ผลงานที่ดี กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .113 ซึ่งมากกว่า .05 (.113 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทัศนคติในข้อท่านรู้สึกว่าการบริหารงานที่ไม่ดีจะช่วยให้ได้ผลงานที่ดี ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .127 หมายความว่า ทัศนคติในข้อท่านรู้สึกว่าการบริหารงานที่ไม่ดีจะช่วยให้ได้ผลงานที่ดี มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six

Sigma กล่าวคือ เมื่อทัศนคติในข้อท่านรู้สึกว่บรรยากาศในการทำงานที่ไม่ดีจะเครียดจะทำให้ได้ผลงานที่ดี ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การทำ Six Sigma ช่วยให้มึระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลงกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .046 ซึ่งน้อยกว่า .05 ($.046 < .05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทัศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ช่วยให้มึระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .159 หมายความว่า ทัศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ช่วยให้มึระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อทัศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ช่วยให้มึระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทัศนคติ ในข้อการเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .349 หมายความว่า ทัศนคติ ในข้อการเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อทัศนคติ ในข้อการเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทัศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .466 หมายความว่า ทัศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อทัศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .326 หมายความว่า ทศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อทศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .314 หมายความว่า ทศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อทศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นประจำ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติ ในข้อการหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นประจำ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .405 หมายความว่า ทศนคติ ในข้อการหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นประจำ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อทศนคติ ในข้อการหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นประจำ ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้นกับ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.407 หมายความว่า ทศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามและไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อทศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่แย่ลง

การทำ Six Sigma ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตมาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ได้อย่างดี กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตมาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ได้อย่างดี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .204 หมายความว่า ทศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตมาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ได้อย่างดี มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อทศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตมาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ได้อย่างดี ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

ตอนที่ 3 ผลการสรุปข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผลของการสรุปข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการนำระบบ Six Sigma มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

ตาราง 32 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อเสนอแนะของการมีระบบ Six Sigma

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต้องการให้มีการอบรมทำความเข้าใจแก่พนักงานในเรื่องระบบ Six Sigma	19	28.36
2. ต้องการให้นำระบบ Six Sigmaมาใช้แบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้พนักงานมีโอกาสดำเนินการหรือปรับการทำงานให้น้อยลง กระทั่งรัดเพื่อความรวดเร็ว	6	8.95
3. ต้องการให้ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และต้องการให้พนักงานมีส่วนร่วมในระบบ Six Sigma อย่างเต็มที่	12	17.91
4. การนำกฎระเบียบมาใช้ ไม่ควรใช้ครั้ง ๆ กลาง ๆ ควรมีการทำอย่างจริงจัง แต่ไม่ใช่ว่าตั้งเกินไปหรือหย่อนเกินไป ชี้แจงให้ชัดเจน	14	20.90
5. ต้องการให้มีการจัดเตรียมหนังสือ คู่มือ หรือเอกสารที่เกี่ยวกับระบบ Six Sigma ให้มีความเพียงพอกับพนักงาน	16	23.88
รวม	67	100.00

จากตาราง 32 แสดงข้อเสนอแนะของการมีระบบ Six Sigma พบว่า ต้องการให้มีการอบรมทำความเข้าใจแก่พนักงานในเรื่องระบบ Six Sigma มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 28.36 รองลงมา คือ ต้องการให้มีการจัดเตรียมหนังสือ คู่มือ หรือเอกสารที่เกี่ยวกับ Six Sigma ให้เพียงพอ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.88 และการนำกฎระเบียบมาใช้ไม่ควรใช้ครั้ง ๆ กลาง ๆ ควรมีการทำอย่างจริงจัง แต่ไม่ใช่ว่าตั้งเกินไปหรือหย่อนเกินไป ชี้แจงให้ชัดเจน มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 และต้องการให้นำระบบ Six Sigma มาใช้แบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้พนักงานมีโอกาสดำเนินการหรือปรับการทำงานให้น้อยลง กระทั่งรัดเพื่อความรวดเร็ว มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.95 และต้องการให้ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และต้องการให้ตัวพนักงานมีส่วนร่วมในระบบ Six Sigma อย่างเต็มที่ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.91

ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษา ทักษะและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการสนับสนุนและเสริมสร้างให้พนักงานในบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ จำกัดได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ Six Sigma มากขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ปรับปรุงระบบการทำงาน พฤติกรรมในการทำงาน และการพัฒนาบุคลากรของบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทักษะและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อระบบ Six Sigma
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทักษะและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma โดยจำแนกลักษณะประชากรศาสตร์ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้
3. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma แตกต่างกันมีผลต่อทักษะและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้แตกต่างกัน
4. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทักษะและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่มีต่อระบบ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้
5. เพื่อศึกษาถึงทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทักษะและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่มีต่อระบบ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้
6. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบระดับทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน บริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อระบบ Six Sigma
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบว่าพนักงาน บริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma เพียงใด และควรที่จะให้มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านใด เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจนขึ้น
3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบการมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนและเสริมสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบและการปฏิบัติมากขึ้น
4. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบว่าพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) มีทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma มากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และควรที่จะเพิ่มการฝึกอบรมในด้านใด พนักงานถึงจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบการทำงาน พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน และพัฒนาบุคลากรของ บริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มยิ่งขึ้นต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน เพื่อทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้ แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน
2. ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน
3. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma
4. ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma
5. ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีส่วนร่วมในการทำโครงการ Six Sigma ในระดับโพรแมนขึ้นไป โดยมีพนักงานรวมทั้งสิ้นจำนวน 157 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของ บริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เมื่อปีพ.ศ. 2547) ดังนั้นจึงทำการเก็บรวบรวมเป็นการสำมะโน (Census) จากทุก ๆ หน่วยของประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกได้เป็น 7 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้ เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ของพนักงาน ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง เป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่/ไม่ใช่ คำตอบ “ใช่” ให้คะแนน 1 คะแนน คำตอบ “ไม่ใช่” ให้คะแนน 0 คะแนน จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการมีส่วนร่วม ได้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติได้ 5 ระดับตามทัศนคติ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตรวัดตามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบบสอบถามจะวัดจากซ้ายไปขวาด้วยคำถามที่มีลักษณะตรงกันข้าม การให้คะแนนแบ่งเป็นลำดับ คือ 5, 4, 3, 2 และ 1 จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการมีส่วนร่วม ได้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 7 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถชี้แจง และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการนำระบบ Six Sigma มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

แบบสอบถามฉบับนี้ ได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น .8759

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการขอหนังสือรับรองการศึกษาวิจัยจากทางบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตต่อผู้จัดการฝ่ายบุคคลบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรที่กำหนดไว้
2. ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยเป็นผู้นำแบบสอบถามและรับแบบสอบถามคืนจากพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 157 ฉบับ และได้รับคืนมา 157 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม พบว่า แบบสอบถามทั้ง 157 ฉบับ มีความสมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social for Windows)
2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้
3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบสถิติต่าง ๆ เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยการใช้การทดสอบ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และโดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และโดยใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรการมีส่วนร่วมและทักษะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อการ

ปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma และทัศนคติของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. รวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma โดยเก็บเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะ และค่าร้อยละของข้อเสนอแนะ

สรุปการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี รองลงมา อายุมากกว่า 31 ปี โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับตำแหน่งตำแหน่งโฟร์แมน/ซูเปอร์ไวเซอร์ รองลงมา มีระดับตำแหน่งวิศวกร/ผู้จัดการอาวุโส/ผู้จัดการ โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี และพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีรายได้สูงกว่า 20,001 บาทขึ้นไป รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานมีระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma โดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานตอบถูก 92 คน คิดเป็น 58.6% และตอบผิด 65 คน คิดเป็น 41.4%

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma โดยรวมอยู่ในระดับดี กล่าวคือ

1. พนักงานมีความมั่นใจมากอย่างยิ่งว่าตนเองมีส่วนร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า

2. พนักงานเห็นว่าตนเองมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างมาก
3. พนักงานเห็นว่าตนเองมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้เป็นอย่างมาก
4. พนักงานเห็นว่าตนเองมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรเป็นอย่างมาก
5. พนักงานเห็นว่าตนเองมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัดเป็นอย่างมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma โดยรวมอยู่ในระดับดี กล่าวคือ

1. พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการทำ Six Sigma ควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน
2. พนักงานเห็นด้วยว่าการมีความรู้สึกว่าบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ตึงเครียดจะทำให้ได้ผลงานที่ดี
3. พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการทำ Six Sigma ช่วยให้มึระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง
4. พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma
5. พนักงานเห็นด้วยว่าการทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น
6. พนักงานเห็นด้วยว่าการทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน
7. พนักงานเห็นด้วยว่าการปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย
8. พนักงานเห็นด้วยว่าการหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นประจำ
9. พนักงานไม่แน่ใจว่าการทำ Six Sigma ทำให้ต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น
10. พนักงานเห็นด้วยว่าการทำ Six Sigma ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตมาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ได้ดี

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี กล่าวคือ

1. พนักงานเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ดีขึ้น

2. พนักงานเห็นว่าการขาดงาน เมื่อเริ่มปฏิบัติงานตาม Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ลดลง
3. พนักงานเห็นว่าผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้เพิ่มขึ้น
4. พนักงานเห็นว่าเมื่อปฏิบัติตาม Six Sigma เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของท่าน เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายน้อยลง
5. พนักงานเห็นว่าแนวโน้มในอนาคตจะทำงานกับองค์กรต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานมีทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma โดยรวมอยู่ในระดับดี กล่าวคือ

1. พนักงานมีทักษะที่ดีในการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา
2. พนักงานมีทักษะที่ดีในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma
3. พนักงานมีทักษะที่ดีในการวัดความสามารถของกระบวนการในระบบ Six Sigma
4. พนักงานมีทักษะที่ดีในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
5. พนักงานมีทักษะที่ดีในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
6. พนักงานมีทักษะที่ดีในการบริหารเวลา เช่น รู้จักการจัดลำดับงานให้เหมาะสม
7. พนักงานมีทักษะที่ดีในการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี
8. พนักงานมีทักษะที่ดีในการปฏิบัติตามขั้นตอนและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะของการมีระบบ Six Sigma

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะของการมีระบบ Six Sigma พบว่า ต้องการให้มีการอบรมทำความเข้าใจแก่พนักงานในเรื่องระบบ Six Sigma มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 28.36 รองลงมา คือ ต้องการให้มีการจัดเตรียมหนังสือ คู่มือ หรือเอกสารเกี่ยวกับ Six Sigma ให้เพียงพอ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.88 และการนำกฎระเบียบมาใช้ไม่ควรใช้ครึ่ง ๆ กลาง ๆ ควรมีการทําอย่างจริงจัง แต่ไม่ใช่ว่าตึงเกินไปหรือหย่อนเกินไป ชี้แจงให้ชัดเจน มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 และต้องการให้นำระบบ Six Sigma มาใช้แบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้ปรับตัว หรือปรับการทำงานให้น้อยลง กะทัดรัดเพื่อความรวดเร็ว มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.91 และต้องการให้ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และต้องการให้ตัวพนักงานมีส่วนร่วมในระบบ Six Sigma อย่างเต็มที่ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.95 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1: ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้ แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน พบว่า

สมมติฐานข้อที่ 1.1: เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 : ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 : ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 : รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 : ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน พบว่า

ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma โดยรวม พบว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma โดยรวม พบว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 : การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า

การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การมีส่วนร่วม ในข้อท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด ท่านมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่าน และท่านมั่นใจว่าท่านมีส่วนร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .432, .428, .347, .342, และ .262 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การมีส่วนร่วม ในข้อท่านมั่นใจว่าท่านมีส่วนร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .189 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และส่วนการมีส่วนร่วม ในข้อท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด และท่านมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .432, .428, .347 และ .342 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 : ทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า

การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การมีส่วนร่วม ในข้อทักษะในการบริหารเวลา เช่น รู้จักการจัดลำดับงานให้เหมาะสม ทักษะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ทักษะในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทักษะในการวัดความสามารถของกระบวนการในระบบ Six Sigma ทักษะในการปฏิบัติตามขั้นตอนและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma ทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ทักษะในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma และทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .446, .402, .383, .364, .364, .347, .326, และ .207 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การมีส่วนร่วม ในข้อทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .096 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และส่วนการมีส่วนร่วม ในข้อทักษะในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma ทักษะในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .193, .179 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และส่วนการมีส่วนร่วม ในข้อทักษะในการบริหารเวลา เช่น รู้จักการจัดลำดับงานให้เหมาะสม ทักษะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ทักษะในการปฏิบัติตามขั้นตอนและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma และทักษะในการวัดความสามารถของกระบวนการในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .605, .499, .490, .336, และ .292 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 : ทักษะที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่า

ทักษะที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทักษะในข้อการทำ Six Sigma ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตมาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ได้อย่างดี ท่านคิดว่าการทำ Six Sigma ช่วยให้มีความระมัดระวังงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง และท่านรู้สึกว่าการทำ Six Sigma ในการทำงานที่ไม่ดีอยู่แล้วจะทำให้ได้ผลงานที่ดี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .204, .159 และ .127 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และส่วนการมีส่วนร่วม ในข้อการทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น ท่านคิดว่าการหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นประจำ ในการทำ Six Sigma ท่านว่าควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma การทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย และท่านรู้สึกว่าการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .466, .405, .376, .349, .326, .314, และ -.407 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน พบว่า

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานทั้งเพศชายและหญิง อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานมีทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน ที่ต่างกันมีทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ทุกข้อใกล้เคียงกัน เนื่องจากการเริ่มปฏิบัติระบบ Six Sigma ทางบริษัทนั้นได้มีการจัดฝึกอบรม ให้ความรู้แก่พนักงานทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกพนักงานตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน ซึ่งทุกคนจะต้องผ่านการอบรมของบริษัทก่อน ถึงจะเริ่มปฏิบัติงานตามระบบ Six Sigma ได้ จึงทำให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติตามระบบ Six Sigma ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรรณ สุวรรณประสง (2546:127) ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน ไม่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีทัศนคติและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในข้อการทำ Six Sigma ควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง การทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น การทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย การหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นประจำ การทำ Six Sigma ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตมาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ได้อย่างดี การขาดงานเมื่อเริ่มปฏิบัติงานตาม Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ และแนวโน้มในอนาคตที่ตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไป แตกต่างกัน พนักงานที่มีรายได้ ที่ต่างกันมีทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ต่างกัน เนื่องจากการปฏิบัติระบบ Six Sigma จะต้องกระทำโดยพนักงานที่มีส่วนร่วมในระบบ Six Sigma โดยที่พนักงานที่มีรายได้น้อย ก็อาจจะคิดว่าไม่จำเป็นที่จะต้องทำเพราะถือเป็นการเพิ่มภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ

จึงส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอังคณา ไมตรีสรสณฑ์ (2546:120) ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานที่มีรายได้ แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจรรย์พร สุรมินิจกุล (2543) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุกรมประชาสงเคราะห์ กรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยบุคคลเกี่ยวกับ รายได้ ของผู้สูงอายุที่มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วม โดยทำให้ลักษณะและกระบวนการการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน ดังนั้น รายได้มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

2. ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในด้านความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Six Sigma

2.1 พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในระบบ Six Sigma แตกต่างกัน ทำให้เกิดทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ที่ต่างกัน เนื่องจากบริษัทได้มีการฝึกอบรมให้พนักงานเป็นประจำอยู่แล้ว แต่ก็ขึ้นอยู่กับพนักงานว่าจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในระบบการทำงานของตนมากเพียงใด อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความกดดันในการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma จึงก่อให้เกิดพนักงานเกิดความตึงเครียดได้ และทำให้มีทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานที่มีความรู้และความเข้าใจในระบบ Six Sigma แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ที่ต่างกัน เนื่องจากระบบ Six Sigma เป็นระบบมาตรฐานที่สามารถปฏิบัติได้ โดยพนักงานที่มีความรู้และความเข้าใจต่างกัน มีทัศนคติที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทรี เวชสวรรค์ (2545:108) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO : 9002 บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่กล่าวว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO : 9002 ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.2 พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในระบบ Six Sigma แตกต่างกัน ทำให้เกิดพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทางบริษัทจะต้องจัดให้มีการอบรมก่อน และมีการอบรมเป็นประจำอยู่แล้ว จึงทำให้พนักงานมีขั้นตอนในการปฏิบัติอย่างเป็นระเบียบ จึงไม่ส่งผลให้พฤติกรรมของพนักงานไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมส่วนตัวหรือว่าพฤติกรรมในการทำงานไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานที่มีความรู้และความเข้าใจในระบบ Six Sigma แตกต่างกัน มีพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานไม่ว่าจะมีระดับความรู้พื้นฐานอย่างไร ก็จะต้องได้รับการฝึกอบรมเช่นเดียวกัน ทำให้แม้พนักงานจะมีความรู้พื้นฐานในระบบแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย จิรจตุรพักตร์ (2546:80) ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงาน บริษัท กรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตราย

และจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) กล่าวว่า พนักงานที่มีความรู้แตกต่างกันมีทัศนคติต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) ไม่แตกต่างกัน

3. ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

3.1 การมีส่วนร่วม ในข้อท่านมั่นใจว่าท่านมีส่วนร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า ทำให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

3.2 การมีส่วนร่วม ในข้อท่านมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ท่านมีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ทำให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

3.3 การมีส่วนร่วม ในข้อท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ ทำให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

3.4 การมีส่วนร่วม ในข้อท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ทำให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

3.5 การมีส่วนร่วม ในข้อท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัดมีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด ทำให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มากขึ้น ทำให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma นั่นคือ เมื่อพนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมใดกิจกรรม

หนึ่งตามระบบ Six Sigma ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงาน หรือมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม การแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมิน และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนตามระบบ Six Sigma เป็นต้น โดยจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้ ความเข้าใจและเกิดการยอมรับในการทำกิจกรรมนั้น ๆ มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบ Six Sigma ในทางที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับสายสุนีย์ ปุณณินท์ (2541:40) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การเกี่ยวข้องทางจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องนั้นเป็นเหตุเร้าใจให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่ม ทั้งให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบกับกลุ่ม ซึ่งก็คือการเกิดทัศนคติร่วมกันของพนักงานในบริษัท ที่ช่วยกันในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ

4. ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในด้านทักษะของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

4.1 การมีทักษะ ในข้อทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหามีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะในการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาก็ทำให้เกิดทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

การมีทักษะ ในข้อทักษะการวิเคราะห์ปัญหา และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะในการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาก็ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

4.2 การมีทักษะ ในข้อทักษะในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma ทำให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

4.3 การมีทักษะ ในข้อทักษะในการวัดความสามารถของกระบวนการในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะในการวัดความสามารถของกระบวนการในระบบ Six Sigma ทำให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

4.4 การมีทักษะ ในข้อทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

4.5 การมีทักษะ ในข้อทักษะในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

4.6 การมีทักษะ ในข้อทักษะในการบริหารเวลา เช่น รู้จักการจัดลำดับงานให้เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะในการบริหารเวลา เช่น รู้จักการจัดลำดับงานให้เหมาะสม ทำให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

4.7 การมีทักษะ ในข้อทักษะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะในการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ทำให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

4.8 การมีทักษะ ในข้อทักษะในการปฏิบัติตามขั้นตอนและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะในการปฏิบัติตามขั้นตอนและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma ทำให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

ทักษะในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มากขึ้น ทำให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma นั่นคือ เมื่อพนักงานได้เกิดทักษะในการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไข หรือการควบคุมกระบวนการ และการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นต้น อันเนื่องมาจากการมีความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ที่ได้มีการสะสมมาตลอดนั้น จะส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานใน ตามระบบ Six Sigma ในทางที่ดี เนื่องจากเกิดความชำนาญแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับบันลือ (2534:157) ได้ให้ความหมายไว้ว่าทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skill) เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่น การร่วมมือกันในการทำงานเป็นทีม การเข้าใจถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมา ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ฝ่ายจัดการในทุกระดับจำเป็นต้องมี และมีการพัฒนาขึ้นด้วย

5. พฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในด้านทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

5.1 ทศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ว่าควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติ ในการทำ Six Sigma ว่าควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

5.2 ทศนคติ ในข้อท่านรู้สึกว่บรรยากาศในการทำงานที่ไม่ดีจึงเครียดจะทำให้ได้ผลงานที่ดี ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติ ในการทำ Six Sigma ว่าควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน ทำให้ไม่มีผลกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

5.3 ทศนคติ ในข้อท่านคิดว่าการทำ Six Sigma ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติ ในการทำ Six Sigma ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

5.4 ทศนคติ ในข้อการเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติ ในการเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

5.5 ทศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติ ในการทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

5.6 ทศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติ ในการทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

5.7 ทศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติ ในการปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

5.8 ทศนคติ ในข้อท่านคิดว่าการหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นประจำ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทศนคติ ในการหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นประจำ ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

5.9 ทศนคติ ในข้อท่านรู้สึกว่าการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทศนคติ ในการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในระดับต่ำ และเป็นไปในทางที่แย่ลง

5.10 ทศนคติ ในข้อการทำ Six Sigma ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตมาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ได้อย่างดี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทศนคติ ในการทำ Six Sigma ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตมาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ได้อย่างดี ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น

ทศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma มากขึ้น ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ ตรีพัฒนามสุวรรณ (2545:91) ศึกษาเรื่องทศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO : 9000 ของพนักงาน บริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO : 9000

6. ข้อเสนอแนะของการมีระบบ Six Sigma ในความคิดเห็นของพนักงาน คือ ต้องการให้มีการอบรมทำความเข้าใจแก่พนักงานในเรื่องระบบ Six Sigma ต้องการให้มีการจัดเตรียมหนังสือคู่มือ หรือเอกสารที่เกี่ยวกับระบบ Six Sigma ให้มีความเพียงพอกับพนักงาน การนำกฎระเบียบมาใช้ ไม่ควรใช้ครึ่ง ๆ กลาง ๆ ควรมีการทำอย่างจริงจัง แต่ไม่ใช่ว่าตึงเกินไปหรือหย่อนเกินไป ชี้แจงให้ชัดเจน ต้องการให้ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และต้องการให้พนักงานมีส่วนร่วมในระบบ Six Sigma อย่างเต็มที่ และต้องการให้นำระบบ Six Sigma มาใช้แบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้ปรับตัวหรือปรับการทำงานให้น้อยลง กะทัดรัดเพื่อความรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

จากการวิจัยทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma พบว่าพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งตำแหน่งโฟร์แมน/ซูเปอร์ไวเซอร์ มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป และจะมีรายได้สูงกว่า 20,001 บาทขึ้นไป ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. จากการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Six Sigma เป็นอย่างดี แต่พนักงานยังไม่ทราบถึงทักษะในการปฏิบัติระบบ Six Sigma บางขั้นตอน ได้แก่ Define, Analyze และ Control รวมทั้งพื้นฐานทางสถิติ ดังนั้นควรจัดให้มีการให้ความรู้เพิ่มเติมแก่พนักงาน โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

2. จากการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทักษะเกี่ยวกับระบบ Six Sigma เป็นอย่างดี ได้แก่ ทักษะในการบริหารเวลา เช่น รู้จักการจัดลำดับงานให้เหมาะสม และทักษะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี แต่พนักงานก็ยังเกิดความสับสนกับขั้นตอนในการทำ Six Sigma บางขั้นตอนเพราะมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่ซับซ้อน ดังนั้น ควรมีผู้ชำนาญด้านระบบ Six Sigma ในทุกหน่วยคอยกำกับดูแล และมีการจัดระเบียบขั้นตอนในการทำ Six Sigma เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนและช่วยติดตามและประเมินผลการปฏิบัติ โดยมีการจัดแบ่งเวลาที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานประจำ

3. จากการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบ Six Sigma เป็นอย่างดี ได้แก่ การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma และการทำ Six Sigma ต้องมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน ดังนั้น ทางผู้บริหารควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ Six Sigma แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งจัดให้มีการเตรียมหนังสือคู่มือ หรือเอกสารที่เกี่ยวกับระบบ Six Sigma ให้มีความเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน เพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีการยอมรับและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงประสิทธิผลที่เกิดจากการนำระบบ Six Sigma ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อบริษัท ในการประเมินผลของระบบ Six Sigmaและทราบถึงผลที่ได้จากการทำ Six Sigmaจริง ๆ
2. ควรศึกษาถึงความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับผลการปฏิบัติของบริษัท และคุณภาพผลิตภัณฑ์ของบริษัทโดยรวม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท
3. ควรศึกษาถึงบทบาทของระบบ Six Sigma ที่มีต่อการดำเนินงานในบริษัทว่ามีผลดี ผลเสียต่อบริษัทด้านใดบ้าง อย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2523). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2545). คู่มือปฏิบัติ Six Sigma เพื่อสร้างความเป็นเลิศในองค์กร. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.วัฒนาพานิช.
- ธานินทร์ ปราบภัยพาล. (2546).การศึกษาความรู้และเจตคติต่อการควบคุมคุณภาพ ชิกซ์ ชิกม่า ของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงขนาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประเสริฐ เจริญศิลป์พานิช. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพจากการทำ Six Sigma ของพนักงานฝ่ายผลิต. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ. (2545).ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพISO 9002 กรณีศึกษาบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด.สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- พจนารถ บุญญภัทรพงษ์.(2542). ความรู้ ทศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการป้องกันอันตรายจากการทำงานของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตลวด ในจังหวัดปทุมธานี.กรุงเทพ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2542). การจัดการระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 / QS 9000. กรุงเทพฯ : องค์การคำครุสภา.
- วิทยา สุขฤทธดำรง. (2538). Six Sigma กลยุทธ์การสร้างผลกำไรขององค์กรระดับโลก การวิจัย การศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สายสุนีย์ ปุตุตินันท์. (2541). ความรู้ ทศนคติ และการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ. ปริญญา วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- สุชาติ ตริพัฒนาสุวรรณ. (2545). ทศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัทคอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย)จำกัด.สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- สุนทรี เวชสรรค์. (2545). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สมหมาย จิรจตุรพัคตร์. (2546). ทักษะคติของพนักงาน บริษัท กรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP). สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2543). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- อดิศักดิ์ พงษ์พลผลศักดิ์. (2544). การควบคุมคุณภาพ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- อรรวรรณ สุวรรณประสม. (2546). ทักษะคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออก เครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- อัศรพล อรุณฤกษ์. (2545). ทักษะคติของพนักงาน ฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่อง แก้วไทยต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- อังคณา ไมตรีสรสณฑ์. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบ คุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา : บริษัทไดโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

Anastasi, Anne.(1982). **Psychological testing**. New York: Macmillan publishing co.,

Harry,Mikel J. (1997). **The vision of Six Sigma**. Phoenix, Arizona”

Osland, A. (1994). **Total quality management in central America: A case study in**

Leadership and data based dialogue. Central America: Unpublished Ph.D.

Dissertation, case western reserve university press.

www. samsung.com

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของ
พนักงานบริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
โครงการวิจัยเรื่อง

ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงาน
บริษัทซัมซุง อิเล็คโทร-แม็คคานิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อตามความเป็นจริงด้วยตัว
ของท่านเอง ซึ่งทั้งนี้จะไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบ ผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ และ
นำมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติในภาพรวมเท่านั้น

จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความกรุณา และความร่วมมือจากท่านและขอขอบพระคุณ
มา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวบุษกร ทับทิม
ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับตัวของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- [] 1. ชาย [] 2. หญิง

2. อายุ

- [] 1. ต่ำกว่า 25 ปี [] 2. 25-30 ปี
[] 3. 31-36 ปี [] 4. มากกว่า 36 ปี

3. ระดับการศึกษา

- [] 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. [] 2. อนุปริญญา / ปวส.
[] 3.ปริญญาตรี [] 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่ง

- [] 1. โฟร์แมน [] 2. ซุปเปอร์ไวเซอร์
[] 3. วิศวกร [] 4. ผู้จัดการอาวุโส / ผู้จัดการ

5. ประสบการณ์ทำงาน

- [] 1. ต่ำกว่า 1 ปี [] 2. ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี
[] 3. ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี [] 4. ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

6. รายได้

- [] 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท [] 2. 10,001 – 20,000 บาท
[] 3. 20,001 – 30,000 บาท [] 4. สูงกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma

โปรดทำเครื่องหมาย✓ลงในช่องที่ตรงกับความรู้ความเข้าใจของท่านที่มีเกี่ยวกับระบบ Six Sigma และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ความรู้เกี่ยวกับระบบ Six Sigma		คำตอบ	
		ใช่	ไม่ใช่
1	ระบบ Six Sigma ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานดีขึ้น		
2	ระบบ Six Sigma ควรมีการตรวจสอบภายในที่ชัดเจน เพื่อประเมินผลว่าได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง		
3	ระบบ Six Sigma หมายถึงการมีโอกาสผลิตของเสียได้มากกว่า 3.4 ppm		
4	ระบบ Six Sigma ช่วยให้งานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน		
5	ขั้นตอนในการทำ Six Sigma การตรวจสอบหรือการประเมินผลถือเป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น		
6	ระบบ Six Sigma ถือเป็นแนวคิดที่ใช้ข้อมูลทางสถิติช่วยในการตัดสินใจเพื่อการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง		
7	การทำ Six Sigma ช่วยทำให้ระบบการสื่อสารต่าง ๆ ภายในองค์กรดีขึ้น		
8	การทำ Six Sigma จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากขึ้น		
9	ขั้นตอนของ Six Sigma มีทั้งหมด 6 ขั้นตอน คือ DMAICP		
10	ระบบ Six Sigma เป็นระบบที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรที่มีขนาดเล็กเท่านั้น		

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานภายใต้ระบบ Six Sigma

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับทัศนคติของท่านที่มีเกี่ยวกับระบบ Six Sigma เพียง
ข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ		ระดับการมีส่วนร่วม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านมั่นใจว่าท่านมีส่วนร่วมในการผลิตงานเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า					
2	ท่านมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่าน					
3	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้					
4	ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเพื่อใช้ในการตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร					
5	ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ Six Sigma

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับทัศนคติของท่านที่มีเกี่ยวกับระบบ Six Sigma มากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ทัศนคติต่อระบบ Six Sigma		ระดับทัศนคติ				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ในการทำ Six Sigma ท่านว่าควรมีการวางแผนและกำกับดูแลงานให้ชัดเจน					
2	ท่านรู้สึกว่บรรยากาศในการทำงานที่ไม่ตึงเครียดจะทำให้ได้ผลงานที่ดี					
3	ท่านคิดว่าการทำ Six Sigma ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง					
4	การเข้ารับการฝึกอบรมถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำ Six Sigma					
5	การทำ Six Sigma ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น					
6	การทำ Six Sigma ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน					
7	การปฏิบัติงานตาม Six Sigma ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย					
8	ท่านคิดว่าการหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียเนื่องจากสินค้าคุณภาพไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นประจำ					
9	ท่านรู้สึกว่าการทำ Six Sigma ทำให้ท่านต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น					
10	การทำ Six Sigma ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตมาตรฐานคุณภาพของสินค้าไว้ได้อย่างดี					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับทัศนคติของท่านที่มีเกี่ยวกับระบบ Six Sigma มากที่สุดเพียงช่องเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้
	ดีขึ้น : : : : แย่ลง 5 4 3 2 1
2	การขาดงานของท่าน เมื่อเริ่มปฏิบัติงานตาม Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้
	ลดลง : : : : เพิ่มขึ้น 5 4 3 2 1
3	ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ Six Sigma ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้
	เพิ่มขึ้น : : : : ลดลง 5 4 3 2 1
4	เมื่อปฏิบัติตาม Six Sigma เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของท่าน เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย
	น้อยลง : : : : เพิ่มขึ้น 5 4 3 2 1
5	แนวโน้มในอนาคตที่ท่านตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่
	ทำต่อไป : : : : ไม่ทำต่อไป อย่าง : : : : อย่าง แน่นอน : : : : แน่นอน 5 4 3 2 1

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับทักษะของท่านที่มีเกี่ยวกับระบบ Six Sigma เพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ทักษะทางด้านเทคนิค		ระดับของทักษะ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา					
2	ทักษะในการควบคุมกระบวนการ (Control) ในระบบ Six Sigma					
3	ทักษะในการวัดความสามารถของกระบวนการในระบบ Six Sigma					
4	ทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ					
5	ทักษะในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น					
6	ทักษะในการบริหารเวลา เช่น รู้จักการจัดลำดับงานให้เหมาะสม					
7	ทักษะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี					
8	ทักษะในการปฏิบัติตามขั้นตอนและข้อบังคับที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบ Six Sigma					

ตอนที่ 7 แบบสอบถามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการนำระบบ Six Sigma มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma

ข้อเสนอแนะของการมีระบบ Six Sigma

ขอขอบคุณทุกท่านมากค่ะ ที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. รศ. สุพาดา สิริกุดตา รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวบุษกร ทับทิม
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2524
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	98 หมู่ที่ 7 ตำบลตะคุ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา 30150

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนมารีย์วิทยา จังหวัดนครราชสีมา
พ.ศ. 2541	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วิทยาลัยเทคนิค จังหวัดบุรีรัมย์ สาขาบริหารธุรกิจ
พ.ศ. 2544	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดนครราชสีมา สาขาบริหารธุรกิจ
พ.ศ. 2546	ปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม
พ.ศ. 2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ